



**UPTD KPHP
B O N G A N**

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**UPTD KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN
[RODUKSI (KPHP) BONGAN**

PERIODE JULI - DESEMBER TAHUN 2025



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) Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongran Semester II Tahun 2025 ini dapat selesai pada waktunya.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 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 2025.

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



Balikpapan, 02 Desember 2025
Plt. Kepala,

Erwin Gunawan, S.Hut
Penata Tk. I
NIP. 197912122011011001

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	5
1.4.4 Penyusunan Jadwal	5
1.5 Pelaksanaan	5
1.5.1 Pengisian Kuisisioner	5
1.5.2 Pengumpulan Data	5
II. ANALISIS HASIL SURVEI	6
2.1 Pengolahan Data	6
2.1.1 Tabulasi Data	6
2.1.2 Metode Pengolahan Data	6
2.1.3 Perangkat Pengolahan	7
2.1.4 Pengujian Kualitas Data	7
2.2 Laporan Hasil Penyusunan IKM	7
2.2.1 Indeks Per Unsur Pelayanan	7
2.2.2 Deskripsi Hasil Analisis	7
2.3 Identifikasi Masalah	9
2.4 Pemecahan	9
III. PENUTUP	11
3.1 Kesimpulan	11
3.1 Rekomendasi	12
LAMPIRAN	13

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	7
Tabel 2. Responden Jenis Kelamin	8
Tabel 3. Responden Usia	8
Tabel 4. Responden Pendidikan	8
Tabel 5. Responden Pekerjaan	9
Tabel 6. Penyelesaian Permasalahan	10

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 pembedaan 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 Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongan 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 Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongan 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 Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongan.
- 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) Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongan 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. Tidak ada Biaya/Tarif.
- 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 dijaring untuk dimintai pendapatnya tentang Kinerja Pelayanan Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongan adalah masyarakat yang melakukan/mendapat layanan yang di sediakan Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongan antara lain :

- a. Pelayanan Kehumasan, bertujuan untuk mengoptimalkan fungsi manajemen dalam mengembangkan hubungan antara organisasi dengan public (masyarakat).
- b. Fasilitas Tenaga Pengukuran Bidang Kehutanan, Membuat tim pengukuran, memberikan fasilitas untuk pengukuran dalam bidang kehutanan.
- c. Bantuan Bibit Tanaman, Memberikan bantuan bibit tanaman kepada para masyarakat dan KTH yang berada diwilayah UPTD KPHP Bongan.
- d. Bantuan Saksi Ahli Bidang Kehutanan, Menyiapkan tenaga bantuan berupa saksi ahli dalam bidang kehutanan.
- e. Pembentukan KTH, atas dasar kesamaan kepentingan, kesamaan kondisi lingkungan (social, ekonomi, sumber daya), keakraban, keserasian hubungan untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha anggotanya dan dipimpin seorang ketua kelompok yang dipilih diantara anggota dan oleh anggota atas dasar musyawarah
- f. Penyiapan Perhutanan Sosial, Mempersiapkan system pengelolaan hutan lestari yang berada didalam kawasan hutan negara atau hutan adat yang dilaksanakan oleh masyarakat setempat dan didukung oleh UPTD KPHP Bongan.

Jumlah responden yang menjawab kuisisioner Semester 2 Tahun 2025 dalam rangka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebanyak **42 orang** adalah dari masyarakat yang melakukan proses pelayanan periode Juli-Desember 2025. Kemudian pengumpulan data waktu yang diperlukan untuk pelaksanaan adalah periode Juli-Desember 2025.

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.
- b. Pelaksanaan pengumpulan data selama periode pelayanan antara bulan Januari-Juni 2025.
- c. Pengolahan Data Indeks dilaksanakan selama 5 hari kerja.
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 5 hari kerja.

1.5 Pelaksanaan

1.5.1 Pengisian Kuisisioner

Kuisisioner diisi sendiri secara offline dan online oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongan, responden diharapkan menjawab 10 pertanyaan yang sesuai unsur pelayanan secara objektif dan sesuai petunjuk yang diberikan. Form tersebut juga terdapat kolom saran, kritik dan masukan yang membangun tentang Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongan.

1.5.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara yaitu :

1. Pembagian kuisisioner secara online dengan membagikan link kuisisioner.

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 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,07$$

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 online 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 Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongoran Kinerja “BAIK ” mencapai nilai 81.03 (Mutu Pelayanan BAIK) dengan capaian nilai tertinggi adalah 4 dan capaian nilai terendah adalah 2.

2.2.2 Deskripsi Hasil Analisis

Data responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Responden Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	27
2	Perempuan	15
TOTAL		42

Data responden berdasarkan usia

Tabel 3. Responden Usia

No	Usia	Jumlah
1	17 - 30	25
2	31 - 50	16
3	> 51	1
TOTAL		42

Data responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4. Responden Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD Kebawah	-
2	SMP	4
3	SMA Sederajat	17
4	D1/D3/D4	-
5	S1	21
6	S2	-
TOTAL		42

Data responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 5. Responden Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Petani	-
2	Swasta	13
3	Pelajar	2
4	PNS	10
5	Buruh	7
6	dll	10
TOTAL		42

2.3 Identifikasi Masalah

Data yang diperoleh dari jawaban responden secara keseluruhan merupakan perwujudan penilaian responden terhadap Kinerja Pelayanan oleh Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongan. Jawaban responden setelah dilakukan perhitungan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan di Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongan masih pada kinerja “ **BAIK** ”.

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

- a. Pelayanan diharapkan dapat lebih cepat dan efisien.
- b. Perlu ada layanan berbasis online untuk memudahkan masyarakat.
- c. Sosialisasi terkait layanan dan persyaratan perlu lebih sering dilakukan.

2.4 Pemecahan

Terdapat beberapa hal yang bisa dilakukan dalam pemecahan masalah dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang sudah dilakukan semester 2 tahun 2025 ini antara lain sebagai berikut :

Tabel 6. Penyelesaian Permasalahan

No	Permasalahan	Upaya Penyelesaian	Keterangan
1	Unsur pelayanan kehumasan dalam kecepatan pelayanan	Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongan berkoordinasi dengan Tim masing-masing unit untuk berupaya melaksanakan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditentukan	-

Terlepas dari adanya beberapa permasalahan dalam Pelayanan pada Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongan, 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 sangat baik, 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 Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongan, dari jumlah seluruh responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2025 yang memperoleh layanan dari Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongan adalah dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = 81,03 dengan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan katagori “**BAIK**”.

Demikian pelaksanaan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 tahun 2025 untuk semua pelayanan pada Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongan, sebagai upaya untuk mengetahui seberapa besar indeks dan tingkat Kinerja Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongan, 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. Unsur pelayanan dengan nilai terendah terdapat pada aspek ketepatan waktu pelayanan. Hal ini perlu diatasi dengan meningkatkan kemampuan teknis petugas melalui kegiatan pembinaan, pelatihan, dan bimbingan teknis secara berkesinambungan, sehingga dapat menunjang kelancaran proses pelayanan.
- b. Perlu dilakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap hasil SKM agar setiap kekurangan dalam pelayanan dapat segera diperbaiki. Hasil evaluasi diharapkan menjadi dasar untuk melakukan inovasi pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- c. Hasil SKM ini diharapkan menjadi acuan dalam perumusan kebijakan strategis, khususnya dalam menyusun program dan kegiatan yang mendukung peningkatan mutu pelayanan UPTD KPHP Bongan pada periode berikutnya.

LAMPIRAN

SISTEM PENGOLAHAN DATA

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : UPTD Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi (KPHP) Bongan
 ALAMAT : Jl. Jend. A. Yani 1 Balikpapan
 Tlp/Fax. : 0542-422540

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
5	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	
6	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
7	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	
8	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	
9	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
15	3	4	4	3	3	3	4	4	4		
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
18	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
19	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
21	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
22	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
23	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
24	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	
27	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
28	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
32	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
33	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
34	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
36	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
38	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
42	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
SNilai /Unsur	130	132	141	135	136	130	132	139	150	133	
NRR / Unsur	3,095	3,143	3,357	3,214	3,238	3,095	3,143	3,310	3,571	3,244	
NRR tertbg/ unsur	0,310	0,314	0,336	0,321	0,324	0,310	0,314	0,331	0,357	0,324	3,241

IKM Unit pelayanan**81,026****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 per unsur = NRR per unsur x 0,10

IKM UNIT PELAYANAN : 81,03

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,095
U2	Persyaratan pelayanan	3,143
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,357
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,214
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,238
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,095
U7	Kecepatan pelayanan	3,143
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,310
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,571
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,244

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UPTD KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN PRODUKSI (KPHP) BONGAN
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
BULAN : DESEMBER 2025

NILAI IKM

81,03

NAMA LAYANAN : Kehumasan, Tenaga Pengukuran, Bantuan Bibit, Saksi Ahli, Pembentukan KTH, Penyiapan PS

RESPONDEN

JUMLAH : L = 27 Orang, P = 15 Orang
PENDIDIKAN : SD = - Orang.
SMP = 4 Orang.
SMA = 17 Orang.
D III = - Orang.
S-1 = 21 Orang.
S-2 = - Orang.

Periode Survey : Tgl. 02-07-2025 s/d tgl. 31-12-2025

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