

LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II
Periode Januari - Desember 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 II Periode Januari sampai dengan Desember tahun 2024 ini dapat selesai pada waktunya.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II 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 II 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 29 November 2024
Kepala Dinas Kehutanan,



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

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
A. Pendahuluan	4
1. Latar Belakang	4
2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
3. Maksud dan Tujuan	5
B. Pengumpulan Data SKM	6
C. Hasil Pengolahan Data SKM	10
D. Analisis Hasil SKM	14
E. Kesimpulan	15
Lampiran	16
1. Kuesioner	17
2. Hasil Pengolahan Data SKM	19
3. Nilai IKM	23

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. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 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 Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor: 000.8.3.4/17202/B.ORG-III tanggal 23 Oktober 2024 Hal Pengumpulan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 dan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Sebelumnya.

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.

B. PENGUMPULAN DATA SKM

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** 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, 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 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 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) Semester II ini dilaksanakan masing-masing Bidang Tim Unit penyelenggara pelayanan publik.

d. Penyusunan Jadwal

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

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Juli 2024	5
2	Pengumpulan Data	September-November 2024	30
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	5

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 kuisisioner secara online dengan membagikan QR Code dengan link tersebut ***<https://bit.ly/SKMDishutKaltim>***.

C. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1. Pengolahan Data

a. Tabulasi Data

Kuisisioner yang masuk disusun/ditabulasi secara berurutan, 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

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

d. Pengujian Kualitas Data

Pendapat masyarakat yang dijarah melalui kuisiener 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 kuisiener 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 **85,14** (Mutu Pelayanan **BAIK**) dengan capaian nilai tertinggi adalah Unsur **Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan 4,000** serta 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	58
2	Perempuan	33
TOTAL		91

Data responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4. Responden Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD	3
2	SMA Sederajat	20
3	D1/D3/D4	0
4	S1	57
5	S2	11
TOTAL		91

Data responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 5. Responden Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	ASN/Non ASN	58
2	Swasta	5
3	Wirausaha	3
4	Wiraswasta	23
5	Petani	1
6	Nelayan	1
TOTAL		91

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 II 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 kuisioner 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. ANALISIS HASIL SKM

1. Analisis

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 II tahun 2024 yang memperoleh layanan dari Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur adalah dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = 85,14 dengan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan katagori **“BAIK”**.

2. Rencana Tinda 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) Semester II ini sebagai bahan masukan untuk penetapan kebijakan selanjutnya terutama perencanaan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. KESIMPULAN

Demikian pelaksanaan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II 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 29 November 2024
Kepala Dinas Kehutanan,



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

LAMPIRAN

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tanggal Survei :

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

PROFIL

Jenis Kelamina: a. Laki-laki b. Perempuan

Pendidikan a. a. SD b. b. SMP c. c. SMA d. d. D3 e. e. S1 f. S2

Pekerjaan g. a. PNS h. b. TNI c. POLRI d. k. e. Wirausaha
Swasta

f. Lainnya (sebutkan) :

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 D Sangat 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 baik
5. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu	

mengenai kesiapan 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

SEMESTER II PERIODE JANUARI - DESEMBER 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
68	3	3	3	4	3	3	3	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	4	4
71	3	4	3	4	3	3	4	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	4	4
73	4	3	3	4	3	4	4	4	4
74	3	4	3	4	4	3	3	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	4	4	3	4	3	4	4	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	4	4
78	3	3	3	4	3	4	3	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	4	4
82	3	4	3	4	3	3	4	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	4	4
84	4	3	3	4	3	4	4	4	4
85	3	4	3	4	4	3	3	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	4	4	3	4	3	4	4	3	4

88	3	3	3	4	3	3	3	4	4
89	3	3	3	4	3	4	3	4	4
90	3	3	3	4	3	3	3	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	4	4
sNilai /Unsur	287	298	273	364	280	294	298	318	364
NRR / pertanyaan	3,154	3,275	3,000	4,000	3,077	3,231	3,275	3,495	4,000
NRR tertbg/ pertanyaan	0,350	0,363	0,333	0,444	0,342	0,359	0,363	0,388	0,444
NRR tertbg/unsur	0,357								
IKM Unit pelayanan								*) 3,406	**) 85,141

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

-**)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,154
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,275
U3	Waktu Penyelesaian	3,000
U4	Biaya/Tarif	4,000
U5	Kesesuaian Produk	3,077
U6	Kompetensi Pelaksana	3,231
U7	Perilaku Pelaksana	3,275
U8	Sarana dan Prasarana	3,495
U9	Penanganan Pengaduan	4,000

IKM UNIT PELAYANAN :

85,141

Mutu Pelayanan : Baik

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEHUTANAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
SEMESTER II PERIODE JANUARI - DESEMBER TAHUN 2024

NILAI IKM

NAMA LAYANAN :

Dinas Kehutanan Prov. Kaltim

85,14

RESPONDEN

JUMLAH	:	91	Orang	
JENIS KELAMIM	:	L	: 58 Orang	P : 33 Orang
PENDIDIKAN	:	SD	: 3 Orang	
		SMP	: 0 Orang	
		SMA	: 20 Orang	
		D1/D3/D4	: 0 Orang	
		S1	: 57 Orang	
		S2	: 11 Orang	
		S3	: 0 Orang	

Periode Survei = Januari 2024 s.d. Desember 2024

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN

Kepala Dinas Kehutanan,



