



Kementerian
Perindustrian
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN KEGIATAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2024

BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI
SAMARINDA

KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN

LAPORAN KEGIATAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2024

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 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, Desember 2024

Mengetahui,

Kepala Balai Standardisasi dan
Pelayanan Jasa Industri Samarinda,

Ketua Tim
Pengembangan Jasa Industri,

Risetio Canggih Dwiputra

Imam Mashuri

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
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 DATA DAN PEMBAHASAN	8
3.1 Profil Responden	8
3.2 Hasil Survey	8
a) Rekapitulasi Hasil Survey terhadap Semua Jenis Layanan Jasa	8
b) Hasil Survey terhadap Masing – Masing Layanan Jasa	9
BAB IV	13
RENCANA AKSI DAN TINDAKAN PENINGKATAN	13
BAB V. KESIMPULAN	14
5.1. Kesimpulan	14
5.2. Saran	14
LAMPIRAN	15

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 IKM Semua Jenis Layanan Jasa	8
Tabel 4. Hasil Survei IKM Layanan Jasa Pengujian	9
Tabel 5. Hasil Survei IKM Layanan Jasa Kalibrasi	10
Tabel 6. Hasil Survei IKM Layanan Jasa Sertifikasi	10
Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Survei IKM Jenis Layanan Konsultasi	11
Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Survei IKM Layanan Jasa Pendampingan dan Pelatihan	12
Tabel 9. Rencana Aksi dan Tindakan Peningkatan Tahun 2025	13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Pehitungan Hasil Survey IKM terhadap Semua Jenis Layanan	17
Lampiran 2. Data Pehitungan Hasil Survey IKM terhadap Layanan Pengujian	22
Lampiran 3. Data Pehitungan Hasil Survey IKM terhadap Layanan Kalibrasi	29
Lampiran 4. Data Pehitungan Hasil Survey IKM terhadap Layanan Sertifikasi	30
Lampiran 5. Data Pehitungan Hasil Survey IKM terhadap Layanan Konsultansi	31
Lampiran 6. Data Pehitungan Hasil Survey IKM terhadap Layanan Pendampingan/Pelatihan.....	32

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 Indeks Kepuasan Masyarakat. Survei Indeks 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 Indeks 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 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) 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 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 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 DATA DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Responden

Jumlah pelanggan yang diberikan pelayanan di BSPJI Samarinda selama tahun 2024 sebanyak 238 pengguna jasa, yang terdiri dari pelanggan Industri sebanyak 136 pengguna jasa dan pelanggan non industri sebanyak 102 pengguna jasa. Pengguna jasa yang menjadi responden dan memberikan penilaian adalah sebanyak 231 pengguna jasa. Metode penyampaian kuisioner adalah dengan penilaian melalui sistem informasi layanan maupun formulir online melalui website BSPJI Samarinda.

3.2 Hasil Survey

a) Rekapitulasi Hasil Survey terhadap Semua Jenis Layanan Jasa

Data hasil rekapitulasi survey terhadap Semua Jenis Layanan yang diperoleh dari 238 pengguna layanan, diperoleh jumlah 231 responden, setelah dilakukan perhitungan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 tahun 2017 dan diperoleh hasil survei sebagai berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Survei IKM Semua Jenis Layanan Jasa

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata (NRR) Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3,76	0,41
U2	Prosedur	3,76	0,41
U3	Waktu pelayanan	3,70	0,41
U4	Biaya/Tarif	3,66	0,40
U5	Produk layanan	3,74	0,41
U6	Kompetensi Pelaksana	3,77	0,41
U7	Perilaku Pelaksana	3,81	0,42
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,75	0,41
U9	Sarana dan Prasarana	3,77	0,41
Indeks Kepuasan Masyarakat ($\sum$ NRR Tertimbang)			3,71
IKM Unit Pelayanan ($\sum$ NRR Tertimbang x 25)			92,73
Mutu Pelayanan			Sangat Baik

b) Hasil Survey terhadap Masing – Masing Layanan Jasa

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap masing masing layanan jasa digunakan untuk mengumpulkan data yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas masing – masing layanan serta memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan agar tiap layanan dapat lebih relevan dan memuaskan.

➤ *Layanan Jasa Pengujian*

Data hasil rekapitulasi survey terhadap Layanan Jasa Pengujian yang diperoleh dari 208 pengguna layanan Pengujian, diperoleh jumlah 208 responden, setelah dilakukan perhitungan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 tahun 2017 dan diperoleh hasil survei sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Survei IKM Layanan Jasa Pengujian

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata (NRR) Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3,79	0,42
U2	Prosedur	3,80	0,42
U3	Waktu pelayanan	3,73	0,41
U4	Biaya/Tarif	3,70	0,41
U5	Produk layanan	3,77	0,41
U6	Kompetensi Pelaksana	3,81	0,42
U7	Perilaku Pelaksana	3,83	0,42
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,79	0,42
U9	Sarana dan Prasarana	3,77	0,41
Indeks Kepuasan Masyarakat ($\sum$ NRR Tertimbang)			3,74
IKM Unit Pelayanan ($\sum$ NRR Tertimbang x 25)			93,47
Mutu Pelayanan			Sangat Baik

➤ *Layanan Jasa Kalibrasi*

Data hasil rekapitulasi survey terhadap Layanan Jasa Kalibrasi yang diperoleh dari 6 pengguna layanan Kalibrasi, diperoleh jumlah 4 responden, setelah dilakukan perhitungan

berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 tahun 2017 dan diperoleh hasil survei sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Survei IKM Layanan Jasa Kalibrasi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata (NRR) Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3,00	0,33
U2	Prosedur	3,00	0,33
U3	Waktu pelayanan	3,00	0,33
U4	Biaya/Tarif	3,25	0,36
U5	Produk layanan	3,25	0,36
U6	Kompetensi Pelaksana	3,25	0,36
U7	Perilaku Pelaksana	3,25	0,36
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,50	0,39
U9	Sarana dan Prasarana	4,00	0,44
Indeks Kepuasan Masyarakat ($\sum$ NRR Tertimbang)			3,25
IKM Unit Pelayanan ($\sum$ NRR Tertimbang x 25)			81,13
Mutu Pelayanan			Baik

➤ *Layanan Jasa Sertifikasi*

Data hasil rekapitulasi survey terhadap Layanan Jasa Sertifikasi yang diperoleh dari 18 pengguna layanan Sertifikasi, diperoleh jumlah 6 responden, setelah dilakukan perhitungan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 tahun 2017 dan diperoleh hasil survei sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Survei IKM Layanan Jasa Sertifikasi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata (NRR) Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3,81	0,40
U2	Prosedur	3,79	0,37
U3	Waktu pelayanan	3,67	0,40
U4	Biaya/Tarif	3,33	0,35
U5	Produk layanan	3,67	0,40
U6	Kompetensi Pelaksana	3,67	0,40

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata (NRR) Tertimbang (NRR x 0,11)
U7	Perilaku Pelaksana	3,67	0,40
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,67	0,40
U9	Sarana dan Prasarana	3,67	0,40
Indeks Kepuasan Masyarakat ($\sum$ NRR Tertimbang)			3,54
IKM Unit Pelayanan ($\sum$ NRR Tertimbang x 25)			88,46
Mutu Pelayanan			Sangat Baik

➤ *Hasil Survey terhadap Layanan Jasa Konsultansi*

Data hasil rekapitulasi survey terhadap Layanan Jasa Konsultansi yang diperoleh dari 15 pengguna layanan, diperoleh jumlah 3 responden, setelah dilakukan perhitungan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 tahun 2017 dan diperoleh hasil survei sebagai berikut:

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Survei IKM Jenis Layanan Konsultansi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata (NRR) Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3,67	0,40
U2	Prosedur	3,67	0,40
U3	Waktu pelayanan	3,67	0,40
U4	Biaya/Tarif	3,67	0,40
U5	Produk layanan	3,67	0,40
U6	Kompetensi Pelaksana	3,67	0,40
U7	Perilaku Pelaksana	3,67	0,40
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,67	0,40
U9	Sarana dan Prasarana	3,67	0,40
Indeks Kepuasan Masyarakat ($\sum$ NRR Tertimbang)			3,63
IKM Unit Pelayanan ($\sum$ NRR Tertimbang x 25)			90,75
Mutu Pelayanan			Sangat Baik

➤ *Hasil Survey terhadap Layanan Jasa Pendampingan dan Pelatihan*

Data hasil rekapitulasi survey terhadap Jenis Layanan Pendampingan dan Pelatihan yang diperoleh dari 8 pengguna layanan, diperoleh jumlah 5 responden, setelah dilakukan perhitungan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 tahun 2017 dan diperoleh hasil survei sebagai berikut:

Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Survei IKM Layanan Jasa Pendampingan dan 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	3,60	0,40
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	3,30	0,33
U9	Sarana dan Prasarana	3,80	0,42
Indeks Kepuasan Masyarakat ($\sum$ NRR Tertimbang)			3,45
IKM Unit Pelayanan ($\sum$ NRR Tertimbang x 25)			86,35
Mutu Pelayanan			Baik

➤ *Hasil Survey terhadap Layanan Jasa Verifikasi TKDN*

Data hasil rekapitulasi survey terhadap Jenis Layanan Verifikasi TKDN yang diperoleh dari 1 pengguna layanan, diperoleh jumlah 0 responden, sehingga belum dilakukan perhitungan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017.

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 2024 adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Rencana Aksi dan Tindakan Peningkatan Tahun 2025

No.	Unsur	Rencana Aksi dan Tindakan Peningkatan
U1	Persyaratan jenis pelayanan	Komunikasi pembahasan perubahan standar pelayanan kegiatan
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Melakukan evaluasi pada SOP pelayanan untuk mempercepat penyelesaian layanan tanpa mengurangi kualitas dan penambahan petugas 2. Melakukan penambahan petugas dalam melakukan pelayanan atau pengaturan jadwal yang lebih efisien pada jam operasional 3. Tingkatkan penggunaan aplikasi atau sistem digital dalam pelayanan permintaan penawaran harga
U3	Waktu Penyelesaian	1. Menjadikan pencapaian ketepatan waktu penyelesaian sebagai salah satu indikator kinerja pada Perjanjian Kinerja tahun 2024 2. Monitoring SPM melalui aplikasi SILABISA
U4	Biaya / Tarif	1. Melakukan penyesuaian biaya operasional pelaksanaan kegiatan dalam penawaran harga agar biayanya lebih efisien 2. Melakukan upaya memaksimalkan program diskon layanan
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Pemutakhiran website secara berkala 2. Penyampaian informasi layanan 3. Komunikasi dengan pengguna jasa
U6	Kompetensi Pelaksana	Pelatihan SDM layanan dan teknis khususnya dalam komunikasi dan manajemen keluhan pelanggan
U7	Perilaku Pelaksana	1. Penandatanganan Pakta Integritas 2. Diklat motivasi pegawai
U8	Sarana dan Prasarana	Melakukan upaya peningkatan sarana dan prasarana di ruang pelayanan publik sesuai pedoman PEKPPP
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melengkapi layanan prosedur pengaduan dan pengelolaan keluhan masyarakat dengan

No.	Unsur	Rencana Aksi dan Tindakan Peningkatan
		menyediakan saluran yang mudah diakses, cepat tanggap, dan transparan

BAB V. KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

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

1. Hasil rekapitulasi Survey Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2024 adalah 3,71 dengan nilai dasar 92,73 dan mutu pelayanan Sangat Baik.
2. Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2024, maka hasil indeks yang diperoleh sebesar 3,71 telah mencapai target tahun 2024 yaitu 3,63 dengan capaian 101,90%. Apabila dibandingkan dengan tahun 2023 dimana nilai IKM 3,74, maka hasil indeks kepuasan masyarakat tahun 2024 menurun dari tahun sebelumnya.
3. Indeks kepuasan masyarakat tahun 2024 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.

5.2. Saran

Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat sebaiknya dilakukan secara otomatis melalui sistem pada semua jenis layanan untuk meningkatkan jumlah responden sehingga hasil surveynya dapat mencakup seluruh pengguna layanan jasa BSPJI Samarinda.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Pehitungan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Semua Jenis Layanan

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	Rata - Rata
Abdul Rahman	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Agus Fitriyadi	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,11
Al Mellita Yesssika	3,67	3,67	3,67	3,33	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,63
Alaris jaya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Aliya Humaira	4,00	4,00	3,29	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,92
Amanda Hedayana	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
Anmil Insani	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,44
Annisa Rachmaniah	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Arsy88	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Azra Shafa Salsabil	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,89
Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Samarinda	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
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	4,00
Barolym Tri Pamungkas	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
BB Labkesmas Banjarbaru	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Bella Aulia Ridsan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Benua Etam Kuliner	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Bukuan snack	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,11
Care ID	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
CV Sabina Tirta Maskub	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,44
CV. Bamba Persada	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	3,83	3,94
CV. Bumi Evokatif Indonesia	4,00	3,40	2,80	2,80	4,00	3,80	3,40	3,80	3,80	3,53
CV. Gema Tani Etam	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
CV. Lundayej Borneo Consultan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
CV. Rejeki Mulia Utama	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	3,83
CV. Sabina Tirta Maskub	4,00	3,00	3,33	3,67	3,67	3,67	3,67	3,33	3,00	3,48
CV. Sejahtra Abadi	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
CV. Talitha Jaya Makmur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
CV. Tirta Mitra Sejati	4,00	4,00	4,00	3,83	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,98
CV. Trubus Hijau Lestari	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
CV. Usna Karya	4,00	4,00	3,50	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
CV. Visitama Engineering	4,00	3,67	3,67	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	3,89
Depo Air Minum Solihin	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Depo Tita Mahakam	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,22
Devina Rayzy Perwitasari Sutaji Putri	4,00	4,00	3,50	3,50	3,50	4,00	4,00	4,00	3,50	3,78
Dimas Chaidar	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Timur	4,00	4,00	3,86	3,86	4,00	4,00	4,00	3,86	3,86	3,94
Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kalimantan Timur UPTD Penerapan Mutu Hasil P	4,00	4,00	4,00	4,00	3,82	3,91	4,00	3,91	4,00	3,96
Dinas kukmperindag Kab ppu	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kabupaten Berau	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50
Dinas Lingkungan Hidup kab Penajam Paser utara	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,89
Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bulungan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
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	3,00	3,89
Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Nunukan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Dinas Lingkungan Hidup Kota Bontang	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Kalimantan Timur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
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	4,00
Dinas perindustrian dan perdagangan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,11

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	4,00
Dinas Perindustrian, Perdagangan Koperasi Dan UMKM Bulungan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Dinas Pertanian Kabupaten Kutai Timur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Djoeragan Amplang	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,56
DPPKUKM PROVINSI KALTIM	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,78
Emma R	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,33
Errine Rohmania	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Eswirielda Mandasari Deda	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Fanny's Lapis Labu	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,44
Fika Afifah	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Gapoktan Berkah Bersatu	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Hayatul Umrah	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Hotel Luminor - Tanjung Selor	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50
Ir. Asful Hariyadi, S.T, M.Eng	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Ira Muhasrirah	4,00	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,50
Istana Laundry Samarinda	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Jemirin	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,11
Julia Intan Ningtyas	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kartina	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,78
KD Jaya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Khairunnisa Julianti	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Khaliza Fadya Vinanta	4,00	4,00	3,43	3,14	3,71	4,00	4,00	4,00	4,00	3,81
Kiara Amorita	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
KingROwater	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Lia Nurfitriana Wati	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,33
Lio Galon	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Maskur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Melvi Natasya Puspita	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Miss Kriuku	4,00	3,50	4,00	3,00	4,00	3,00	3,50	4,00	4,00	3,67
Muhammad Subhan Nur Pratamaullah	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Muryanto	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,78
Nafila Maulida	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
PERUMDA AIR MINUM TIRTA KANDILO	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Perusahaan Daerah Air Minum Sanga-Sanga	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahakam	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT BERKAH SUMBER TIRTA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT Kristal Fresindo Jaya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT Retbizz Exabit Indonesia	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,78
PT Ruhama Pongpes Alarsyadi	3,60	3,80	3,80	3,60	4,00	3,80	3,60	4,00	4,00	3,80
PT. Adimitra Baratama Nusantara	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
PT. Agro Indomas East Kalimantan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Agung Sejahtra Bhakti	3,25	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,03
PT. Alfaluk Adi Tirta	4,00	3,50	3,50	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,78
PT. Allesia International	4,00	4,00	3,50	3,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	3,78
PT. Aqro Persada Borneo	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67
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	4,00
PT. Baker Hughes Indonesia	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Banyu NIS Nusantara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

PT. Bara Jaya Utama	3,40	3,60	2,60	3,40	3,40	3,60	3,80	3,20	3,60	3,40
PT. Beratustirta Giriagung	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Berau Bara Abadi	3,79	3,71	3,71	3,79	3,71	3,64	3,71	3,79	3,71	3,73
PT. Berkah Alam Borneo	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Berkah Sumber Tirta	3,93	3,93	3,86	3,71	3,93	3,93	3,79	3,86	3,93	3,87
PT. Bhumi Simanggaris Indah	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT. Birawa Pandu Selaras	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Borneo Bhakti Sejahtera	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT. Borneo Karya Persada	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Bourbon Logistics Indonesia	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Bulungan Hijau Perkasa	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25
PT. Bumi Jaya Prima Etam	3,25	3,50	3,25	3,50	3,25	3,50	3,50	3,50	3,50	3,42
PT. Bumi Kaliman Sejahtera	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Bumi Murau Coal	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Cahaya Land Side	4,00	3,67	3,67	3,33	3,67	4,00	4,00	3,67	4,00	3,78
PT. Ciomas Adisatwa Unit Samarinda	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,94
PT. Cipta Krida Bahari	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,89
PT. Cipta Kridatama - Site MHU	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,94
PT. Citra Agro Kencana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Citra Panji Manunggal	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Dian Mentari Ekspor	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
PT. Difusi Golden Utama	4,00	4,00	3,80	4,00	4,00	3,80	4,00	4,00	3,80	3,93
PT. Equalindo Makmur Alam Sejahtera	3,19	3,57	2,95	3,57	3,52	3,57	3,57	3,14	3,52	3,40
PT. Genpro Kalimantan Timur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Geolog Indonesia	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Giat Mandiri Sakti	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Grand Balikpapan (Novotel-IBIS)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,83	4,00	3,98
PT. Hamparan Perkasa Mandiri	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,94
PT. Hanuargo Suci Utama	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Harmoni Panca Utama - Delta	4,00	3,77	3,92	3,77	3,77	3,77	3,77	3,77	3,77	3,81
PT. Harmoni Panca Utama Site KJA Berau	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Harmoni Panca Utama Site HPA Berau	3,25	2,75	3,50	3,50	3,50	3,75	2,50	3,00	2,25	3,11
PT. Independen Barometer Surveyor	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,33
PT. Indo Pancadasa Agrotama	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Indra Rezeki Perdana	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,94
PT. ITCI Hutani Manunggal	3,50	3,67	3,33	3,17	3,50	3,67	3,67	3,50	3,50	3,50
PT. ITCI KARTIKA UTAMA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. ITCI Kayan Hutani	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,94
PT. Jakarta Intiland - Mall Samarinda Square	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Jump Consulting	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,50	3,00	3,06
PT. Kalamur	3,86	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,98
PT. Kaliraya Sari	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Kaltim Parna Industri	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Karangjuang Hijau Lestari	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT. Karsa Utama Bengalon	3,69	4,00	3,46	3,31	3,54	3,77	4,00	3,23	3,62	3,62
PT. Karya Lestari	3,67	3,33	3,00	3,00	3,33	3,00	3,67	3,33	3,67	3,33
PT. Kemilau Indah Nusantara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Ketapang Hijau Lestari I	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT. Ketapang Hijau Lestari II	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00

PT. Khazana Bumi Kaliman	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Kristal Fresindo Jaya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Lamindo Inter Multikon	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Lubuk Raya Abadi	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00	1,00	1,33
PT. Mandau Berlian Sejati	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Mandiri Herindo Adiperkasa	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,50	3,83
PT. Marsam Citra Adiperkasa	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT. Marsam Citra Adiperkasa 2	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT. Marsam Citra Adiperkasa 3	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT. Mega Prima Persada	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Multi Karya Pradana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Multi Nabati Sulawesi - Wilmar Group	4,00	3,95	4,00	4,00	3,73	3,95	3,95	4,00	4,00	3,95
PT. Mutu Agung Lestari, Tbk	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67
PT. Nala Palma Cadudasa	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Natura Pasific Nusantara	3,42	3,42	3,39	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,39	3,42
PT. Nousindo Nusantara Agri	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Pantai Mentari	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Persada Bhinneka Sejahtera	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,67
PT. Persada Multi Bara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Pertamina EP Asset 5 Sanga-Sanga Field	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Pesona Khatulistiwa Nusantara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Petro Andalan Nusantara - Unit Loa Duri	4,00	4,00	3,95	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,99
PT. Petro Andalan Nusantara - Wilmar Group	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67
PT. Pipit Mutiara Indah	4,00	4,00	3,86	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,98
PT. PLN Energi Gas Unit Tanjung Batu	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. PP Persero, Tbk	3,67	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	3,33	4,00	3,85
PT. PP Urban, Jaya Konstruksi	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Pro Lestari	3,38	3,38	3,75	3,38	3,38	3,38	3,38	3,38	3,38	3,42
PT. Pulau Baru Sejahtera	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
PT. Pupuk Kalimantan Timur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Putra Bongan Jaya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Ramai Jaya Abadi	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Ratah Timber	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Ray Putra Borneo	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Rizki Karya Ekacipta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Sagatrade Murni	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Sarana Abadi Lestari	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Sarimelati Kencana, Tbk	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Segar Makmur Sejahtera	3,50	3,75	3,00	3,25	4,00	3,00	3,50	3,50	3,75	3,47
PT. Segara Timber	3,71	3,57	3,71	3,43	3,57	3,71	3,71	3,57	3,43	3,60
PT. Sendawar Trust	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,44
PT. Sinar Bintang Albar	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Smart Teknik Consultant	4,00	4,00	3,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
PT. Sumalindo Lestari Jaya IV Samarinda	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,78
PT. Sumber Alam Sekurau	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Sumber Subur Sejati	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Suprima Mitra Adihusada (Tirta Medical Centre Cabang Sangatta)	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
PT. Syam Surya Mandiri	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58
PT. Telen Eco Coal	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

PT. Tirta Sari Samarinda	2,33	2,67	2,00	2,67	2,67	2,33	3,00	2,67	2,67	2,56
PT. Tri Panuntun Persada	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Trinity Auto	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT. Unitama Mulia	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Utama Damai Indah Timber	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,33
PT. Wahana Prima Sejati	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17
PT. Wika Gedung - Abipraya KSO	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Wilmar Nabati Indonesia - Wilmar Group	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Wira Inova Nusantara	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,89
PT. Yasa Jaya Bersaudara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Purnama Sari	3,00	3,50	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,50	3,17
Renaldi Fillipo Febrian	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Rifky Nasrulloh	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Ripka Nor Arapah	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
Riska Nur Farehah	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
RSJD Atma Husada Mahakam Samarinda	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,06
Rumah Sakit Dirgahayu	3,90	4,00	4,00	3,90	4,00	3,90	3,90	4,00	3,90	3,94
Rumah Sakit Medika Sangatta	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75
Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit	3,90	3,86	3,81	3,81	3,76	3,90	3,86	3,86	3,86	3,85
Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Abdul Rivai	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan	3,00	3,11	3,00	3,11	3,22	3,33	3,33	3,33	3,22	3,19
Rumah Sakit Umum I. A. Moeis Samarinda	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Siti Nur Muhibbatul Jannah	3,33	4,00	3,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	3,78
Sri Wahyuni	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Surga Wiyanda	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Teh gaharu unna'e	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Tirta Agung	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Tirta Langgeng	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
TITA' GENDONG	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Tranzmav Hotel (PT. Mahakam Agro View)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Trisnawati Simanjuntak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Tugiri	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,11
UMKM Sinar Nilam	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Unit Hidrologi Dan Kualitas Air BWS K-IV	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	3,94
Universitas Borneo Tarakan Fakultas Perikanan & Ilmu Kelautan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
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	4,00
Vioni Chrisdiani	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
Grand Total	3,84	3,84	3,79	3,79	3,82	3,84	3,85	3,82	3,83	

Perhitungan Survey	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata - Rata	3,76	3,76	3,70	3,66	3,74	3,77	3,81	3,75	3,77
Nilai Rata - rata x 0,11	0,41	0,41	0,41	0,40	0,41	0,41	0,42	0,41	0,41

Jumlah Responden	indeks 1	indeks 2	indeks 3	indeks 4	Total Responden
	1	3	114	113	231

Nilai Kepuasan Rata-Rata	3,71
IKM Unit Pelayanan ($\sum$ NRR Tertimbang x 25)	92,73
Jumlah pelanggan Kepuasan < 3,64	62

Capaian Nilai Terhadap Target Tahun 2024 (3,65)	101,90%
---	---------

Lampiran 2. Data Pehitungan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pengujian

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	Rata-Rata
Abdul Rahman	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Al Mellita Yesssika	3,67	3,67	3,67	3,33	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,63
Aliya Humaira	4,00	4,00	3,29	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,92
Amanda Heldayana	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
Annisa Rachmaniah	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Azra Shafa Salsabil	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,89
Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Samarinda	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Sam	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Barolym Tri Pamungkas	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
BB Labkesmas Banjarbaru	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Bella Aulia Ridsan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Care ID	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
CV. Bamba Persada	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	3,83	3,94
CV. Bumi Evokatif Indonesia	4,00	3,40	2,80	2,80	4,00	3,80	3,40	3,80	3,80	3,53
CV. Gema Tani Etam	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
CV. Lundayej Borneo Consultan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
CV. Rejeki Mulia Utama	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	3,83
CV. Sabina Tirta Maskub	4,00	3,00	3,33	3,67	3,67	3,67	3,67	3,33	3,00	3,48
CV. Sejahtra Abadi	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
CV. Talitha Jaya Makmur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
CV. Tirta Mitra Sejati	4,00	4,00	4,00	3,83	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,98
CV. Trubus Hijau Lestari	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
CV. Usna Karya	4,00	4,00	3,50	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
CV. Visitama Engineering	4,00	3,67	3,67	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	3,89
Depo Air Minum Solihin	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Depo Tita Mahakam	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,22
Devina Rayzy Perwitasari Sutaji Putri	4,00	4,00	3,50	3,50	3,50	4,00	4,00	4,00	3,50	3,78
Dimas Chaidar	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kali	4,00	4,00	3,86	3,86	4,00	4,00	4,00	3,86	3,86	3,94
Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kalimantan T	4,00	4,00	4,00	4,00	3,82	3,91	4,00	3,91	4,00	3,96
Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kabupaten	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bulungan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bulungan - UPT	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,89
Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Nunukan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Dinas Lingkungan Hidup Kota Bontang	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Kalimantan Timur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota B	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
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	4,00
Dinas Perindustrian, Perdagangan Koperasi Dan UM	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Dinas Pertanian Kabupaten Kutai Timur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Emma R	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,33
Errine Rohmania	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Eswirielda Mandasari Deda	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Fika Afifah	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Gapoktan Berkah Bersatu	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Hayatul Umrah	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Hotel Luminor - Tanjung Selor	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50
Ir. Asful Hariyadi, S.T, M.Eng	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Ira Muhasirah	4,00	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,50
Istana Laundry Samarinda	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Julia Intan Ningtyas	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kartina	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,78
KD Jaya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Khairunnisa Julianti	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Khaliza Fadya Vinanta	4,00	4,00	3,43	3,14	3,71	4,00	4,00	4,00	4,00	3,81
Kiara Amorita	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
KingROWater	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Lia Nurfitriana Wati	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,33
Lio Galon	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Maskur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Melvi Natasya Puspita	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Muhammad Subhan Nur Pratamaullah	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Muryanto	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,78
Nafla Maulida	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
PERUMDA AIR MINUM TIRTA KANDILO	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Perusahaan Daerah Air Minum Sanga-Sanga	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahakam	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Politeknik Pertanian Negeri Samarinda	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT Retbizz Exabit Indonesia	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,78
PT Ruhama Ponpes Alarsyadi	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,96
PT. Agro Indomas East Kalimantan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Agung Sejahtera Bhakti	3,25	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,03
PT. Alfaluk Adi Tirta	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,56
PT. Allesia International	4,00	4,00	3,50	3,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	3,78
PT. Aqro Persada Borneo	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67
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	4,00
PT. Baker Hughes Indonesia	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Banyu NIS Nusantara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Bara Jaya Utama	3,40	3,60	2,60	3,40	3,40	3,60	3,80	3,20	3,60	3,40
PT. Beratustirta Giriagung	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Berau Bara Abadi	3,79	3,71	3,71	3,79	3,71	3,64	3,71	3,79	3,71	3,73
PT. Berkah Alam Borneo	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Berkah Sumber Tirta	4,00	4,00	4,00	3,83	4,00	4,00	3,83	4,00	4,00	3,96
PT. Bhumi Simanggaris Indah	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT. Birawa Pandu Selaras	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Borneo Bhakti Sejahtera	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT. Borneo Karya Persada	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Bourbon Logistics Indonesia	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Bulungan Hijau Perkasa	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25
PT. Bumi Jaya Prima Etam	3,25	3,50	3,25	3,50	3,25	3,50	3,50	3,50	3,50	3,42
PT. Bumi Kaliman Sejahtera	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Bumi Murau Coal	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Cahaya Land Side	4,00	3,67	3,67	3,33	3,67	4,00	4,00	3,67	4,00	3,78
PT. Ciomas Adisatwa Unit Samarinda	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,94
PT. Cipta Krida Bahari	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,89
PT. Cipta Kridatama - Site MHU	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,94
PT. Citra Agro Kencana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Citra Panji Manunggal	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Dian Mentari Ekspor	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
PT. Difusi Golden Utama	4,00	4,00	3,80	4,00	4,00	3,80	4,00	4,00	3,80	3,93
PT. Equalindo Makmur Alam Sejahtera	3,19	3,57	2,95	3,57	3,52	3,57	3,57	3,14	3,52	3,40

PT. Genpro Kalimantan Timur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Geolog Indonesia	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Giat Mandiri Sakti	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Grand Balikpapan (Novotel-IBIS)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,83	4,00	3,98
PT. Hamparan Perkasa Mandiri	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,94
PT. Hanuargo Suci Utama	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Harmoni Panca Utama - Delta	4,00	3,77	3,92	3,77	3,77	3,77	3,77	3,77	3,77	3,81
PT. Harmoni Panca Utama Site KJA Berau	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Harmoni Panca Utama Site HPA Berau	3,25	2,75	3,50	3,50	3,50	3,75	2,50	3,00	2,25	3,11
PT. Indo Pancadasa Agrotama	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Indra Rezeki Perdana	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,94
PT. ITCI Hutani Manunggal	3,50	3,67	3,33	3,17	3,50	3,67	3,67	3,50	3,50	3,50
PT. ITCI KARTIKA UTAMA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. ITCI Kayan Hutani	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,94
PT. Jakarta Intiland - Mall Samarinda Square	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Jump Consulting	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,50	3,00	3,06
PT. Kalamur	3,86	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,98
PT. Kaliraya Sari	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Kaltim Parna Industri	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Karangjuang Hijau Lestari	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT. Karsa Utama Bengalon	3,69	4,00	3,46	3,31	3,54	3,77	4,00	3,23	3,62	3,62
PT. Karya Lestari	3,67	3,33	3,00	3,00	3,33	3,00	3,67	3,33	3,67	3,33
PT. Kemilau Indah Nusantara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Ketapang Hijau Lestari I	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT. Ketapang Hijau Lestari II	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT. Khazana Bumi Kaliman	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Kristal Fresindo Jaya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Lamindo Inter Multikon	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Lubuk Raya Abadi	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00	1,00	1,33
PT. Mandau Berlian Sejati	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Mandiri Herindo Adiperkasa	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,50	3,83
PT. Marsam Citra Adiperkasa	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT. Marsam Citra Adiperkasa 2	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT. Marsam Citra Adiperkasa 3	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT. Mega Prima Persada	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

PT. Multi Karya Pradana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Multi Nabati Sulawesi - Wilmar Group	4,00	3,95	4,00	4,00	3,73	3,95	3,95	4,00	4,00	3,95
PT. Mutu Agung Lestari, Tbk	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67
PT. Nala Palma Cadudasa	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Natura Pasific Nusantara	3,42	3,42	3,39	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,39	3,42
PT. Nousindo Nusantara Agri	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Pantai Mentari	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Persada Bhinneka Sejahtera	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,67
PT. Persada Multi Bara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Pertamina EP Asset 5 Sanga-Sanga Field	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Pesona Khatulistiwa Nusantara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Petro Andalan Nusantara - Unit Loa Duri	4,00	4,00	3,95	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,99
PT. Petro Andalan Nusantara - Wilmar Group	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67
PT. Pipit Mutiara Indah	4,00	4,00	3,86	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,98
PT. PLN Energi Gas Unit Tanjung Batu	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. PP Persero, Tbk	3,67	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	3,33	4,00	3,85
PT. PP Urban, Jaya Konstruksi	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Pro Lestari	3,38	3,38	3,75	3,38	3,38	3,38	3,38	3,38	3,38	3,42
PT. Pulau Baru Sejahtera	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
PT. Pupuk Kalimantan Timur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Putra Bongan Jaya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Ramai Jaya Abadi	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Ratah Timber	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Ray Putra Borneo	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Rizki Karya Ekacipta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Sagatrade Murni	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Sarana Abadi Lestari	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Sarimelati Kencana, Tbk	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Segar Makmur Sejahtera	3,67	3,67	3,00	3,33	4,00	3,00	3,67	3,67	3,67	3,52
PT. Segara Timber	3,71	3,57	3,71	3,43	3,57	3,71	3,71	3,57	3,43	3,60
PT. Sendawar Trust	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,44
PT. Sinar Bintang Albar	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Smart Teknik Consultant	4,00	4,00	3,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
PT. Sumalindo Lestari Jaya IV Samarinda	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,78
PT. Sumber Alam Sekurau	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

PT. Sumber Subur Sejati	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Suprima Mitra Adihusada (Tirta Medical Centre	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
PT. Syam Surya Mandiri	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58
PT. Telen Eco Coal	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Tirta Sari Samarinda	2,33	2,67	2,00	2,67	2,67	2,33	3,00	2,67	2,67	2,56
PT. Tri Panuntun Persada	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Trinity Auto	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
PT. Unitama Mulia	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Utama Damai Indah Timber	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,33
PT. Wahana Prima Sejati	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17
PT. Wika Gedung - Abipraya KSO	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Wilmar Nabati Indonesia - Wilmar Group	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PT. Wira Inova Nusantara	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,89
PT. Yasa Jaya Bersaudara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Purnama Sari	3,00	3,50	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,50	3,17
Renaldi Fillipo Febrian	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Rifky Nasrulloh	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Ripka Nor Arapah	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
Riska Nur Farehah	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
RSJD Atma Husada Mahakam Samarinda	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,06
Rumah Sakit Dirgahayu	3,90	4,00	4,00	3,90	4,00	3,90	3,90	4,00	3,90	3,94
Rumah Sakit Medika Sangatta	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75
Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesi	3,90	3,86	3,81	3,81	3,76	3,90	3,86	3,86	3,86	3,85
Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Abdul Rivai	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan	3,00	3,11	3,00	3,11	3,22	3,33	3,33	3,33	3,22	3,19
Rumah Sakit Umum I. A. Moeis Samarinda	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Siti Nur Muhibbatul Jannah	3,33	4,00	3,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	3,78
Sri Wahyuni	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Surga Wiyanda	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Tirta Agung	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Tirta Langgeng	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Tranzmav Hotel (PT. Mahakam Agro View)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Trisnawati Simanjuntak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
UMKM Sinar Nilam	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Unit Hidrologi Dan Kualitas Air BWS K-IV	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	3,94

Universitas Borneo Tarakan Fakultas Perikanan & Il	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
UPTD Laboratorium Kesehatan Pemerintah Provinsi	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Grand Total	3,84	3,85	3,79	3,80	3,83	3,85	3,86	3,83	3,83	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Nilai Rata - Rata	3,79	3,80	3,73	3,70	3,77	3,81	3,83	3,79	3,77	
Nilai Rata - rata x 0,11	0,42	0,42	0,41	0,41	0,41	0,42	0,42	0,42	0,41	

Jumlah Responden	indeks 1	indeks 2	indeks 3	indeks 4	Total Responden
	1	2	98	107	208

Nilai Kepuasan Rata-Rata	3,74
IKM Unit Pelayanan ($\sum$ NRR Tertimbang x 25)	93,47
Jumlah pelanggan Kepuasan < 3,64	0

Capaian Nilai Terhadap Target Tahun 2024 (3,65)	103%
--	-------------

Lampiran 3. Data Perhitungan Hasil Survey IKM terhadap Layanan Kalibrasi

No.	Customer	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata - Rata
1	Tugiri	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,11
2	PT Ruhama Ponpes Alarsyadi	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,67
3	PT. Adimitra Baratama Nusantara	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
4	PT. Independen Barometer Surveyor	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,33

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata - Rata	3,00	3,00	3,00	3,25	3,25	3,25	3,25	3,50	4,00
Nilai Rata - rata x 0,11	0,33	0,33	0,33	0,36	0,36	0,36	0,36	0,39	0,44

Jumlah Responden	indeks 1	indeks 2	indeks 3	indeks 4	Total Responden
	-	-	4	-	4

Nilai Kepuasan Rata-Rata	3,25
IKM Unit Pelayanan ($\sum$ NRR Tertimbang x 25)	81,13
Jumlah pelanggan Kepuasan < 3,64	3

Capaian Nilai Terhadap Target Tahun 2024 (3,65)	89,15%

Lampiran 4. Data Pehitungan Hasil Survey IKM terhadap Layanan Sertifikasi

No.	Customer	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata - Rata
1	CV Sabina Tirta Maskub	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,44
2	PT Ruhama Ponpes Alarsyadi	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,44
3	Djoeragan Amplang	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,56
4	PT Kristal Fresindo Jaya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5	PT BERKAH SUMBER TIRTA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
6	PT. Alfaluk Adi Tirta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata - Rata	3,67	3,33	3,67	3,17	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67
Nilai Rata - rata x 0,11	0,40	0,37	0,40	0,35	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40

Jumlah Responden	indeks 1	indeks 2	indeks 3	indeks 4	Total Responden
	0	0	4	2	6

Nilai Kepuasan Rata-Rata	3,54
IKM Unit Pelayanan (Σ NRR Tertimbang x 25)	88,46
Jumlah pelanggan Kepuasan < 3,64	4

Capaian Nilai Terhadap Target Tahun 2024 (3,65)	97%
--	-----

Lampiran 5. Data Pehitungan Hasil Survey IKM terhadap Layanan Konsultansi

No.	Customer	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata2
1	PT. BERKAH SUMBER TIRTA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
2	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	4,00
3	Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Kab. Berau	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	Nilai Rata - Rata	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	
	Nilai Rata - rata x 0,11	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	
	Jumlah Responden	indeks 1	indeks 2	indeks 3	indeks 4	otal Responde					
		-	-	1	2	3					
	Nilai Kepuasan Rata-Rata	3,63									
	IKM Unit Pelayanan ($\sum$ NRR Tertimbang x 25)	90,75									
	Jumlah pelanggan Kepuasan < 3,64	1									
	Capaian Nilai Terhadap Target Tahun 2024 (3,65)	100%									

Lampiran 6. Data Pehitungan Hasil Survey IKM terhadap Layanan Pendampingan dan Pelatihan

No.	Customer	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Dinas perindustrian dan perdagangan Kab. Paser	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
2	PT. Sendawar Trust	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
3	Dinas Lingkungan Hidup kab Penajam Paser utara	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00
4	Dinas kukmperindag Kab ppu	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5	DPPKUKM PROVINSI KALTIM	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	Nilai Rata - Rata	3,60	3,60	3,40	3,00	3,60	3,60	3,80	3,00	3,80
	Nilai Rata - rata x 0,11	0,40	0,40	0,37	0,33	0,40	0,40	0,42	0,33	0,42
	Jumlah Responden	indeks 1	indeks 2	indeks 3	indeks 4	Total Responden				
		-	-	1	4	5				
	Nilai Kepuasan Rata-Rata	3,45								
	IKM Unit Pelayanan (Σ NRR Tertimbang x 25)	86,35								
	Jumlah pelanggan Kepuasan < 3,64	0								
	Capaian Nilai Terhadap Target Tahun 2024 (3,65)	95%								