



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

---

Periode Januari - Desember  
Tahun 2022

Dinas Kehutanan  
Provinsi Kalimantan Timur

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari – Desember Tahun 2022 dapat selesai pada waktunya.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari – Desember Tahun 2022 adalah bertujuan mengetahui tingkat kinerja secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari – Desember Tahun 2022.

Akhir kata mohon maaf yang sebesar-besarnya bilamana dalam laporan ini terdapat kekurangan serta kesalahan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Samarinda, Januari 2023

Kepala,

**H. Joko Istanto, S.P., M.Si**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19750807 200003 1 003

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Kata Pengantar</b> .....	i
<b>Daftar Isi</b> .....	ii
<b>Daftar Tabel</b> .....	iii
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Tujuan dan Sasaran .....	2
1.4 Metode Pelaksanaan .....	3
1.4.1 Penyiapan Bahan .....	3
1.4.2 Penetapan Responden .....	4
1.4.3 Tim SKM .....	6
1.4.4 Penyusunan Jadwal .....	6
1.5 Pelaksanaan .....	6
1.5.1 Pengisian Kuisisioner .....	6
1.5.2 Pengumpulan Data .....	6
<b>II. ANALISIS HASIL SURVEI</b> .....	7
2.1 Pengolahan Data .....	7
2.1.1 Tabulasi Data .....	7
2.1.2 Metode Pengolahan Data .....	7
2.1.3 Perangkat Pengolahan .....	8
2.1.4 Pengujian Kualitas Data .....	8
2.2 Laporan Hasil Penyusunan IKM .....	8
2.2.1 Indeks Per Unsur Pelayanan .....	8
2.2.2 Deskripsi Hasil Analisis .....	9
2.3 Identifikasi Masalah .....	10
2.4 Pemecahan .....	11
<b>III. PENUTUP</b> .....	12
3.1 Kesimpulan .....	12
3.1 Rekomendasi .....	13
<b>LAMPIRAN</b> .....	14

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, ..... Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	8
Tabel 2. Responden Jenis Kelamin	9
Tabel 3. Responden Usia	9
Tabel 4. Responden Pendidikan	9
Tabel 5. Responden Pekerjaan	10
Tabel 6. Penyelesaian Permasalahan .....	11

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang optimal dan prima yang merupakan pengharapan dari seluruh masyarakat menjadi ukuran terhadap kinerja yang dilakukan oleh lembaga/instansi pelayanan publik. Penggambaran ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik maka akan selalu menjadi pembenahan pemerintah dalam mengevaluasi kebijakan-kebijakan yang telah diimplementasikan.

Masyarakat Indonesia yang wajib dilayani oleh aparatur negara telah semakin cerdas. Sejalan dengan itu, peningkatan daya kritis publik tentang pelaksanaan pelayanan terus direspon pemerintah. Antara lain dalam upaya menguatkan pilar reformasi birokrasi, berupa undang-undang pelayanan publik sejak lebih dari 5 tahun yang lalu. Sejak awal pembuatan hingga diundangkan, melibatkan stakeholders, segenap elemen masyarakat. Begitu pula dalam implementasinya.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan Instansi Pemerintah, juga instrumen ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

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) Periode Januari – Desember Tahun 2022 pada Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur merupakan wujud nyata dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan pelayanan.

## 1.2 Dasar Hukum

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. Surat Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : B/47/PP.00.01/2022 tanggal 09 Agustus 2022 Perihal Kewajiban Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022;
- d. Surat Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor : 065/6657/B.Org-TL tanggal 19 Juli 2022 Perihal Fasilitasi dan Asistensi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

## 1.3 Tujuan dan Sasaran

Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari – Desember Tahun 2022 ini sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur melalui feedback secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan Pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan. Dengan tujuan tersebut, maka sasaran implementasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari – Desember Tahun 2022 adalah :

- a. Untuk mengetahui pencapaian kinerja unit pelayanan Instansi Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## 1.4 Metode Pelaksanaan

### 1.4.1 Penyiapan Bahan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari – Desember Tahun 2022 menggunakan alat bantu berupa kuisioner secara online dan dengan cara scan QR Code yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden, pertanyaan kuisioner secara umum minimal 9 (sembilan) unsur, meliputi :

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

#### 1.4.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

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

- a. **Penerbitan Pertimbangan Teknis Pinjam Pakai Kawasan Hutan**, perusahaan yang memproses penerbitan pertimbangan teknis datang ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- b. **Penerbitan Persetujuan Pengesahan TPK Antara**, perusahaan yang memproses penerbitan datang ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- c. **Persetujuan Pembuatan dan/atau Penggunaan Koridor**, perusahaan yang memproses persetujuan penggunaan koridor datang ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- d. **Penerbitan Pertimbangan Teknis Perpanjangan IUPHHK-HA/HTI/RE**, perusahaan yang memproses penerbitan pertimbangan teknis datang ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- e. **Persetujuan Dokumen Proposal Teknis Kegiatan Usaha**, perusahaan yang memproses persetujuan proposal kegiatan usaha datang ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- f. **Persetujuan Penetapan Dokumen Kegiatan Usaha (TPKO & TPT-KB)**, perusahaan yang memproses persetujuan TPKO dan TPT-KB datang ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- g. **Sertifikasi Sumber Benih**, perusahaan yang memproses sertifikasi benih datang ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.

- h. **Pertimbangan Teknis Pengadaan Benih dan Pengedar Benih dan/atau Bibit Terdaftar**, perusahaan yang memproses pertimbangan teknis datang ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- i. **Pemberian Nomor Registrasi Kelompok Tani Hutan (KTH)**, masyarakat yang memproses registrasi Kelompok Tani Hutan (KTH) datang ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- j. **Persetujuan Pemanfaatan Kayu Kegiatan Non Kehutanan (PKKNK)**, perusahaan yang memproses penerbitan datang ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- k. **Rekomendasi Pemanfaatan Sarang Burung Walet**, perusahaan atau masyarakat yang memproses rekomendasi datang ke kantor Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- l. **Informasi dan Permintaan Data**, 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 kuisisioner penilaian secara online setelah datanya diterima.

Jumlah responden yang menjawab kuisisioner dari bulan Januari sampai dengan Desember Tahun 2022 dalam rangka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebanyak **82 orang** adalah dari masyarakat yang melakukan proses pelayanan periode Januari – Desember Tahun 2022. Kemudian pengumpulan data waktu yang diperlukan untuk pelaksanaan adalah periode Januari – Desember 2022.

### **1.4.3 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari – Desember Tahun 2022 dilaksanakan masing-masing Tim Unit penyelenggara pelayanan publik.

### **1.4.4 Penyusunan Jadwal**

Penyusunan jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Persiapan selama 5 hari kerja, tanggal 10 sampai dengan 14 Januari 2022.
- b. Pelaksanaan pengumpulan data selama periode pelayanan antara bulan Januari – Desember 2022.
- c. Pengolahan Data Indeks dilaksanakan selama 5 hari kerja, tanggal 26 sampai dengan 30 Desember 2022.
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari – Desember Tahun 2022 selama 5 hari kerja, tanggal 2 sampai dengan 6 Januari 2023.

## **1.5 Pelaksanaan**

### **1.5.1 Pengisian Kuisisioner**

Kuisisioner diisi sendiri secara online 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, kritik dan masukan yang membangun tentang Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur.

### **1.5.2 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara pembagian kuisisioner secara online kepada masyarakat dan secara langsung pada saat selesai pelayanan dengan cara scan QR Code yang telah disediakan setiap masing-masing pelayanan.

## II. ANALISIS HASIL SURVEI

### 2.1 Pengolahan Data

#### 2.1.1 Tabulasi Data

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

#### 2.1.2 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 :

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

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor KM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang tersisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Merubah dan menyesuaikan pada setiap jenis pelayanan pada unit yang berbeda

**Tabel 1. 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

### 2.1.3 Perangkat Pengolahan

Kuisisioner yang masuk diolah secara manual dengan bantuan Aplikasi Microsoft Excel.

### 2.1.4 Pengujian Kualitas Data

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

## 2.2 Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

### 2.2.1 Indeks Per Unsur Pelayanan

Dari kuisisioner yang masuk, setelah diolah dan dimasukkan ke dalam form, maka dihasilkan data kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur Kinerja “ **BAIK** ” mencapai nilai **83,18** (Mutu Pelayanan **BAIK**) dengan capaian nilai tertinggi adalah **kesesuaian/kewajaran biaya 4,000** dan capaian nilai terendah adalah **kualitas sarana dan prasarana 3,000** .

## 2.2.2 Deskripsi Hasil Analisis

### Data responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil kuisioner yang dikumpulkan terdapat responden laki-laki sebanyak 70 orang dan responden perempuan sebanyak 12 orang dari jumlah keseluruhan responden 82 orang.

**Tabel 2. Responden Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	70
2	Perempuan	12
<b>TOTAL</b>		<b>82</b>

### Data responden berdasarkan usia

Berdasarkan hasil kuisioner yang dikumpulkan terdapat responden dengan usia antara 31 - 50 tahun sebanyak 77 orang dan usia > 51 tahun sebanyak 4 orang dan 17 - 30 tahun sebanyak 1 orang.

**Tabel 3. Responden Usia**

No	Usia	Jumlah
1	17 - 30	1
2	31 - 50	77
3	> 51	4
<b>TOTAL</b>		<b>82</b>

### Data responden berdasarkan pendidikan

Berdasarkan hasil kuisioner yang dikumpulkan dapat dikelompokkan responden dengan tingkat pendidikan yang ditempuh, sebanyak 58 orang berpendidikan S1 (Strata 1), 6 orang berpendidikan D1/D3/D4, 17 orang SMA Sederajat dan 1 orang S2.

**Tabel 4. Responden Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah
1	SMA Sederajat	17
2	D1/D3/D4	6

3	S1	58
4	S2	1
<b>TOTAL</b>		<b>82</b>

### Data responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan hasil kuisisioner yang dikumpulkan dapat di klasifikasikan jumlah responden dengan jenis pekerjaan PNS sebanyak 18 orang, TNI sebanyak 1 orang, Swasta 61 orang, POLRI sebanyak 1 orang dan Mahasiswa sebanyak 1 orang.

**Tabel 5. Responden Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	18
2	TNI	1
3	POLRI	1
4	Swasta	61
5	Mahasiswa	1
<b>TOTAL</b>		<b>82</b>

## 2.3 Identifikasi Masalah

Data yang diperoleh dari jawaban responden secara keseluruhan merupakan perwujudan penilaian responden terhadap Kinerja Pelayanan oleh Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur. Jawaban responden setelah dilakukan perhitungan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan di Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur pada kinerja “ **BAIK** ” .

Berdasarkan data dari hasil penyebaran kuisisioner dan penjangkaran saran, kritik dan masukan dari masyarakat, diperoleh nilai unsur pelayanan dan informasi permasalahan dari masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. **Kualitas sarana dan prasarana**, masyarakat berpendapat masih kurangnya kelengkapan sarana dan prasarana dalam penanganan pelayanan.

## 2.4 Pemecahan

Terdapat beberapa hal yang bisa dilakukan dalam pemecahan masalah dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari – Desember Tahun 2022 yang sudah dilakukan dari bulan Januari sampai dengan Desember Tahun 2022 antara lain sebagai berikut :

**Tabel 6. Penyelesaian Permasalahan**

No	Permasalahan	Upaya Penyelesaian	Keterangan
1	Unsur pelayanan dalam kualitas sarana dan prasarana	Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur berkoordinasi dengan Tim masing-masing unit untuk berupaya menyediakan sarana dan prasarana yang baik dan sesuai kebutuhan	-

Terlepas dari adanya beberapa permasalahan dalam Pelayanan pada Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur, dari hasil kuisioner diketahui bahwa pelaksanaan Pelayanan termasuk baik. Ada beberapa unsur yang mendapatkan nilai tinggi, tapi ada juga yang bernilai rendah. Untuk unsur-unsur yang nilainya diatas rata-rata, diupayakan untuk tetap dan ditingkatkan. Sedangkan unsur yang masih dinilai kurang harus dilakukan peningkatan dan pemantauan agar bisa dirasakan lebih baik oleh masyarakat.

### III. PENUTUP

#### 3.1 Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan publik atau pelayanan umum adalah tanggung jawab bersama antara Pemerintah dan masyarakat, meskipun didalam ketentuan Peraturan Perundang-undangan sudah ditetapkan dengan jelas termasuk Organisasi /Institusi penyelenggara pelayanan publik tersebut. Berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pada Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur, dari jumlah seluruh responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari bulan Januari sampai dengan Desember Tahun 2022 yang memperoleh layanan dari Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur adalah dengan **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = 83,18** dengan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan katagori “ **BAIK** ” .

Demikian pelaksanaan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari bulan Januari sampai dengan Desember Tahun 2022 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.

#### 3.2 Rekomendasi

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

- a. Dari unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah adalah kualitas sarana dan prasarana, perlu harus ditata kembali sarana dan prasarana yang ada disetiap masing-masing pelayanan publik .
- b. Agar hasil evaluasi dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari – Desember Tahun 2022 ditindaklanjuti dalam pelayanan yang masih dianggap kurang.

- c. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari – Desember Tahun 2022 sebagai bahan masukan untuk penetapan kebijakan selanjutnya terutama perencanaan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

# LAMPIRAN



**Dinas Kehutanan  
Provinsi Kalimantan Timur**

**INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**DINAS KEHUTANAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**  
**PERIODE JANUARI - DESEMBER TAHUN 2022**

**NILAI IKM**

**83,18**

**NAMA LAYANAN : Dinas Kehutanan Prov. Kaltim**

**RESPONDEN**

JUMLAH	: 82	Orang		
JENIS KELAMIM	: L	: 70 Orang	P	: 12 Orang
PENDIDIKAN	: SD	: 0 Orang		
	SMP	: 0 Orang		
	SMA	: 17 Orang		
	D1/D3/D4	: 6 Orang		
	S1	: 58 Orang		
	S2	: 1 Orang		
	S3	: 0 Orang		

Periode Survei = Januari 2022 s.d Desember 2022

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,

**H. Joko Istanto, S.P., M.Si**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19750807 200003 1 003



57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
83										
84										
85										
86										
87										
88										
89										
90										
91										
92										
93										
94										
95										
96										
97										
98										
99										
100										
ΣNilai /Unsur	262	269	260	328	265	286	287	246	255	
NRR / pertanyaan	3,195	3,280	3,171	4,000	3,232	3,488	3,500	3,000	3,110	
NRR tertbg/ pertanyaan	0,355	0,364	0,352	0,444	0,359	0,387	0,389	0,333	0,345	
NRR tertbg/unsur	0,355									
<b>IKM Unit pelayanan</b>								<b>3,327</b>	<b>83,182</b>	

\*)                      \*\*)

**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	Kesesuaian Persyaratan	3,195
U2	Prosedur Pelayanan	3,280
U3	Kecepatan Pelayanan	3,171
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,232
U6	Kompetensi Petugas	3,488
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,500
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,000
U9	Penanganan Pengaduan	3,110

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>83,18</b>
-----------------------------	--------------

<b>Mutu Pelayanan :</b>	<b>Baik</b>	
-------------------------	-------------	--

**Mutu Pelayanan :**

<b>A (Sangat Baik)</b>	<b>: 88,31 - 100,00</b>	<b>C (Kurang Baik)</b>	<b>: 65,00 - 76,60</b>
<b>B (Baik)</b>	<b>: 76,61 - 88,30</b>	<b>D (Tidak Baik)</b>	<b>: 25,00 - 64,99</b>