



KEMENTERIAN  
**KEHUTANAN**  
REPUBLIK INDONESIA

# Laporan

## Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

*Direktorat Penyiapan Kawasan  
Perhutanan Sosial*

2025



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya, kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Penyiapan Kawasan Perhutanan Sosial (PKPS) periode Januari – September 2025.

Direktorat PKPS sangat membutuhkan informasi sebagai umpan balik dari pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat periode Januari – September 2025 ini dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan bulan November 2025. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan hasil pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Direktorat PKPS.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat periode Januari – September 2025. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, khususnya Direktorat PKPS dan masyarakat pengguna layanan.

Jakarta, 7 November 2025

**Direktur Penyiapan Kawasan  
Perhutanan Sosial**



Syafda Roswandi, S.Hut, M.Si  
NIP. 19780725 200003 1 003

## DAFTAR ISI

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| LAPORAN .....                                                            | 1  |
| PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....                        | 1  |
| DAFTAR ISI .....                                                         | ii |
| BAB I .....                                                              | 1  |
| PENDAHULUAN .....                                                        | 1  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                 | 1  |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                   | 1  |
| 1.3 Maksud dan Tujuan.....                                               | 2  |
| BAB II.....                                                              | 4  |
| PENGUMPULAN DATA SKM .....                                               | 4  |
| 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  |
| BAB III .....                                                            | 7  |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....                                          | 7  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....                                           | 7  |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 7  |
| BAB IV .....                                                             | 9  |
| ANALISIS HASIL SKM.....                                                  | 9  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....     | 9  |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut.....                                           | 10 |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....                                                 | 11 |
| BAB V .....                                                              | 13 |
| KESIMPULAN .....                                                         | 13 |
| LAMPIRAN .....                                                           | 14 |
| 1. Kuesioner.....                                                        | 14 |
| 2. Hasil Olah Data SKM .....                                             | 19 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), setiap unit penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Salah satu upaya untuk menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Direktorat Penyiapan Kawasan Perhutanan Sosial (PKPS) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kementerian Kehutanan, maka perlu diselenggarakan survei 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. Melalui 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 masukan bagi Direktorat PKPS untuk terus-menerus melakukan perbaikan pelayanan publik sehingga kualitas pelayanan prima dapat tercapai. 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**

Pelaksanaan SKM pada Direktorat PKPS berlandaskan pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Dasar hukum ini menjadi pedoman dalam memastikan bahwa kegiatan survei dilaksanakan secara objektif, transparan, dan akuntabel, serta bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Adapun dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai

berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur hak dan kewajiban penyelenggara serta penerima pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang memberikan ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pelayanan publik, termasuk mekanisme evaluasi terhadap kinerja penyelenggara layanan.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang menjadi acuan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, meliputi penyusunan instrumen survei, pengumpulan data, pengolahan hasil, dan pelaporan hasil survei.

Dengan berpedoman pada ketentuan tersebut, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat menjadi instrumen evaluasi yang objektif dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, serta menjadi dasar bagi upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan.

### **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 dan teknis yang telah diberikan oleh Direktorat Penyiapan Kawasan Perhutanan Sosial.

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; dan

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; dan
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 oleh Direktorat PKPS dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Tim pelaksana SKM Direktorat PKPS adalah tim yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Penyiapan Kawasan Perhutanan Sosial Nomor: 21 Tahun 2025 Tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pada Direktorat Penyiapan Kawasan Perhutanan Sosial (sebagaimana Surat Keputusan terlampir pada Lampiran III).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* yang disebarakan kepada pengguna layanan menggunakan *link google form*. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Direktorat PKPS 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, keterampilan, 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 Kantor Pusat Direktorat PKPS. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dapat diketahui melalui *link google form* yang telah dibuat. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri tanpa arahan dari petugas. Hal ini dilakukan untuk menjaga objektivitas jawaban.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan survei dilakukan dalam rentang waktu selama 2 (dua) bulan kalender, dimulai tanggal 1 Oktober sampai dengan 30 November 2025 dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan     | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | 1 – 10 Oktober 2025   | 8                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | 11 – 31 Oktober 2025  | 15                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 1 – 20 November 2025  | 14                |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | 21 – 30 November 2025 | 6                 |

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Direktorat PKPS. Jika dilihat dari jumlah responden SKM penerima layanan periode Januari hingga September tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Direktorat PKPS adalah sebanyak kurang lebih 400 orang.

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, besaran populasi dan sampel menggunakan tabel sampel dari Morgan and Krejcie dimana ditentukan populasi sebanyak 400 (empat ratus) dengan responden terpilih sebanyak 196 (Seratus sembilan puluh enam) responden.

Dari 196 responden yang direncanakan sebagai partisipan dalam pengisian kuisioner, hanya 136 responden yang mengisi kuesioner survei. Ketidaktercapaian jumlah responden secara penuh diduga disebabkan oleh keterbatasan waktu pengisian serta tingkat partisipasi responden.

| 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        |

Tabel 2. Krejce and Morgan

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 136 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Karakteristik | Indikator                  | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------|----------------------------|--------|------------|
| 1   | Jenis Kelamin | Laki-laki                  | 120    | 160,00%    |
|     |               | Perempuan                  | 16     | 21,33%     |
| 2   | Lembaga       | KTH/Gapoktan/Koperasi/LPHD | 114    | 83,82%     |
|     |               | Pemerintah Daerah          | 16     | 11,76%     |
|     |               | Organisasi Masyarakat      | 3      | 2,21%      |
|     |               | Pemerintah Pusat           | 3      | 2,21%      |

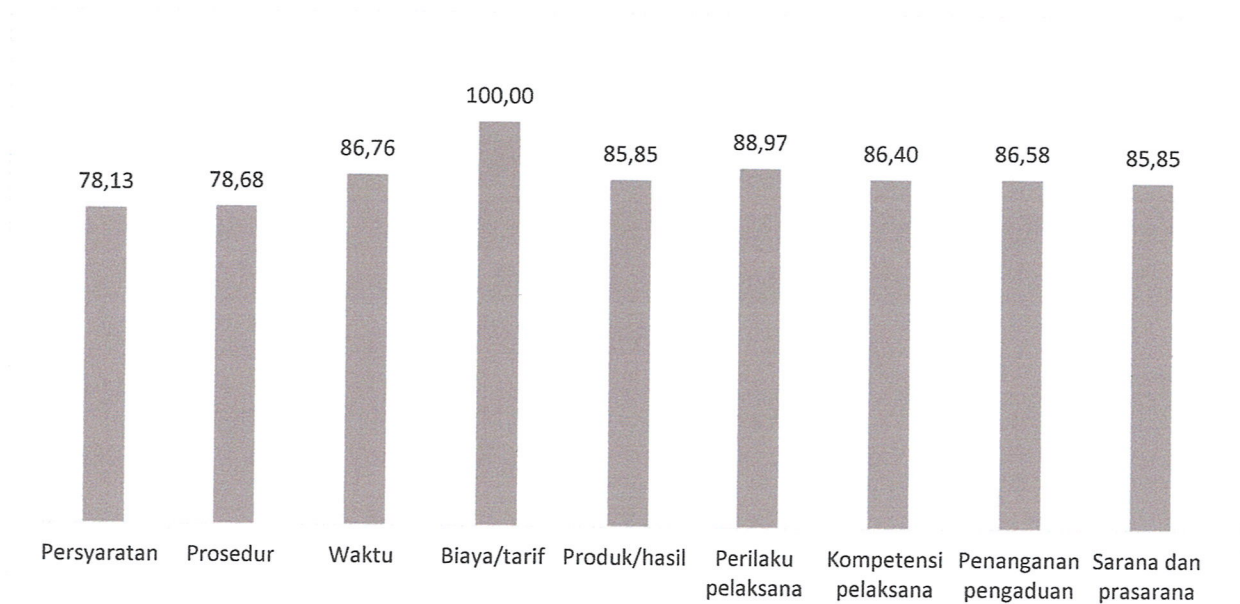
Tabel 3. Indikator Responde

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

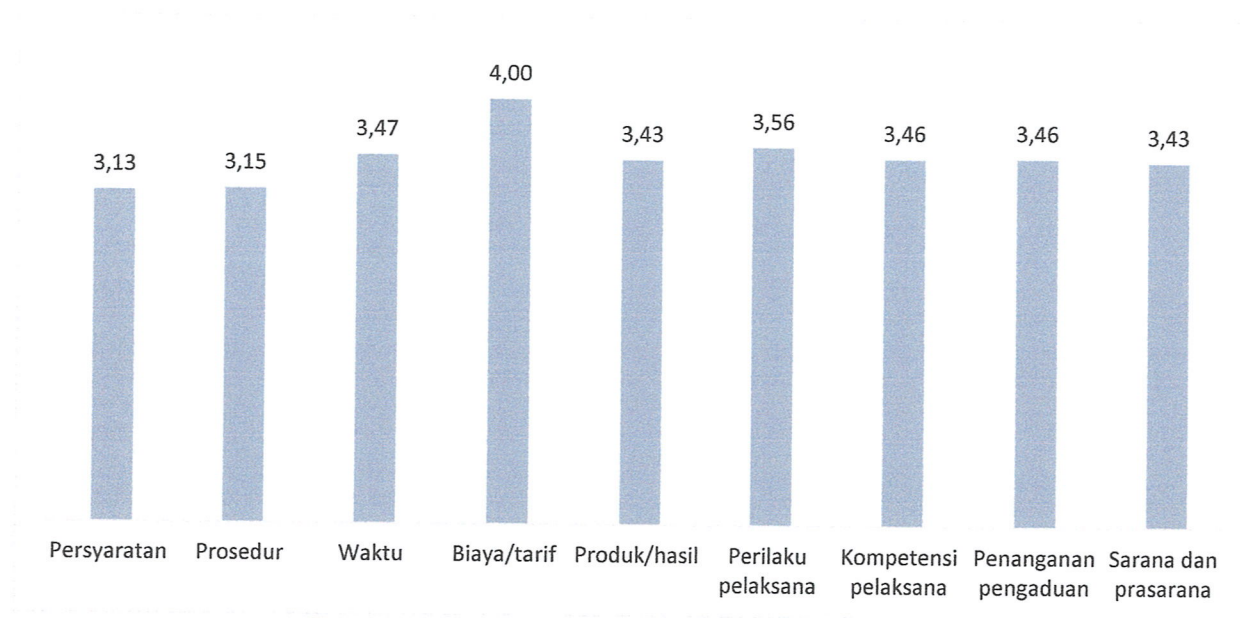
Pengolahan data SKM menggunakan *microsoft office (excel) template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

| Keterangan                            | Nilai Unsur Pelayanan    |      |      |      |      |      |      |      |      |
|---------------------------------------|--------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                                       | U1                       | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| Jumlah Nilai per Unsur                | 425                      | 428  | 472  | 544  | 467  | 484  | 470  | 471  | 467  |
| IKM per Unsur                         | 3,13                     | 3,15 | 3,47 | 4,00 | 3,43 | 3,56 | 3,46 | 3,46 | 3,43 |
| <b>IKM</b>                            | <b>86,36 (Skala 100)</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan | <b>B atau BAIK</b>       |      |      |      |      |      |      |      |      |

Tabel 4. Rincian Nilai SKM per Unsur



Tabel 5. Grafik Nilai Rata-Rata per Unsur



Tabel 6. 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. Terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah yaitu "persyaratan" dengan nilai 3,13 (skala 4). Unsur terenda berikutnya adalah "prosedur" yang mendapatkan nilai 3,15 (skala 4), begitu juga "produk/hasil pelayanan serta sarana dan prasarana" dengan nilai 3,43 (skala 4) termasuk urutan ketiga terendah.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu "biaya/tarif" mendapatkan nilai tertinggi 4 (skala 4). Unsur "perilaku pelaksana" mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,56 (skala 4), dan unsur "waktu" dengan nilai 3,47 (skala 4) berada pada urutan ketiga nilai tertinggi.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

| Nomor | Saran/Masukan                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Perlu ada tambahan tenaga pendamping supaya bisa lebih merata pendampingan ke kelompok dan perluh lebih banyak program pelestarian serta perlu ada pelatihan khusus kepada kelompok untuk tetap memperhatikan kelestarian hutan...                                                             |
| 2     | Mohon untuk sering melakukan sosialisasi atau arahan tata cara pengelolaan ps.                                                                                                                                                                                                                 |
| 3     | Kalau bisa untuk pengurusan perijinan dan proses prosesur pendaftaran sampai implementasi lapangan dapat lebih cepat agar dampak positifnya lebih cepat dapat dirasakan masarakat                                                                                                              |
| 4     | Mungkin bisa dikasih kejelasan terkait perkembangan progress SK Perhutanan Sosial yang telah di usulkan sudah sampai sejauh mana tahapan nya karena setelah rangkaian2 proses itu yang sering dipertanyakan dengan Desa                                                                        |
| 5     | Agar secpatnya perizinanan di terbit kan biar hutan dapan dikawal dengan legalitas kita yg resmi dari negara biar terjamin dari para pengagarp liar dan juga petungurus kth harus di bimmbing dan di berikan pedoman untuk kelancaran pengembangan kth                                         |
| 6     | Agar lebih sering monitoring dan edukasi terhadap masyarakat awam                                                                                                                                                                                                                              |
| 7     | Tolong dibuatkan pusat informasi yang dapat diakses oleh setiap orang terkait progres permohonan persetujuan perhutanan sosial, sehingga proposal persetujuan pemanfaatan kawasan hutan dapat di lacak sudah sampai ke tahap apa, atau pun informasi kekurangan dokumen yang harus dilengkapi. |
| 8     | Lebih ditingkatkan lagi kedekatan dengan masyarakat sekitar dan wilayah kehutanan                                                                                                                                                                                                              |
| 9     | Agar bisa mempercepat realisasi pengajuan izin, sehingga kami dapat segera beraktifitas kembali secara normal tanpa ada rasa was-was                                                                                                                                                           |
| 10    | kalou bisa kedepan tiap desa harus ada pendamping,supaya kami di lapangan tidak ada kendala itu saja                                                                                                                                                                                           |

Tabel 7. Saran dan Masukan

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari ketiga unsur terendah dijabarkan dalam tabel sebagai berikut:

| Nomor | Permasalahan/Kekurangan                                                                                                            |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Informasi persyaratan layanan belum tersaji secara ringkas dan terpusat, sehingga masyarakat harus mencari dari beberapa sumber    |
| 2     | Bahasa yang digunakan dalam penjelasan persyaratan masih bersifat teknis dan belum sepenuhnya mudah dipahami oleh masyarakat umum. |
| 3     | Perubahan atau pembaruan persyaratan layanan belum selalu diinformasikan secara cepat kepada pengguna layanan                      |
| 4     | Belum tersedianya contoh dokumen atau format baku untuk membantu masyarakat memenuhi persyaratan yang diminta                      |
| 5     | Terdapat potensi perbedaan pemahaman prosedur antar petugas layanan                                                                |
| 6     | Pemanfaatan sarana teknologi informasi untuk mendukung layanan belum maksimal                                                      |
| 7     | Sarana informasi layanan (papan informasi, media digital) belum dimanfaatkan secara optimal                                        |
| 8     | Alur prosedur pelayanan belum sepenuhnya sederhana dan masih dianggap berbelit oleh sebagian pengguna layanan                      |

Tabel 8. Permasalahan dan Kekurangan

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM untuk saat ini akan dibahas secara internal terlebih dahulu sebelum nanti akan didiskusikan dengan pihak-pihak terkait di Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan kelompok masyarakat. Penentuan perbaikan rencana 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 | Rencana Aksi                                                                                        | Waktu         |                                     |                | Penanggung Jawab              |
|----|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------|----------------|-------------------------------|
|    |                 |                                                                                                     | Jangka Pendek | Jangka Menengah                     | Jangka Panjang |                               |
| 1  | Persyaratan     | Meningkatkan pemahaman dan kemudahan masyarakat dalam memenuhi persyaratan pelayanan pada Dit. PKPS |               | <input checked="" type="checkbox"/> |                | Subdit Pemolaan dan Subbag TU |

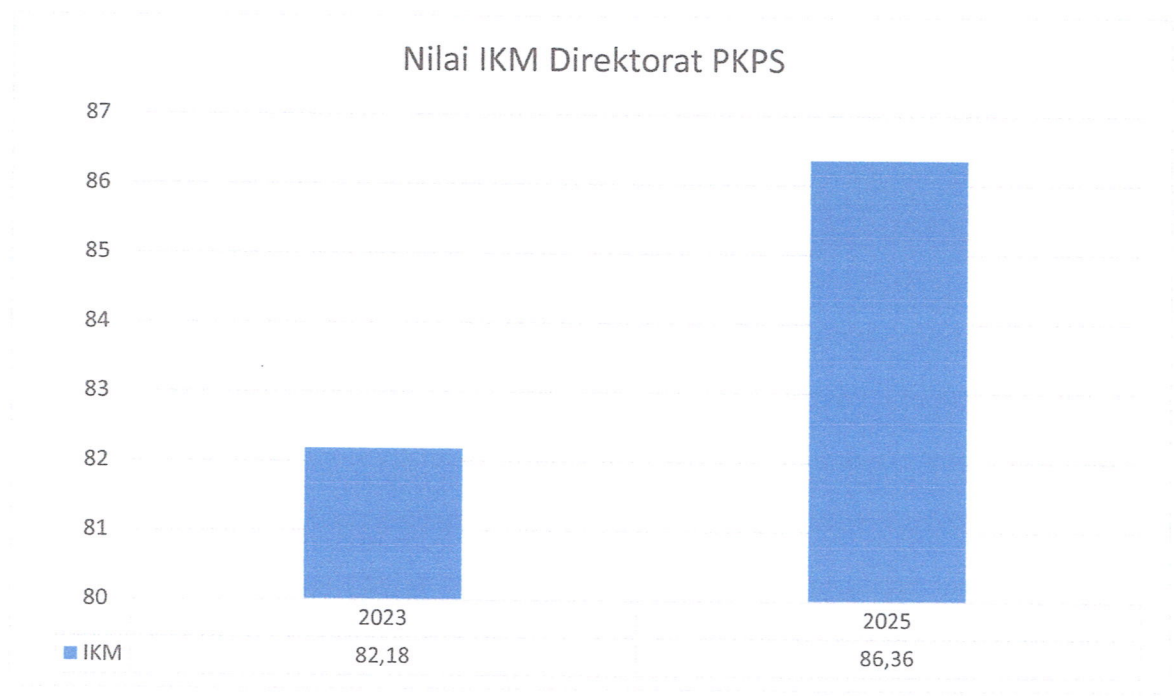
| No | Prioritas Unsur  | Rencana Aksi                                                                                                                                                               | Waktu                               |                                     |                | Penanggung Jawab                                |
|----|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------|
|    |                  |                                                                                                                                                                            | Jangka Pendek                       | Jangka Menengah                     | Jangka Panjang |                                                 |
| 2  | Prosedur         | Mengadakan bimbingan teknis kepada seluruh pegawai yang isinya mengenai peraturan-peraturan yang berlaku, juknis, maupun juklak baik dari sisi administrasi maupun teknis. | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                | Subdit Pemolaan, Subidt Penyiapan dan Subbag TU |
| 3  | Sarana Prasarana | Sosialisasi dan kampanye informasi baik secara online maupun offline terkait standar produk dari setiap jenis                                                              | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                | Subbag TU                                       |
| 4  | Produk/hasil     | Menyusun dan/atau memperbaiki standar produk pelayanan, termasuk format, isi, dan kualitas output layanan agar seragam dan konsisten                                       |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                | Subdit Penyiapan                                |

Tabel 9. Rencana dan Tindak Lanjut

### 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 Direktorat PKPS pada periode Januari - September 2025 mengalami peningkatan dari periode sebelumnya, hal tersebut dapat dilihat melalui grafik berikut:



Tabel 10. Tren Nilai IKM

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Penyiapan Kawasan Perhutanan Sosial, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,36. Hal ini membuat nilai SKM Direktorat PKPS menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik selama Tahun 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, prosedur, produk/hasil dan sarana prasarana pelayanan.
3. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan, perilaku pelaksana dan waktu pelayanan dengan nilai 3,47.

Jakarta, 7 November 2025

**Direktur Penyiapan Kawasan Perhutanan**

**Sosial**

  
Syafda Roswandi, S.Hut, M.Si  
NIP. 19730725 200003 1 003

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DIREKTORAT PKPS

Mengacu pada Peraturan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik  
Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

#### I. KETERANGAN RESPONDEN

1. Nama: \*

2. Nomor Telepon: \*

3. Instansi: \*

4. II. JENIS PELAYANAN \*

Centang semua yang sesuai.

- ☐ Pengajuan Permohonan Persetujuan Pengelolaan Perhutanan Sosial
- ☐ Konsultasi dan Koordinasi Persetujuan Pengelolaan Perhutanan Sosial
- ☐ Konsultasi dan Koordinasi Pemolaan Areal Perhutanan Sosial (P. Batas, Peta Arah, Perubahan/Transformasi)
- ☐ Layanan Aduan

#### III. KUESIONER

##### A. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

5. Kapan Saudara mendapatkan pelayanan dari Direktorat Penyiapan Kawasan Perhutanan Sosial dalam setahun terakhir? \*

6. Berapa kali Saudara mendapatkan pelayanan dari Direktorat Penyiapan Kawasan Perhutanan Sosial dalam setahun terakhir? \*

#### U1. Persyaratan

\*Persyaratan Persetujuan Pengelolaan Perhutanan Sosial mengacu pada Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 9 Tahun 2021

7. Menurut Saudara, apakah **Persyaratan** dalam pengajuan permohonan Persetujuan Pengelolaan Perhutanan Sosial dan/atau layanan lainnya mudah untuk dipenuhi? \*

*Centang semua yang sesuai.*

- ☐ Sangat Sulit  
☐ Tidak Sulit  
☐ Mudah  
☐ Sangat Mudah  
☐ Yang lain:

#### U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

\*Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Persetujuan Pengelolaan Perhutanan Sosial mengacu pada Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 9 Tahun 2021

8. Menurut Saudara, apakah **Prosedur** pengajuan penerbitan Persetujuan Pengelolaan Perhutanan Sosial dan/atau layanan lainnya mudah untuk diikuti? \*

*Centang semua yang sesuai.*

- ☐ Sangat Sulit  
☐ Tidak Sulit  
☐ Mudah  
☐ Sangat Mudah  
☐ Yang lain:

#### U3. Waktu Penyelesaian

\*Contohnya: Waktu yang diberikan dalam menerima layanan konsultasi, waktu yang diberikan dalam menerima layanan koordinasi data dan informasi, waktu yang diberikan dalam kegiatan verifikasi teknis dan lain sebagainya.

9. Menurut Saudara, bagaimana kepuasan Saudara terkait dengan **Waktu Pelayanan** yang diberikan? \*

*Centang semua yang sesuai.*

- ☐ Sangat Tidak Puas  
☐ Tidak Puas  
☐ Puas  
☐ Sangat Puas  
☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

#### U4. Biaya/Tarif

\*Jika menjawab "**TIDAK**" diisi "**GRATIS**", dan jika menjawab "**YA**" mohon dijelaskan biaya untuk apa, diberikan kepada siapa dan berapa nilainya.

10. Menurut Saudara, apakah Saudara dikenakan **BIAYA** dalam menerima pelayanan pada Direktorat PKPS? \*

Komitmen: Seluruh pelayanan yang diberikan oleh Direktorat PKPS tidak dikenakan biaya alias "**BEBAS BIAYA**". Jika Saudara dikenakan "**Biaya**" dalam mendapatkan pelayanan di Direktorat PKPS, mohon dapat diberikan penjelasan lebih lanjut

*Centang semua yang sesuai.*

- ☐ Sangat Mahal  
☐ Cukup Mahal  
☐ Murah  
☐ Gratis

#### U5. Produk Layanan

\*Contohnya: Produk dapat berupa Persetujuan Pengelolaan Perhutanan Sosial, Penyampaian Hasil Verifikasi Administrasi, Hasil Konsultasi, Data dan Informasi, serta produk lainnya

11. Menurut Saudara, apakah **Produk Layanan** yang diberikan sesuai dengan yang Saudara diharapkan? \*

*Centang semua yang sesuai.*

- ☐ Sangat Tidak Sesuai  
☐ Tidak Sesuai  
☐ Sesuai  
☐ Sangat Sesuai  
☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

#### U6. Perilaku Pelaksana

\*Contohnya: Sikap dan perilaku dalam memberikan layanan konsultasi, sikap dan perilaku dalam memberikan layanan koordinasi data dan informasi, sikap dan perilaku dalam memberikan layanan verifikasi teknis, dan sebagainya

12. Menurut Saudara, bagaimana kepuasan Saudara atas **Sikap dan Perilaku** petugas yang memberikan pelayanan pada Direktorat Penyiapan Kawasan Perhutanan Sosial? \*

*Centang semua yang sesuai.*

- ☐ Sangat Tidak Puas  
☐ Tidak Puas  
☐ Puas  
☐ Sangat Puas  
☐ Yang lain:

#### U7. Kompetensi Pelaksana

\*Contohnya: Kompetensi dalam memberikan layanan konsultasi, kompetensi dalam memberikan layanan koordinasi data dan informasi, kompetensi dalam memberikan layanan verifikasi teknis, dan sebagainya

13. Menurut Saudara, bagaimana **Kompetensi** petugas yang memberikan pelayanan pada Direktorat Penyiapan Kawasan Perhutanan Sosial? \*

*Centang semua yang sesuai.*

- ☐ Sangat Tidak Kompeten  
☐ Tidak Kompeten  
☐ Kompeten  
☐ Sangat Kompeten  
☐ Yang lain:

#### U8. Penanganan Pengaduan

(Jika Saudara menyampaikan Pengaduan)

14. Menurut Saudara, bagaimana kepuasan Saudara atas **Penanganan Pengaduan** yang Saudara sampaikan oleh petugas yang memberikan pelayanan? \*

*Centang semua yang sesuai.*

- ☐ Sangat Tidak Puas  
☐ Tidak Puas  
☐ Puas  
☐ Sangat Puas  
☐ Yang lain:

#### U9. Sarana dan Prasarana

\*Contohnya: Sarana dan prasarana yang disediakan oleh petugas layanan antara lain meja, kursi, komputer, GPS dan lain sebagainya

15. Menurut Saudara, bagaimana **Sarana dan Prasarana** yang disediakan oleh petugas yang memberikan pelayanan? \*

*Centang semua yang sesuai.*

- ☐ Sangat Tidak Memadai  
☐ Tidak Memadai  
☐ Memadai  
☐ Sangat Memadai  
☐ Yang lain:

#### IV. SARAN DAN MASUKAN

16. Saran dan Masukan \*

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google

Google Formulir

## 2. Hasil Olah Data SKM

| No. | Nama                                               | Nilai Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-----|----------------------------------------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|     |                                                    | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1   | Asis B. Derlauw, SH                                | 2                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 2   | Wendelinus Vitalis Sareng                          | 2                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 3   | Supriadi                                           | 2                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 4   | Markus T                                           | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 5   | Muhtar                                             | 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 6   | Emanuel Yoris                                      | 2                     | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 7   | Mety Tera Saeleo                                   | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 8   | Ikang Pauz                                         | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 9   | Riki Anggara                                       | 2                     | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 10  | Antan                                              | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 11  | M.Jacob                                            | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 12  | Mulyady Tamir                                      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 13  | Eliyas                                             | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 14  | Arbain                                             | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 15  | Muhammad Khumeini                                  | 3                     | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 16  | Ediansyah                                          | 2                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 17  | Darma                                              | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 18  | Yeremia Florin Limantoro Lim Cezia Gieermanoutchka | 4                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 19  | Mario                                              | 1                     | 1  | 1  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  |
| 20  | Wakhbib Talamunal Yaqin                            | 2                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 21  | Azuar Anas                                         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 22  | Paizan                                             | 2                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 23  | Dorprawati Siburian,S.H.,M.H                       | 2                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 24  | Junaidi                                            | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 25  | Hidup                                              | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 26  | Marbawi                                            | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 27  | Syamsul                                            | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 28  | Sadikin                                            | 4                     | 1  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 29  | Afrizal                                            | 1                     | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 30  | Ipan Nopli                                         | 1                     | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 31  | Aang Nilopo                                        | 4                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 32  | Fajar Yunus                                        | 4                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 33  | Akhyar Rosidi                                      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 34  | Wiranda                                            | 2                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 35  | Dahlan                                             | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 36  | Gusti Rafanja Angga Lasmana                        | 2                     | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 37  | Ferdi A Tamonob                                    | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 38  | Sariono                                            | 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 39  | Rudiansyah                                         | 4                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |

| No. | Nama                        | Nilai Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-----|-----------------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|     |                             | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 40  | Herman                      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 41  | Karhadi                     | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 42  | Kamisah                     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 43  | Supriadi                    | 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 44  | Muhammad Jufli              | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 45  | Emita Sari                  | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 46  | Amri P                      | 4                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 47  | Sari Maharani               | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 48  | Rusli                       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 49  | Desman                      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 50  | Yusrizall                   | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 51  | Amran                       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 52  | Nurjaya                     | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 53  | Agustinus Gus Mat Hata      | 3                     | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 54  | Jonatan Bugis               | 1                     | 1  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 55  | Kadin Lingga                | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 56  | Ahmad                       | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 57  | Sandi Perdana               | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 58  | Pirman                      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 59  | Pineda Aleksander           | 4                     | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 60  | Suriansyah                  | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 61  | Badarudin                   | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 62  | Sainudding                  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 63  | Hariato                     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 64  | Dedi Harianto, S.P., M.Ling | 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  |
| 65  | Afriansyah                  | 4                     | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 66  | Zulkifli                    | 2                     | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 67  | Akoan                       | 3                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 68  | M,Hamsiah                   | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 69  | Kam Mela Norbaini           | 2                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 70  | Lalu Abdul Halik            | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 71  | Ilyas Sagala                | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 72  | Muhammad Mujahidin          | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 73  | Vivi Silvia Murita,S.E      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 74  | Mizan                       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 75  | M Husen Tinambunan          | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 76  | Asmadi                      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 77  | Salman                      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 78  | Tapun                       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 79  | Darmi                       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 80  | Julkarnain                  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 81  | Insan Lingga                | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 82  | Zona                        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |

| No. | Nama                                       | Nilai Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-----|--------------------------------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|     |                                            | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 83  | Mukhsin                                    | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 84  | Siti Syaidaturrahmah                       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 85  | Mustaman                                   | 4                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 86  | Hamka                                      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 87  | Sanggar A. Nasu                            | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 88  | Armanto                                    | 4                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 89  | Indra                                      | 2                     | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 90  | Muhammad Solihin                           | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 91  | Marimin                                    | 1                     | 1  | 1  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 92  | Muliadi                                    | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 93  | Misruddin                                  | 3                     | 3  | 1  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 94  | Misrani                                    | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 95  | Abdul Sani                                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 96  | Hermansyah                                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 97  | Ibrahim                                    | 1                     | 1  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 98  | Kurdiansyah                                | 4                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 99  | Rahmat Kudadiri                            | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 100 | Sudarmin                                   | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 101 | Suriansyah                                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 102 | Legiman R                                  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 103 | Aden                                       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  |
| 104 | Sehmaha                                    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 105 | Salihin                                    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 106 | Syahdan                                    | 3                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 107 | Maria Ulfa                                 | 2                     | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 108 | Achmad Syarifuddin                         | 3                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 109 | I Wayan Karja                              | 4                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 110 | Kt Pahundan Tunas Buana ( Sofyan Tanjung ) | 2                     | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 111 | Muksin                                     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 112 | Layam                                      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 113 | Sahri                                      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 114 | Jurkani                                    | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 115 | Paridah                                    | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 116 | Asip                                       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 117 | Sahbana                                    | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 118 | Ariyanto                                   | 4                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 119 | Rudini                                     | 2                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 120 | Fahriansyah                                | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 121 | Lalu Khairuddin                            | 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 122 | Lalu Salena                                | 3                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 123 | Ramadhan                                   | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 124 | Lalu Sumarlin Efendi                       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 125 | Lalu Sahdan                                | 1                     | 1  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 126 | Assmad Tawu                                | 2                     | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 127 | Bayu Adi Mulya                             | 2                     | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |

| No.                                          | Nama                     | Nilai Unsur Pelayanan |      |      |       |      |      |      |      |      |
|----------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|------|------|-------|------|------|------|------|------|
|                                              |                          | U1                    | U2   | U3   | U4    | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| 128                                          | Yumiati,Spd              | 2                     | 2    | 3    | 4     | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 129                                          | Sariman Hariandi S.      | 3                     | 3    | 4    | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 130                                          | Hendra Syahputra         | 3                     | 3    | 3    | 4     | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 131                                          | Bungin Randy             | 3                     | 3    | 4    | 4     | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    |
| 132                                          | Parzan                   | 3                     | 3    | 3    | 4     | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    |
| 133                                          | Maulana Ali Sodikin      | 2                     | 2    | 3    | 4     | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    |
| 134                                          | Nasrul Al Amin           | 2                     | 4    | 3    | 4     | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    |
| 135                                          | Zainal Abidin, S.Hut, Mp | 4                     | 3    | 4    | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    |
| 136                                          | Tegar Putera Rianto      | 3                     | 3    | 3    | 4     | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| <b>Jumlah Nilai per Unsur</b>                |                          | 425                   | 428  | 472  | 544   | 467  | 484  | 470  | 471  | 467  |
| <b>NRR per Unsur</b>                         |                          | 3,13                  | 3,15 | 3,47 | 4,00  | 3,43 | 3,56 | 3,46 | 3,46 | 3,43 |
| <b>NRR Tertimbang per Unsur</b>              |                          | 0,35                  | 0,35 | 0,39 | 0,44  | 0,38 | 0,40 | 0,38 | 0,38 | 0,38 |
|                                              |                          | 8,68                  | 8,74 | 9,64 | 11,11 | 9,54 | 9,89 | 9,60 | 9,62 | 9,54 |
| <b>IKM</b>                                   |                          | <b>86,36</b>          |      |      |       |      |      |      |      |      |
| <b>Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan</b> |                          | <b>BAIK</b>           |      |      |       |      |      |      |      |      |