



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode Januari - Juni
Tahun 2023

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) Semester I Tahun 2023 ini dapat selesai pada waktunya.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023 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 Tahun 2023.

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, Juli 2023

Kepala,



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

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
I. PENDAHULUAN	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
II. ANALISIS HASIL SURVEI	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	10
III. PENUTUP	12
3.1 Kesimpulan	12
3.1 Rekomendasi	13
LAMPIRAN	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 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.

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) 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.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 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 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 Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur antara lain :

- a. **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.
- b. **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.
- c. **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.
- d. **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.
- e. **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.
- f. **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.

- g. **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.
- h. **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.
- i. **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.
- j. **Sertifikasi Sumber Benih**, perusahaan melakukan Sertifikasi Sumber Benih dan petugas pelayanan memberitahukan untuk mengisi kuisisioner penilaian secara online setelah dokumen nya selesai.
- k. **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.
- l. **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.

Jumlah responden yang menjawab kuisisioner Semester 1 Tahun 2023 dalam rangka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebanyak **27 orang** adalah dari masyarakat yang melakukan proses pelayanan periode Januari – Juni 2023. Kemudian pengumpulan data waktu yang diperlukan untuk pelaksanaan adalah periode Januari – Juni 2023.

1.4.3 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini 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 02 s.d 06 Januari 2023.
- b. Pelaksanaan pengumpulan data selama periode pelayanan antara bulan Januari – Juni 2023.
- c. Pengolahan Data Indeks dilaksanakan selama 5 hari kerja, tanggal 3 s.d 7 Juli 2023.
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 5 hari kerja, tanggal 10 s.d 14 Juli 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 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 2 cara yaitu :

1. Pembagian kuisisioner pada saat layanan
2. Pembagian kuisisioner secara online dengan membagikan QR Code.

II. ANALISIS HASIL SURVEI

2.1 Pengolahan Data

2.1.1 Tabulasi Data

Kuisisioner yang masuk disusun/ditabulasi secara berurut, dikelompokkan menjadi 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 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 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** (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

Tabel 2. Responden Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	22
2	Perempuan	5
TOTAL		27

Data responden berdasarkan usia

Tabel 3. Responden Usia

No	Usia	Jumlah
1	17 - 30	1
2	31 - 50	22
3	> 51	4
TOTAL		27

Data responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4. Responden Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SMA Sederajat	1
2	D1/D3/D4	6
3	S1	20
4	S2	0
TOTAL		27

Data responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 5. Responden Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	18
2	TNI	0
3	POLRI	0
4	Swasta	9
5	Mahasiswa	0
TOTAL		27

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 masih 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. Kecepatan pelayanan, masyarakat berpendapat masih kurangnya kecepatan penanganan pelayanan.

2.4 Pemecahan

Terdapat beberapa hal yang bisa dilakukan dalam pemecahan masalah dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang sudah dilakukan semester 1 tahun 2023 ini antara lain sebagai berikut :

Tabel 6. Penyelesaian Permasalahan

No	Permasalahan	Upaya Penyelesaian	Keterangan
1	Unsur pelayanan dalam kecepatan 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.

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) Semester 1 Tahun 2023 yang memperoleh layanan dari Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur adalah dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = 83 dengan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan katagori “ **BAIK** ” .

Demikian pelaksanaan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 tahun 2023 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 kecepatan pelayanan dan harus ditingkatkan dengan cara memberi bekal atau peningkatan keterampilan, keahlian dan penguasaan dalam memberi pelayanan seperti pelatihan, diklat dll .
- 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.

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
SEMESTER I PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2023**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: DINAS KEHUTANAN PROV. KALTIM
: 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	4	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
7	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	4	4	4	4	3	4	3	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	3	4	
13	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
16	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
25	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	87	91	90	108	81	89	81	81	108	
NRR / pertanyaan	3,222	3,370	3,333	4,000	3,000	3,296	3,000	3,000	4,000	
NRR tertbg/ pertanyaan	0,358	0,374	0,370	0,444	0,333	0,366	0,333	0,333	0,444	
NRR tertbg/unsur	0,358									
IKM Unit pelayanan							*)	**)	3,355	83,867

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	3,222
U2	Prosedur Pelayanan	3,370
U3	Kecepatan Pelayanan	3,333
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,000
U6	Kompetensi Petugas	3,296
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,000
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,000
U9	Penanganan Pengaduan	4,000

IKM UNIT PELAYANAN : 83,87

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

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

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEHUTANAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
SEMESTER I PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2023

NILAI IKM

83

NAMA LAYANAN : Dinas Kehutanan Prov. Kaltim

RESPONDEN

JUMLAH	: 27	Orang		
JENIS KELAMIM	: L	: 22 Orang	P	: 5 Orang
PENDIDIKAN	: SD	: 0 Orang		
	SMP	: 0 Orang		
	SMA	: 1 Orang		
	D1/D3/D4	: 6 Orang		
	S1	: 20 Orang		
	S2	: 0 Orang		
	S3	: 0 Orang		

Periode Survei = Januari 2023 s.d Juni 2023

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



**Dinas Kehutanan
Provinsi Kalimantan Timur**