

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**BALAI TAMAN HUTAN RAYA BUNDER**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
<b>BAB III</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
<b>BAB IV</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
<b>BAB V</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>13</b>
1. Kuesioner survei kepuasan masyarakat	1
2. Hasil Pengolahan Data	5
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	12
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	13

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Taman Hutan Raya Bunder sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 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 Balai Taman Hutan Raya Bunder.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Taman Hutan Raya Bunder dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Taman Hutan Raya Bunder adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Taman Hutan Raya Bunder yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : 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.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : 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.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana 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).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	23-27 Januari 2023	5
2.	Pengumpulan Data	1 Februari - 27 Agustus 2023	208
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	28-31 Agustus 2023	4
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	1-8 September 2023	6

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Taman Hutan Raya Bunder berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Balai Taman Hutan Raya Bunder dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 4.970 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 354 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 354 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	190	53,67%
		PEREMPUAN	164	46,33%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	22	6,21%
		SLTA	75	21,19%
		DIII	40	11,30%
		SI	211	59,60%
		S2	6	1,7%
3	PEKERJAAN	PNS	24	6,78%
		TNI	0	0%
		SWASTA	80	22,59%
		WIRUSAHA	18	5,08%
		LAINNYA	232	65,54%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN IZIN PENGGUNAAN CAMPING GROUND	22	6,21%
		LAYANAN IZIN PENGAMBILAN DOKUMENTASI KOMERSIAL DALAM BENTUK FOTO	2	0,56%
		LAYANAN IZIN PEMBUATAN FILM DAN/ATAU VIDEO KLIP	3	0,85%

		DALAM BENTUK DOKUMENTER, FILM KOMERSIAL, DAN FILM PROMOSI		
		LAYANAN IZIN EKSPEDISI/PETUALANGAN	-	0%
		LAYANAN STANDAR PELAYANAN INFORMASI	327	92,37%
		LAYANAN PENGADUAN	-	0%

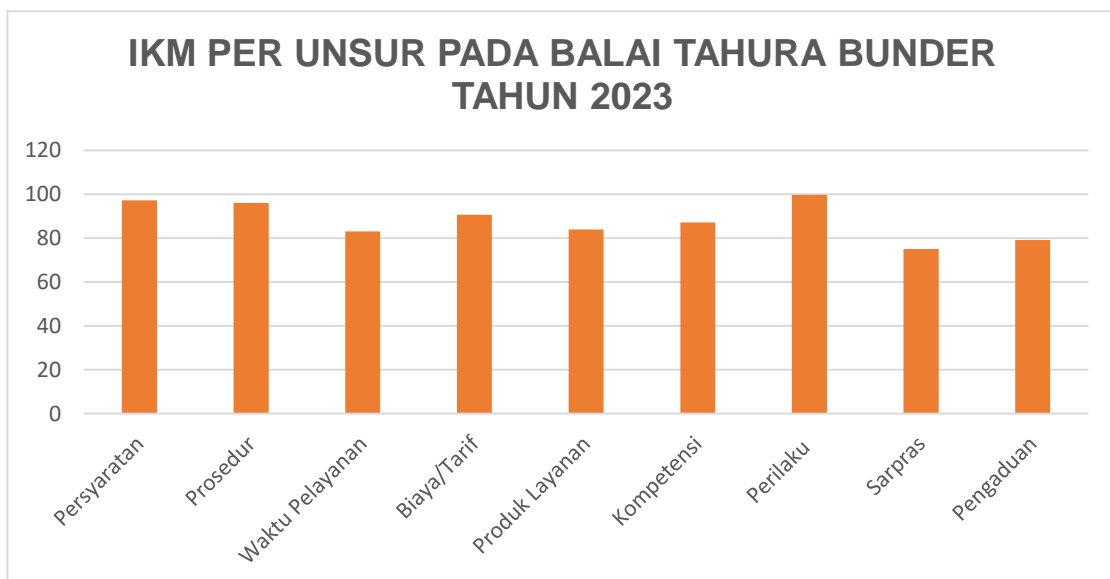
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	97,22	96,02	83,12	90,62	83,91	87,20	99,68	75	79,09
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>87,11</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 75. Selanjutnya Penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang mendapatkan nilai 79,09 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga waktu pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 99,68 dari unsur layanan, dan persyaratan serta prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 97,22 dan 96,02

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Kebersihan ditingkatkan lagi terutama toilet
- Ditingkatkan pelayanan sarana dan prasarana
- Sangat baik dalam pelayanan, perlu adanya tempat sampah terdekat di lingkungan panggung/pendopo
- Ditingkatkan pelayanan sarana dan prasarana
- Mohon kebersihan ditingkatkan dan fasilitas mohon lebih ditingkatkan

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sarana dan prasarana penunjang wisata telah dilakukan pemeliharaan secara rutin. Namun ada beberapa sarana dan prasarana seperti toilet yang mengalami kerusakan sehingga tidak dapat difungsikan. Ketersediaan tempat sampah belum tersebar di beberapa tempat.
- Waktu pelayanan Hari Senin - Kamis : 07.30 s/d 16.00 WIB Hari Jumat : 07.30 s/d 14.30 WIB. Namun masih ada beberapa pengunjung yang masih ingin mengakses sekitar Sungai Oyo di atas jam 16.00

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

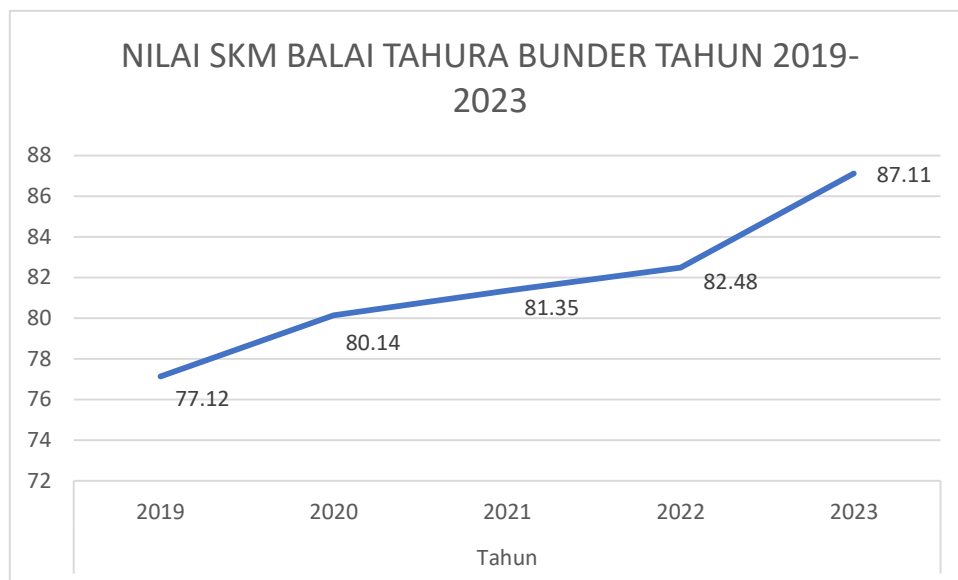
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang wisata secara rutin	√	√	√	√	Sub Bagian Tata Usaha
		Melakukan perbaikan fasilitas sarana dan prasarana			√		Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Pemanfaatan
		Penambahan tempat sampah di Pendopo		√			Sub Bagian Tata Usaha
2	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Menyediakan sarana/link pengaduan secara online;	√	√			Sub Bagian Tata Usaha
		Pembuatan register pengaduan, saran, dan masukan		√			Sub Bagian Tata Usaha
3	Waktu	Mempercepat waktu				√	Seksi

	<b>Pelayanan</b>	pelayanan						<b>Pemanfaatan</b>
		Menambah waktu pelayanan	√	√	√	√		<b>Seksi Pemanfaatan</b>

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren)



layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Taman Hutan Raya Bunder dapat dilihat melalui grafik berikut :

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Balai Taman Hutan Raya Bunder.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Taman Hutan Raya Bunder, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,11. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Tahura Bunder menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana, persyaratan, dan prosedur.

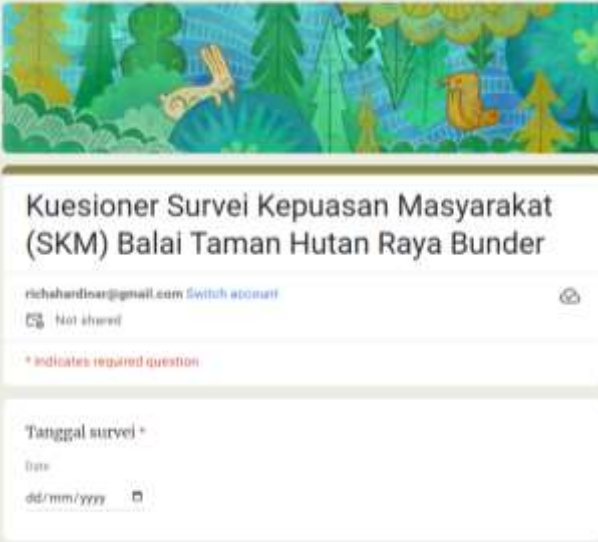
Yogyakarta, September 2023



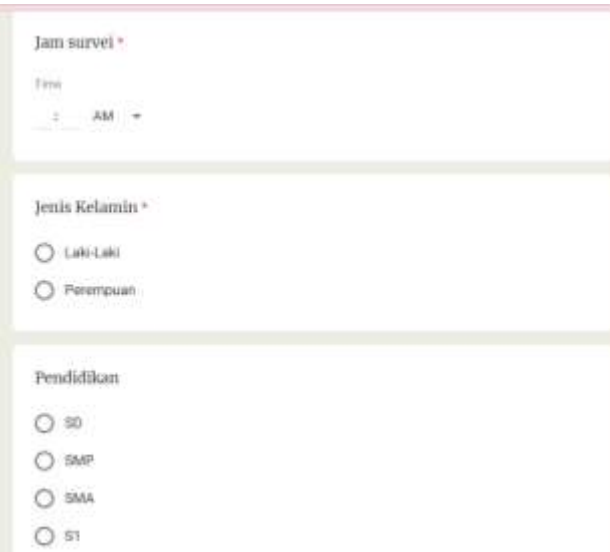
## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Digital Form



The screenshot shows the top portion of a digital survey form. At the top is a decorative banner with a colorful illustration of a forest scene featuring a waterfall, trees, and a squirrel. Below the banner, the title of the survey is displayed: "Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Taman Hutan Raya Bunder". Underneath the title, the user's email address "richardinar@gmail.com" and a "Switch account" link are visible. A small icon indicates the user is not logged in. A red asterisk with the text "\* indicates required question" is positioned above the first question. The first question is "Tanggal survei \*", which is a date input field with a "Date" label and a "dd/mm/yyyy" format indicator.



This screenshot displays three questions from the survey form. The first is "Jam survei \*", a time input field with a "Time" label and a dropdown menu currently set to "AM". The second is "Jenis Kelamin \*", a radio button question with two options: "Laki-Laki" and "Perempuan". The third is "Pendidikan", a radio button question with four options: "SD", "SMP", "SMA", and "S1".

S2

S3

**Pekerjaan \***

ASN

TNI

POLRI

Swasta

Wirausaha

Other: \_\_\_\_\_

**Jenis layanan yang diterima \***

Penggunaan Camping Ground

Pengambilan dokumentasi komersial dalam bentuk foto

Pembuatan film dan/atau video klip dalam bentuk dokumenter, film komersial, dan film promosi

Ekspedisi/Petualangan

Layanan Informasi

Layanan Pengaduan

Magang/Penelitian

**1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \***

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

**2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? \***

Tidak mudah

Kurang mudah

Mudah

Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \*

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang diberikan? \*

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? \*

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? \*

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

- Tidak sopan dan tidak ramah
- Kurang sopan dan kurang ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan? \*

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganannya pengaduan pengguna layanan?

Tidak sesuai  
 Kurang sesuai  
 Sesuai  
 Sangat sesuai

Saran/Masukan

\_\_\_\_\_  
 Your answer

Submit Clear form

## Form Manual

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BALAI TAHURA BUNDER DLHK DIY PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Tanggal survei \_\_\_\_\_ Jam Survei  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin  L  P

Pendidikan  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  
 WIRAUSAHA  LAINNYA \_\_\_\_\_

Jenis layanan yang diterima:

bin penggunaan camping ground  
 bin pengambilan dokumentasi komersial dalam bentuk foto  
 bin pembuatan film dan/atau video klip dalam bentuk dokumenter, film komersial, dan film promosi  
 bin ekspedisi/petualangan  
 Standar pelayanan informasi  
 Standar pelayanan pengaduan

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P <sup>1</sup>	2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P <sup>2</sup>
Tidak sesuai	1	Tidak mudah	1
Kurang sesuai	2	Kurang mudah	2
Sesuai	3	Mudah	3
Sangat sesuai	4	Sangat mudah	4

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecakapan waktu dalam memberikan pelayanan	P <sup>3</sup>	4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/harf dalam pelayanan	P <sup>4</sup>
Tidak cepat	1	Sangat mahal	1
Kurang cepat	2	Cukup mahal	2
Cepat	3	Murah	3
Sangat cepat	4	Gratis	4

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ditentukan dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P <sup>5</sup>	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P <sup>6</sup>
Tidak sesuai	1	Tidak kompeten	1
Kurang sesuai	2	Kurang kompeten	2
Sesuai	3	Kompeten	3
Sangat sesuai	4	Sangat kompeten	4

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan	P <sup>7</sup>	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P <sup>8</sup>
Tidak sopan dan tidak ramah	1	Baruk	1
Kurang sopan dan kurang ramah	2	Cukup	2
Sopan dan ramah	3	Baik	3
Sangat sopan dan ramah	4	Sangat baik	4

9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P <sup>9</sup>
Baruk	1
Cukup	2
Baik	3
Sangat baik	4

Saran/Masukan: Sebanyak yang mungkin diungkapkan, lengkap dan jelas

.....

.....

.....











PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN

UNIT PELAYANAN  
ALAMAT  
Tlp/Fax:

: Balai Taman Hutan Raya Bunder  
: Jl. Angulobang No. 17 Baciro  
: (0274)588518

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN										Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1. IKM Izin Penggunaan Camping Ground	3.77	3.73	3.45	4.00	3.59	3.82	3.95	3.00	3.16		89.88
2. IKM Izin Pengambilan Dokumentasi Komersial dalam Bentuk Foto	4.00	4.00	3.50	3.50	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00		85.25
3. IKM Izin Pembuatan Film dan/atau Video Klip dalam Bentuk Dokumenter, Film Komersial, dan film Promosi	4.00	4.00	3.00	3.00	3.33	3.33	4.00	3.00	3.00		84.33
4. IKM Izin Ekspedisi/Petualangan											
5. IKM Pelayanan Informasi	3.78	3.64	3.35	4.00	3.50	3.80	3.99	3.00	3.29		88.97
6. IKM Pelayanan Pengaduan											
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsor : jml jenis pelayanan	3.89	3.84	3.33	3.63	3.36	3.49	3.99	3.00	3.16		
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.428	0.422	0.366	0.399	0.369	0.384	0.439	0.330	0.348		*)
IKM Unit pelayanan											**) 87.11

Keterangan :

- U1 s.d. U9
- NRR
- IKM
- \*)
- \*\*)

NRR Per Unsor Pelayanan

- = Unsor-Unsur pelayanan
- = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- = Jumlah NRR IKM tertimbang
- = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- = Nilai Rata-rata per unsor per jenis layanan (berdasarkan perhitungan IKM jenis layanan)

NRR Unit Layanan

NRR tertimbang Unit Layanan

- = Nilai Rata-rata unit layanan
- = NRR Unit Layanan x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saraf

IKM UNIT PELAYANAN : **87.11**

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

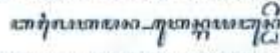
Jumlah responden	angka	persentase
Layanan Izin Penggunaan Camping Ground	22	100
Layanan Izin Pengambilan Dokumentasi Komersial dalam Bentuk Foto	2	100
Layanan Izin Pembuatan Film dan/atau Video Klip dalam Bentuk Dokumenter, Film Komersial, dan film Promosi	3	100
Layanan Izin Ekspedisi/Petualangan	0	0
Pelayanan Informasi	327	100
Pelayanan Pengaduan	0	0
Jumlah total responden	354	100%

Yogyakarta, September 2023  
penanggung jawab

SABAM BENEDECTUS SILALAH, S.Hut., M  
NIP. 197007281997031002



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
BALAI TAMAN HUTAN RAYA BUNDER



Alamat: Jl. Argulobang 19 Yogyakarta 55255 telepon(0274)588518 faksimile(0274)512447  
Website: dihk.jogjapro.go.id

UNIT PELAYANAN : Balai Taman Hutan Raya Bunder  
ALAMAT : Jl. Argulobang No. 17 Baciro  
TELEPON/FAX : (0274)588518

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi
1	Persyaratan	0.428	97.223
2	Prosedur	0.422	96.021
3	Waktu Pelayanan	0.366	83.126
4	Biaya/Tarif	0.399	90.625
5	Produk Layanan	0.369	83.911
6	Kompetensi Pelaksana	0.384	87.205
7	Perilaku Pelaksana	0.439	99.678
8	Sarana Prasarana	0.330	75.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0.348	79.088
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan		3.484
	Nilai NRR setelah konversi		87.106

SKM Unit Pelayanan	87,11
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan :

1. Sarana dan Prasarana
2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
3. Waktu Pelayanan

Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :

1. Pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang wisata terutama toilet dan penambahan tempat sampah di pendopo
2. Menyediakan sarana/link pengaduan secara online;  
Pembuatan register pengaduan, saran, dan masukan
3. Mempercepat waktu pelayanan

Yogyakarta, September 2023  
penanggung jawab

SABAM BENEDICTUS SILALAH, S.Hut., MP  
NIP. 197007281997031002

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode 2022**



**BALAI TAMAN HUTAN RAYA BUNDER**

**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**2022**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement*

dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

**BAB II**  
**DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh (Nama Unit Penyelenggara Pelayanan) periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	86.394	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79.813	Baik
3	Waktu Penyelesaian	85.133	Baik
4	Biaya/Tarif	85.779	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	77.932	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87.080	Baik
7	Perilaku Pelaksana	86.382	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	75.000	Baik
9	Sarana dan Prasarana	86.338	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**


No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang wisata	√	√	√	√	Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Pemanfaatan
2	Prosedur	Pembuatan alur layanan permohonan izin secara online	√	√	√	√	Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Pemanfaatan
3	Produk spesifikasi jenis layanan	Mengoptimalkan produk layanan	√	√	√	√	Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Pemanfaatan

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang wisata	Sudah	Dilakukan giat bersih kawasan, sarana, dan prasarana setiap pagi		Terdapat sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan.

					
2	Pembuatan alur layanan permohonan izin secara online	Sudah	Pemberian informasi alur permohonan secara online melalui email/Whatsapp/Instagram		
3	Mengoptimalkan produk layanan	Sudah	Pengaktifan kembali pengelolaan wisata sekitar Sungai Oyo Bersama Masyarakat sekitar Kawasan yang terbentuk dalam KTH		KTH baru terbentuk sehingga perlu pendampingan secara terus menerus

					
--	--	--	--	---	--

**BAB IV**  
**KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Balai Taman Hutan Raya Bunder telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder terkait
1	Pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang wisata	Dilakukan giat bersih kawasan, sarana, dan prasarana setiap pagi	TW I-IV	Sub Bagian Tata Usaha dan Seksi Pemanfaatan	Seluruh petugas pelayanan publik
2	Pembuatan alur layanan permohonan izin secara online	Pemberian informasi alur permohonan secara online melalui email/Whatsapp/Instagram	TW I-IV	Sub Bagian Tata Usaha dan Seksi Pemanfaatan	Pengguna dan petugas layanan publik
3	Mengoptimalkan produk layanan	Pengaktifan kembali pengelolaan wisata sekitar Sungai Oyo Bersama Masyarakat sekitar Kawasan yang terbentuk dalam KTH	TW II	Seksi Pemanfaatan	Pengguna dan petugas layanan publik

September 2023


  
**KANTOR BALAI TAMAN HUTAN RAYA BUNDER**  
**BALAI TAHURA BUNDER**  
 SABAM BENEDICTUS SILALAH, S.Hut., M.P.  
 NIP. 197007281997031002