



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
**DINAS KEHUTANAN**

Jalan Kesuma Bangsa Samarinda Kode Pos 75123  
Telp. 741963 – 741803 – 741807 Fax. 736003  
Laman : dishut.kaltimprov.go.id Pos-el : [dishut.kaltim@gmail.com](mailto:dishut.kaltim@gmail.com)

Samarinda, 27 Juni 2024

Nomor : 000.8.3.4/ 3645 /DK-I/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Semester I Tahun 2024

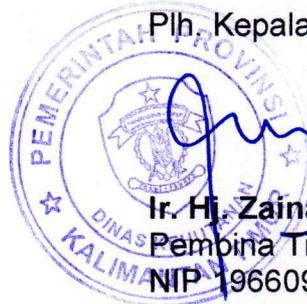
Yth. **Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur**  
c.q. **Biro Organisasi**

di -  
**Samarinda**

Sehubungan dengan Surat Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor : 000.8.3.4/483/B.ORG-TU/2024 tanggal 4 Juni 2024 Hal Pengumpulan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 dan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Sebelumnya, maka dengan ini disampaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 pada Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur (terlampir).

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Plh. Kepala Dinas Kehutanan,  
  
**Ir. Hj. Zaina Yurda, M.P.**  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 196609121992032015



# LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I  
Periode Januari-Juni Tahun 2024



**DINAS KEHUTANAN  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
TAHUN 2024**

## 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) Semester I Periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2024 ini dapat selesai pada waktunya.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2024 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) Semester I Periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2024.

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

Dibuat di Samarinda  
Pada tanggal 27 Juni 2024  
Plh. Kepala Dinas Kehutanan,



**Ir. H. Zaina Yurda, M.P.**  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP 196609121992032015

## **A. PENDAHULUAN**

### **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 obyektif 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) pada Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur merupakan wujud nyata dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan pelayanan.

## **2. Landasan 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 Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah;
- d. Surat Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor : 000.8.3.4/483/B.ORG-TU/2024 tanggal 4 Juni 2024 Hal Pengumpulan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 dan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode sebelumnya.

## **3. Maksud dan Tujuan**

Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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) ini 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.

## B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

### 1. Metode Pelaksanaan

#### 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 Pelayanan** 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.
- **Kesesuaian Produk** 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.
- **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).

- **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### **b. 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 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.
- **Penerbitan Persetujuan Pengesahan TPK Antara**, perusahaan yang memproses penerbitan pengesahan TPK Antara datang ke kantor

Dinas Kehutanan dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisisioner 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 kuisisioner 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 kuisisioner 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 kuisisioner 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 kuisisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- **Sertifikasi Sumber Benih**, perusahaan melakukan Sertifikasi Sumber Benih dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisisioner 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. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan masing-masing Bidang Tim Unit penyelenggara pelayanan publik.

**d. Penyusunan Jadwal**

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

- Persiapan selama 5 hari kerja, tanggal 2 sampai dengan 6 Januari 2024.
- Pelaksanaan pengumpulan data selama periode pelayanan antara bulan Januari sampai dengan Juni 2024.
- Pengolahan Data Indeks dilaksanakan selama 5 hari kerja, tanggal 17 sampai dengan 21 Juni 2024.
- Penyusunan dan pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 5 hari kerja, tanggal 24 sampai dengan 28 Juni 2024.

**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 kuisisioner secara offline pada saat layanan

- Pembagian kuisioner secara online dengan membagikan QR Code dengan link nya <https://bit.ly/SKMDishutKaltim>.

## C. HASIL YANG DICAPAI

### 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 :

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

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 :

- Menambah unsur yang dianggap relevan

- 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

#### c. Perangkat Pengolahan

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

#### d. Pengujian Kualitas Data

Pendapat masyarakat yang dijaring melalui kuisisioner analisisnya dipertajam dengan memilah responden berdasarkan jenis kelamin, usia, 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

### a. Indeks 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 **84** (Mutu Pelayanan **BAIK**) dengan capaian nilai tertinggi adalah Unsur

**Biaya/Tarif 4,000** dan capaian nilai terendah adalah Unsur **Waktu Penyelesaian 3,000**.

**b. Deskripsi Hasil Analisis**

**Data responden berdasarkan jenis kelamin**

Tabel 2. Responden Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	45
2	Perempuan	22
<b>TOTAL</b>		<b>67</b>

**Data responden berdasarkan pendidikan**

Tabel 4. Responden Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SMA Sederajat	17
2	D1/D3/D4	0
3	S1	42
4	S2	8
<b>TOTAL</b>		<b>67</b>

**Data responden berdasarkan pekerjaan**

Tabel 5. Responden Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	ASN/Non ASN	61
2	Swasta	3
3	Wirausaha	2

4	Wiraswasta	1
<b>TOTAL</b>		<b>67</b>

### c. 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 masih pada kinerja “ **BAIK** ” . Berdasarkan data dari hasil penyebaran kuisioner dan penjangkaran saran, masukan dan pendapat dari masyarakat, diperoleh nilai unsur pelayanan dan informasi permasalahan dari masyarakat adalah sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan, masyarakat berpendapat masih kurangnya kecepatan penanganan pelayanan.

### d. Pemecahan

Terdapat beberapa hal yang bisa dilakukan dalam pemecahan masalah dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang sudah dilakukan Semester I tahun 2024 ini antara lain sebagai berikut :

Tabel 6. Penyelesaian Permasalahan

No	Permasalahan	Upaya Penyelesaian	Keterangan
1	Unsur waktu penyelesaian pelayanan	Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur berkoordinasi dengan Tim masing-masing unit untuk berupaya melaksanakan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditentukan	-

Terlepas dari adanya beberapa permasalahan dalam Pelayanan pada Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur, dari hasil kuisisioner diketahui bahwa pelaksanaan Pelayanan sudah berjalan sangat 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.

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

### 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) Semester I Tahun 2024 yang memperoleh layanan dari Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur adalah dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = 84 dengan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan katagori “ **BAIK** ” .

## 2. Saran

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.

- c. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini sebagai bahan masukan untuk penetapan kebijakan selanjutnya terutama perencanaan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

## E. PENUTUP

Demikian pelaksanaan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I tahun 2024 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 27 Juni 2024  
Plh. Kepala Dinas Kehutanan,



Ir. Hj. Zaina Yurda, M.P.  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 196609121992032015

# LAMPIRAN

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
SEMESTER I PERIODE JANUARI-JUNI TAHUN 2024**

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	3	3	4
4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	4	3	3	4	3	4	4	4	4
7	3	4	3	4	4	3	3	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	4	3	4	3	4	4	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	4	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	3	4	3	4	3	3	4	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	4	3	4	3	3	4	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4
20	4	3	3	4	3	4	4	4	4
21	3	4	3	4	4	3	3	4	4

22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	4	4	3	4	3	4	4	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	4	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	4	4
27	3	4	3	4	3	3	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	4	3	4	3	3	4	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
34	4	3	3	4	3	4	4	4	4
35	3	4	3	4	4	3	3	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	4	4	3	4	3	4	4	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	4	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	4	4
41	3	4	3	4	3	3	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	4	3	4	3	3	4	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	4	4
48	4	3	3	4	3	4	4	4	4
49	3	4	3	4	4	3	3	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	4	3	4	3	4	4	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	4	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	4	3	4	3	3	4	3	4

56	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
57	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
59	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
60	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
61	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
62	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
63	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
65	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
66	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
67	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	211	220	201	268	206	216	220	228	268	
NRR / pertanyaan	3,149	3,284	3,000	4,000	3,075	3,224	3,284	3,403	4,000	
NRR tertbg/ pertanyaan	0,350	0,364	0,333	0,444	0,341	0,358	0,364	0,378	0,444	
NRR tertbg/unsur	0,350									
<b>IKM Unit pelayanan</b>								*) <b>3,376</b>	**) <b>84,410</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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,149
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,284
U3	Waktu Penyelesaian	3,000
U4	Biaya/Tarif	4,000
U5	Kesesuaian Produk	3,075

NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi Pelaksana	3,224
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku Pelaksana	3,284
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan Prasarana	3,403
		U9	Penanganan Pengaduan	4,000

**IKM UNIT PELAYANAN : 84,41**

**Mutu Pelayanan : Baik**

**Mutu Pelayanan :**

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

**INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS KEHUTANAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
SEMESTER I PERIODE JANUARI-JUNI TAHUN 2024**

<b>NILAI IKM</b>	<b>NAMA LAYANAN :</b> Dinas Kehutanan Prov. Kaltim			
<b>84</b>	<b>RESPONDEN</b>			
	JUMLAH	: 67	Orang	
	JENIS KELAMIM	: L	: 45 Orang	P : 22 Orang
	PENDIDIKAN	: SD	: 0 Orang	
		SMP	: 0 Orang	
		SMA	: 17 Orang	
		D1/D3/D4	: 0 Orang	
		S1	: 42 Orang	
		S2	: 8 Orang	
		S3	: 0 Orang	
	Periode Survei = Januari 2024 s.d. Juni 2024			

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. Hj. Zaina Yurda, M.P.  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 196609121992032015

