

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2025



DINAS KEHUTANAN

PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

	Halaman
Daftar Isi	2
A. Pendahuluan	3
1. Latar Belakang	3
2. Dasar Pelaksanaan SKM	4
3. Maksud dan Tujuan	5
B. Pengumpulan Data SKM	6
C. Hasil Pengolahan Data SKM	10
D. Analisis Hasil SKM	15
E. Kesimpulan	17
Lampiran	18
1. Kuesioner	19
2. Hasil Pengolahan Data SKM	21
3. Nilai IKM	26

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur merupakan wujud nyata dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan pelayanan.

2. Dasar Pelaksanaan

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah;
- e. Surat Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor: 000.8.3.4/141/B.ORG-TU/2025 tanggal 17 Januari 2025 Hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik.

3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

B. PENGUMPULAN DATA

1. Metode Pengumpulan Data

a. Penyiapan Bahan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu berupa kuisisioner secara online yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden, pertanyaan kuisisioner secara umum minimal 9 (sembilan) unsur, meliputi:

- **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- **Sarana dan Prasarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya

suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

b. Penetapan Responden

Responden yang dijangkau untuk dimintai pendapatnya tentang Kinerja Pelayanan Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur adalah masyarakat yang melakukan/mendapat layanan yang disediakan Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur antara lain:

- **Penanganan Surat Menyurat**, Instansi dan atau perusahaan yang mengirimkan surat ataupun laporan ke kantor Dinas Kehutanan Bagian Umum dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisioner penilaian secara online setelah dokumen surat nya telah selesai di masukan ke dalam sistem persuratan.
- **Pengaduan Masyarakat**, Instansi dan atau perusahaan yang mengadukan masalah melalui online maupun offline ke kantor Dinas Kehutanan Bagian Umum dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisioner penilaian secara online setelah pengaduannya telah di masukan ke dalam daftar pengaduan.
- **Permohonan Data dan Informasi**, Instansi dan akademisi serta masyarakat yang memproses permintaan data dan informasi datang ke kantor Dinas Kehutanan maupun secara online dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisioner penilaian secara online setelah datanya diterima.
- **Penerbitan Pertimbangan Teknis Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan (PPKH)**, perusahaan yang memproses penerbitan pertimbangan teknis datang ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- **Pemanfaatan Kayu Kegiatan Non Kehutanan (PKKNK)**, perusahaan yang memproses permohonan pemanfaatan kayu yang tumbuh alami sebagai dasar untuk penebangan kayu dan/atau pemungutan Hasil Hutan Bukan Kayu (HHBK) yang timbul karena adanya kegiatan non kehutanan dan datang ke kantor Dinas

Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.

- **Penerbitan Persetujuan Pengesahan TPK Antara**, perusahaan yang memproses penerbitan pengesahan TPK Antara datang ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- **Persetujuan Pembuatan dan/atau Penggunaan Koridor**, perusahaan persetujuan pembuatan dan/atau penggunaan koridor datang ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- **Penerbitan Pertimbangan Teknis Perpanjangan Perizinan Berusaha Pemanfaatan Hutan (PBPH)**, perusahaan yang memproses penerbitan pertimbangan ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- **Persetujuan Dokumen Proposal Teknis Kegiatan Usaha**, perusahaan Persetujuan Dokumen Proposal Teknis Kegiatan Usaha datang ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- **Persetujuan Penetapan Dokumen Kegiatan Usaha**, perusahaan Persetujuan Penetapan Dokumen Kegiatan Usaha datang ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- **Sertifikasi Sumber Benih**, perusahaan melakukan Sertifikasi Sumber Benih dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- **Penetapan Pengadaan Benih dan Pengedar Benih dan/atau Bibit Terdaftar**, perusahaan atau masyarakat yang memproses Penetapan Pengadaan Benih dan Pengedar Benih dan/atau Bibit Terdaftar ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan

untuk mengisi kuisisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.

- **Pemberian Nomor Registrasi Kelompok Tani Hutan (KTH)**, masyarakat yang memproses Pemberian Nomor Registrasi Kelompok Tani Hutan (KTH) datang ke kantor Dinas Kehutanan maupun secara online dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisisioner penilaian secara online setelah datanya diterima.

c. Lokasi

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dilokasi unit pelayanan Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

d. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Juli 2025	8
2	Pengumpulan Data	Agustus - September 2025	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November - Desember 2025	15

2. Pelaksanaan

a. Pengisian Kuisisioner

Kuisisioner diisi sendiri secara online maupun offline oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan

Timur, responden diharapkan menjawab 9 (sembilan) pertanyaan yang sesuai unsur pelayanan secara objektif dan sesuai petunjuk yang diberikan. Form tersebut juga terdapat kolom saran, masukan dan pendapat yang membangun tentang pelayanan Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur.

b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan dengan 2 (dua) cara yaitu:

- Pembagian kuisioner secara offline pada saat layanan.
- Pembagian kuisioner secara online dengan membagikan QR Code dengan link tersebut <https://bit.ly/SKMDishutKaltim>.

C. HASIL PENGOLAHAN DATA

1. Pengolahan Data

a. Tabulasi Data

Kuisioner yang masuk disusun/ditabulasi secara berurut, dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu data responden dan data isian responden.

b. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	2	4	4	4	4	2
2	3	4	3	4	4	4	4	4	2
3	3	2	2	4	4	4	4	4	3
Total nilai per unsur	10	9	8	10	12	12	12	12	7
IKM per unsur = <i>Total nilai per unsur</i> <i>jumlah responden</i>	$\frac{10}{3} = 3,3$	$\frac{9}{3} = 3$	$\frac{8}{3} = 2,6$	$\frac{10}{3} = 3,3$	$\frac{12}{3} = 4$	$\frac{12}{3} = 4$	$\frac{12}{3} = 4$	$\frac{12}{3} = 4$	$\frac{7}{3} = 2,3$
Total nilai semua unsur	10+9+8+10+12+12+12+12+7 = 92								
Skor KM Total = <i>Total nilai semua unsur</i> <i>jlh responden x jlh unsur</i> x $\frac{100}{4}$	$\frac{92}{3 \times 9} \times \frac{100}{4} = 3,41 \times 25 = 85,25$								

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,3	3	2,6	3,3	4	4	4	4	2,3
Mutu kinerja	B	C	C	B	A	A	A	A	D
IKM Total	85,25 (Baik)								

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

c. Perangkat Pengolahan

Kuisiner yang masuk diolah secara elektronik dengan bantuan Aplikasi Microsoft Excel.

d. Pengujian Kualitas Data

Pendapat masyarakat yang dijangkau melalui kuisioner analisisnya dipertajam dengan memilah responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Informasi ini dibutuhkan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisa objektif.

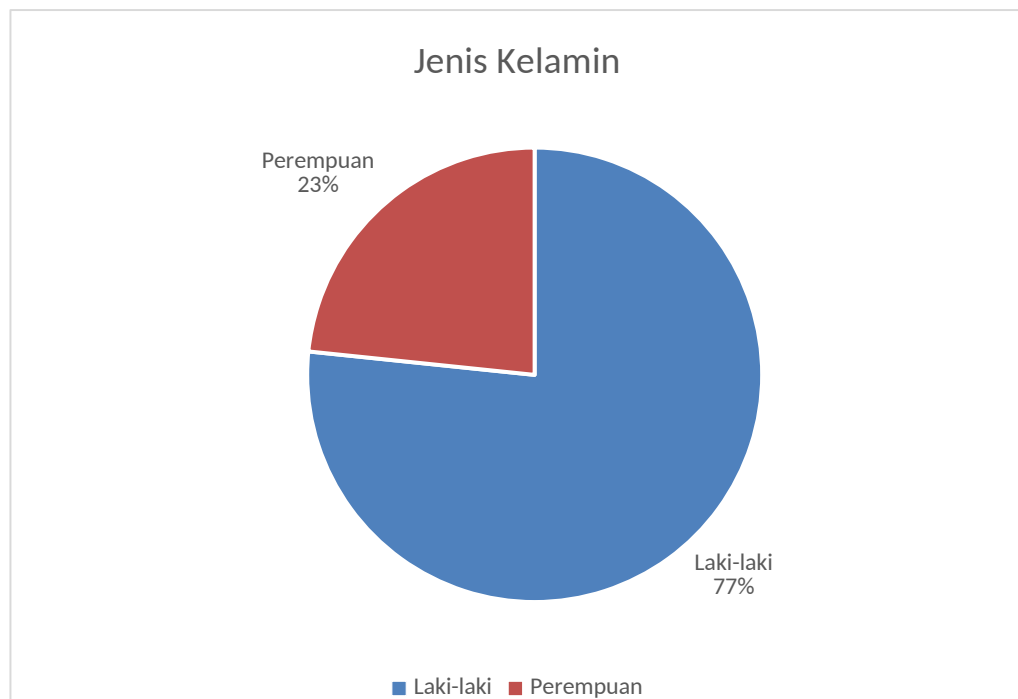
2. Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

a. Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **107 orang responden**, dengan rincian sebagai berikut:

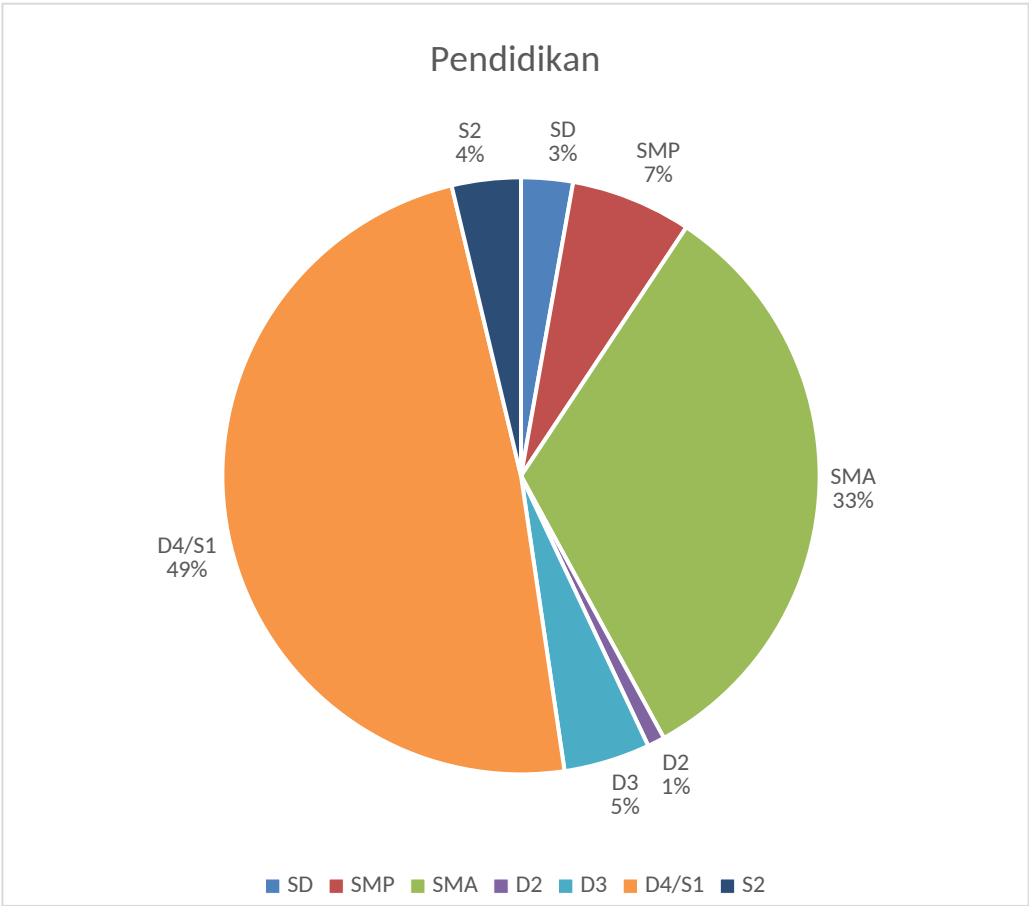
Tabel 3. Responden Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	82
2	Perempuan	25
TOTAL		107



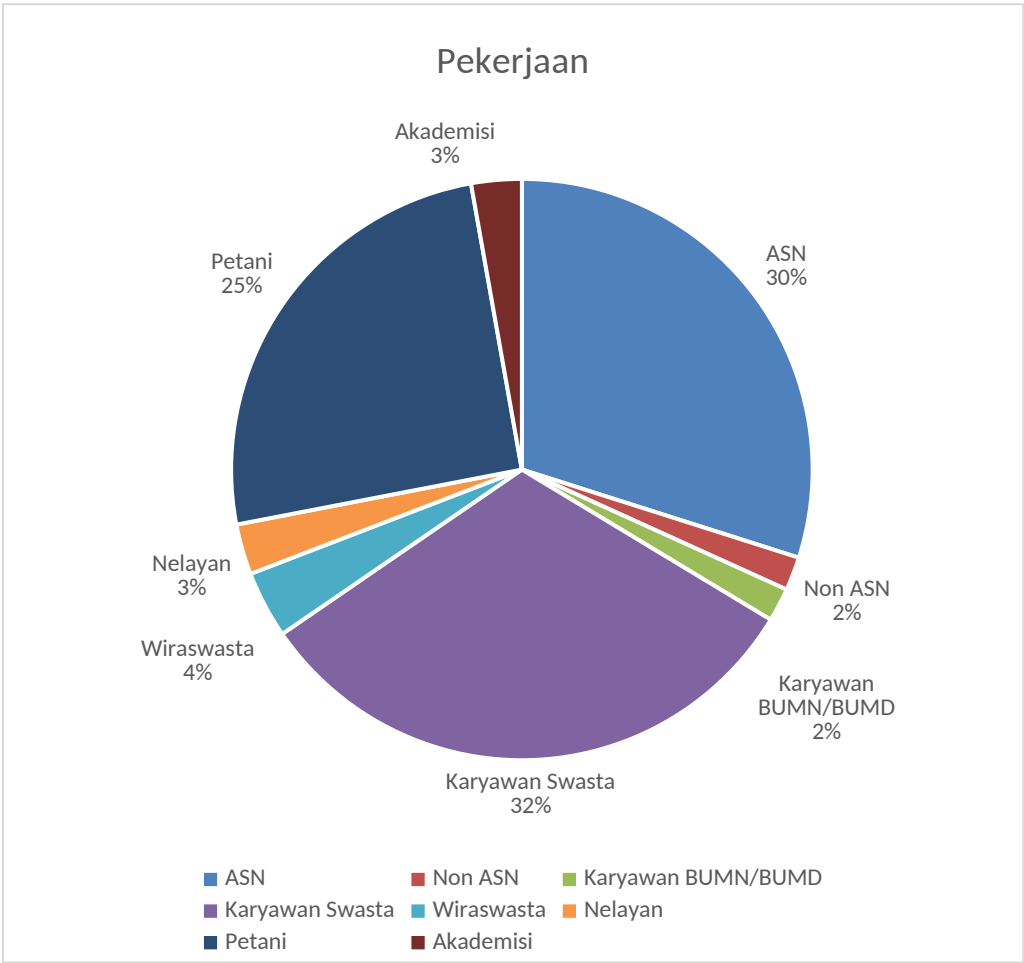
Tabel 4. Responden Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD	3
2	SMP	7
3	SMA	35
4	D2	1
5	D3	5
6	D4/S1	52
7	S2	4
TOTAL		107



Tabel 5. Responden Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	ASN	32
2	Non ASN	2
3	Karyawan BUMN/BUMD	2
4	Karyawan Swasta	34
5	Wiraswasta	4
6	Nelayan	3
7	Petani	27
8	Akademisi	3
TOTAL		107



b. Nilai Indeks Pelayanan

Pengolahan data SKM menggunakan template excel dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,40	3,44	3,22	3,96	3,32	3,41	3,45	3,48	4,00
Mutu Kinerja	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Total	88,01 (BAIK)								

D. ANALISIS HASIL

1. Analisis

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data dan penjaringan saran, masukan dan pendapat dari masyarakat, diperoleh nilai unsur pelayanan dan informasi permasalahan dari masyarakat adalah sebagai berikut:

- Ada unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,22.
- Sedangkan ada unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- Pelayanan yang diberikan kepada setiap pengguna layanan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- Masukan semoga kedepannya segala sesuatu baik dari prosedur dan pelayanannya lebih ditingkatkan lagi, karena sudah baik.

- c. Ditingkatkan kembali kecepatan pelayanannya.

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

- a. Waktu penyelesaian pelayanan, masyarakat berpendapat masih kurangnya kecepatan penanganan pelayanan.
- b. Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah.

2. Rencana Tindak Lanjut

Meskipun secara umum persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dalam kategori “**BAIK**”, namun masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian yang menjadi saran untuk menentukan langkah kebijakan lebih lanjut, antara lain:

- a. Dari unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah adalah waktu penyelesaian pelayanan dan harus ditingkatkan dengan cara peningkatan penguasaan dalam memberi pelayanan.
- b. Agar hasil evaluasi dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini ditindaklanjuti dalam pelayanan yang masih dianggap kurang.
- c. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini sebagai bahan masukan untuk penetapan kebijakan selanjutnya terutama perencanaan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	2026				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan Kapasitas SDM Pelayanan Publik	-	√	-	-	Sub Bagian Umum

E. KESIMPULAN

Demikian pelaksanaan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari - Desember Tahun 2025 untuk semua pelayanan pada Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur, sebagai upaya untuk mengetahui seberapa besar indeks dan tingkat Kinerja Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai pedoman peningkatan Kinerja dari pelayanan kepada masyarakat pada tahun berikutnya.

Dibuat di Samarinda
Pada tanggal 24 November 2025
Kepala Dinas Kehutanan,



Ir. H. Joko Istanto, S.P., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197508072000031003

LAMPIRAN

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal Survei :

Jam Survei : a. 08.00 - 12.00
b. 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamina. a. Pria b. Wanita

Pendidikan a. a. SD b. SMP c. c. SMA d. D3 e. D4/S1 f. S2 g. S3
h. h. yang lain:

Pekerjaan : a. ASN b. TNI c. Polri d. Karyawan BUMN e. Karyawan Swasta
f. Petani g. Nelayan h. Akademisi
k. i. yang lain:

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan? A Tidak sesuai B Kurang sesuai C Sesuai D Sangat sesuai	6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan? A Tidak baik B Kurang baik C Baik D Sangat baik
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan? A Tidak mudah B Kurang mudah C Mudah D Sangat mudah	7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit? A Tidak baik B Kurang baik C Baik D Sangat baik
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? A Tidak sesuai B Kurang sesuai C Sesuai D Sangat sesuai	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan? A Tidak sesuai B Kurang sesuai C Sesuai D Sangat sesuai
4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? A Tidak sesuai B Kurang sesuai C Sesuai	9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)? A Tidak baik B Kurang baik C Baik

D Sangat sesuai	D Sangat baik
5. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan? A Tidak cepat B Kurang cepat C Cepat D Sangat cepat	Saran/Masukan/Pendapat :

Keterangan : Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

PERIODE JANUARI - DESEMBER TAHUN 2025

UNIT PELAYANAN : DINAS KEHUTANAN PROV. KALTIM
JENIS LAYANAN : BIDANG KEHUTANAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	4	3	4
7	3	4	3	4	3	4	4	3	4

8	3	4	3	4	3	4	4	3	4
9	3	4	3	4	3	3	3	3	4
10	4	3	3	4	3	3	3	4	4
11	3	3	3	4	4	3	3	3	4
12	3	4	3	4	3	3	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	4	3	3	4	3	4	3	4	4
19	4	3	3	4	3	3	4	3	4
20	3	3	3	4	3	3	4	3	4
21	3	3	3	4	3	4	3	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4
23	3	3	3	4	3	3	4	3	4
24	3	3	3	4	3	3	4	4	4

25	3	3	3	4	3	4	3	3	4
26	3	3	3	4	4	3	3	4	4
27	3	3	3	4	4	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	4	3	4	4
29	3	4	3	4	3	3	3	4	4
30	3	4	3	4	3	4	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	4	4
32	3	4	3	4	3	4	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
34	3	3	3	4	3	4	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	4	4	4
36	4	4	3	4	3	3	3	3	4
37	4	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	4	3	4	4
39	4	3	3	4	3	3	3	4	4
40	3	3	3	4	3	3	4	4	4
41	3	4	3	4	3	4	4	4	4

42	3	4	3	4	3	4	4	4	4
43	3	4	3	4	3	3	3	4	4
44	4	3	3	4	3	3	3	4	4
45	3	3	3	4	4	3	3	3	4
46	3	4	3	4	3	3	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	4	3	4
48	4	3	3	4	3	3	4	3	4
49	3	4	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	4	3	4	3	3	3	3	4
52	4	3	3	4	3	4	3	4	4
53	4	4	3	4	3	3	4	3	4
54	3	3	3	4	3	3	4	3	4
55	3	3	3	4	3	4	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	4	3	4	3	3	4	3	4
58	4	3	3	4	3	3	4	4	4

59	3	3	3	4	3	4	3	3	4
60	3	3	3	4	4	3	3	4	4
61	3	3	3	4	4	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	4	3	3	4
63	3	4	3	4	3	3	3	3	4
64	3	4	3	4	3	4	3	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	3	3	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	3	3	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	4	3	4	4
71	3	4	3	4	3	3	4	4	4
72	3	4	3	4	3	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	4	4	4	4	4	4	3	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4

76	4	3	3	4	4	4	4	3	4
77	3	3	3	4	4	3	4	3	4
78	4	4	4	4	3	3	3	3	4
79	4	3	3	4	3	3	3	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	3	3	3	3	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	3	3	4	3	3	3	3	4
88	4	3	3	4	3	4	4	3	4
89	3	4	3	4	4	3	3	3	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4

93	4	4	4	3	3	3	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	3	3	4
95	4	3	4	4	4	3	3	3	4
96	4	3	3	4	4	4	4	3	4
97	3	3	3	4	4	3	4	3	4
98	4	4	4	4	3	3	3	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	4	3	4	4	3	3	3	4
106	3	3	3	4	4	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	4	3	4
ΣNilai /Unsur	364	368	345	424	355	365	369	372	428

NRR / pertanyaan	3,40	3,44	3,22	3,96	3,32	3,41	3,45	3,48	4,00
								*)	**))
IKM Unit pelayanan							963	3,520	88,01

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,40
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,44
U3	Waktu Penyelesaian	3,22
U4	Biaya/Tarif	3,96
U5	Kesesuaian Produk	3,32
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41
U7	Perilaku Pelaksana	3,45
U8	Sarana dan Prasarana	3,48
U9	Penanganan Pengaduan	4,00

IKM UNIT PELAYANAN :

88,01

Mutu Pelayanan : Baik

**INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEHUTANAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
PERIODE JANUARI - DESEMBER TAHUN 2025**

NILAI IKM

NAMA LAYANAN :

Dinas Kehutanan Prov. Kaltim

88,01

RESPONDEN

JUMLAH	:	107	Orang	
JENIS KELAMIM	:	L	: 82 Orang	P : 25 Orang
PENDIDIKAN	:	SD	: 3 Orang	
		SMP	: 7 Orang	
		SMA	: 35 Orang	
		D2	: 1 Orang	
		D3	: 5 Orang	
		D4/S1	: 52 Orang	
		S2	: 4 Orang	

Periode Survei = Januari s.d. Desember 2025

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Kepala Dinas Kehutanan,



Ir. H. Joko Istanto, S.P., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197508072000031003