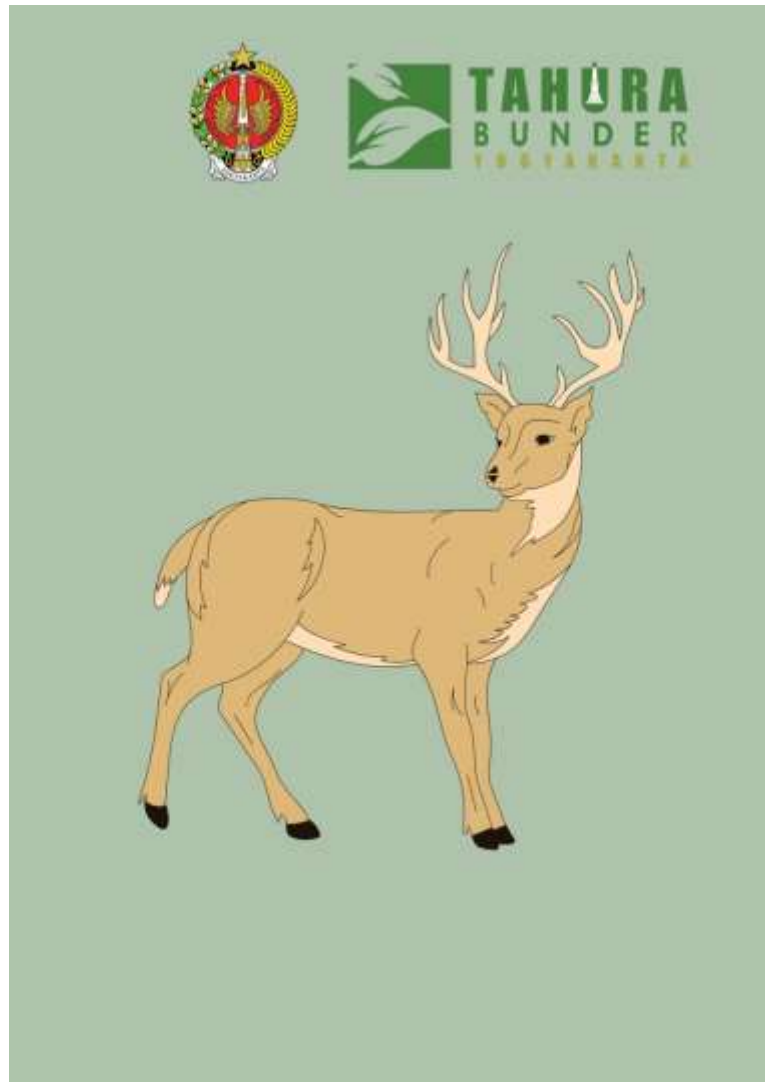


**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**BALAI TAMAN HUTAN RAYA BUNDER**  
**DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**  
**TAHUN 2024**

# 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>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
<b>BAB V</b> .....	<b>14</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>15</b>
1. Kuisisioner.....	15
2. Hasil Pengolahan Data.....	16
3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM.....	19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	20

# **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 mengamankan 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 lingkup Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, 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 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 yang terdiri dari pegawai Balai Taman Hutan Raya Bunder.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekam dalam *google form*. 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 7 (tujuh) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 10 (sepuluh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	3
2.	Pengumpulan Data	Februari-Agustus 2024	140
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	10

## 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 2023, maka populasi penerima layanan pada Balai Taman Hutan Raya Bunder dalam kurun waktu 8 bulan adalah sebanyak 1977 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 322 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 322 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	109	33.9%
		PEREMPUAN	213	66.1%
2	PENDIDIKAN	SD		0.6
		SLTP		53%
		SLTA		38%
		DIII		
		SI		9%
		S2		3.4%
3	PEKERJAAN	PNS		7%
		TNI		1%
		SWASTA		8%
		WIRAUUSAHA		4%
		PELAJAR		43%
		MAHASISWA		33%
		TIDAK BEKERJA/IRT/ PENSIUNAN		2%
		GURU		2%
4	JENIS LAYANAN	Penggunaan Camping Ground	38	11.8%

		Pengambilan Dokumentasi Komersial dalam Bentuk Foto	4	1.2%
		Pembuatan Film dan/atau Video Klip dalam Bentuk Dokumenter, Film Komersial, dan Film Promosi	2	0.7%
		Penggunaan Area untuk Kepentingan Tertentu/Event Komersial	4	1.2%
		Penggunaan Kios/Jangko	0	0
		Kunjungan Masuk Kawasan	234	72.7%
		Informasi Publik	40	12.4%
		Pengaduan	0	0

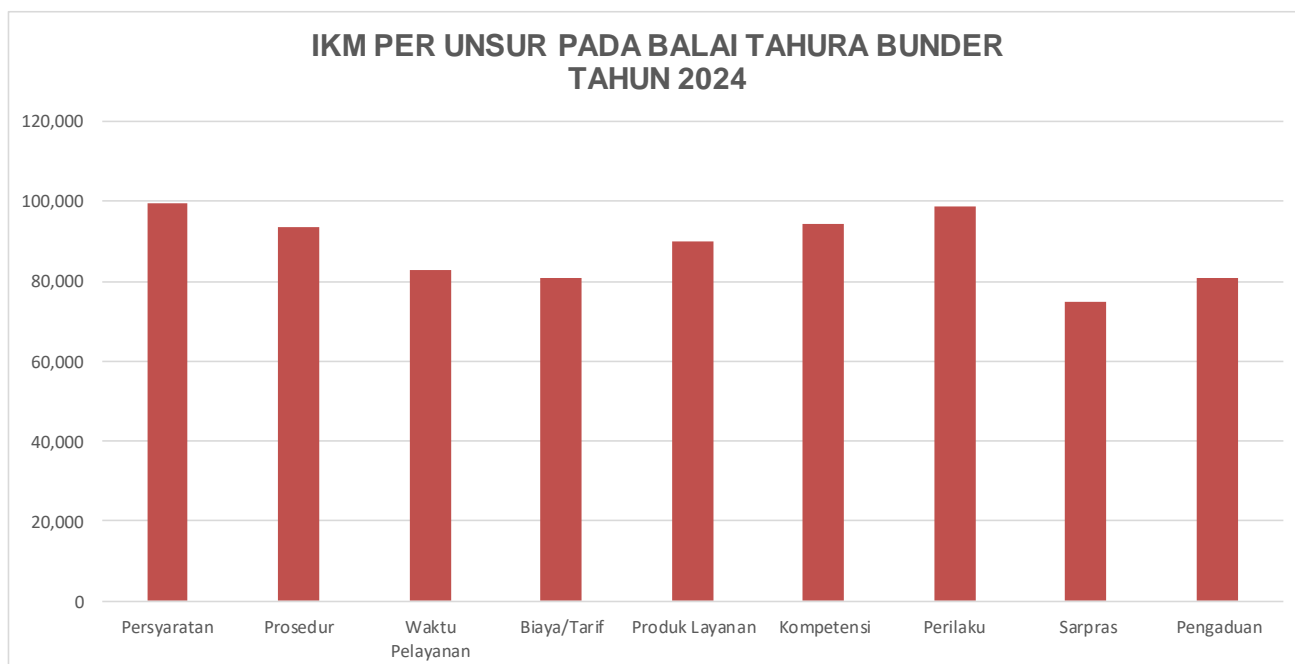
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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>	99.692	93.572	82.664	80.891	89.993	94.497	98.629	75.006	80.804
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>87.53 (BAIK)</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 75.006. Selanjutnya pengaduan yang mendapatkan nilai 80.804 adalah nilai terendah kedua., sedangkan biaya/tarif dengan nilai 80.891 merupakan unsur terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 99.692, Perilaku mendapatkan nilai 98.629 dan Kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 94.497.

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Kondisi sarana prasarana yaitu toilet masih memerlukan perbaikan. Saluran air pada kamar mandi mengalami *mampet* dikarenakan pertumbuhan akar dari pohon-pohon yang berada di sekitar kamar mandi menembus saluran air. Mushola juga masih memerlukan perbaikan pada saluran air. Selain itu, pengguna layanan camping ground menyampaikan perlunya penambahan penerangan pada area camping. Namun perbaikan atas sarana prasarana ini akan tertunda dikarenakan mulai bulan September 2024 selama 60 hari kerja, dilakukan pengembalian fungsi kawasan pada area yang terdapat sarana prasarana pengunjung. Salah satu bentuk kegiatan tersebut berupa pembongkaran sarana prasarana pengunjung yang dijadikan obyek atas Survey Kepuasan Masyarakat ini. Pengembalian fungsi kawasan terjadi karena adanya perubahan blok dari awalnya blok Pemanfaatan menjadi blok Perlindungan. Lokasi untuk kunjungan akan dipindah ke lokasi lainnya, sehingga sedang direncanakan upaya pembangunan sarana prasarana yang baru pada lokasi baru,
2. Unsur layanan pengaduan masih memerlukan pengembangan dalam hal sistem pengaduan dijalankan, terutama dalam hal menerima dan menindaklanjuti aduan.

- Biaya/tarif layanan merupakan retribusi yang ditetapkan sesuai dengan Perda nomor tahun 2023. Dari 8 jenis layanan yang diselenggarakan oleh Balai Tahura Bunder, 6 jenis layanan dikenakan retribusi sesuai peraturan yang berlaku, sedangkan 2 layanan yaitu Informasi dan pengaduan tidak dikenakan retribusi maupun biaya. Oleh karena itu, Balai Tahura Bunder perlu meningkatkan sosialisasi atas tujuan dan manfaat atau imbal balik adanya retribusi pada 6 jenis layanan.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut akan dijadikan rujukan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini akan dibuat rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah nilainya.

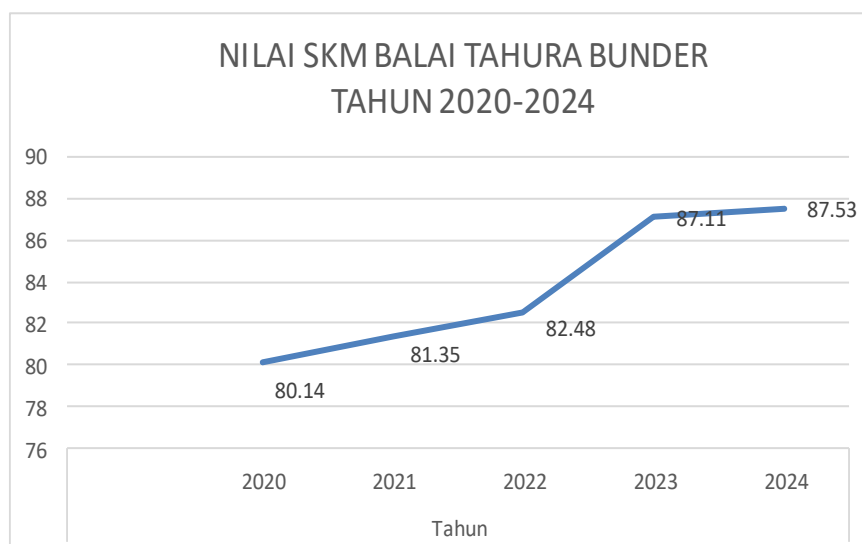
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat koordinasi internal Balai Tahura Bunder. Penentuan skala prioritas rencana tindak lanjut perbaikan dibagi menjadi 3 jangka waktu, yaitu jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), dan 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	<b>Sarana Prasarana</b>	Menyusun strategi penganggaran pembangunan sarana prasarana baru	v	v			<b>Kasubbag TU</b>
		Mengajukan strategi penganggaran pembangunan sarana prasarana baru			v	v	

2	Pengaduan	Meningkatkan sosialisasi atas layanan pengaduan dan prosedur pelayanan pengaduan			v		Kasubbag TU
3	Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi atas tujuan dan tarif layanan melalui media sosial dan media lainnya yang disesuaikan dengan anggaran yang tersedia.			v		Kasubbag TU

### 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 Tahura Bunder dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Balai Taman Hutan Raya Bunder

.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Februari sampai dengan Agustus 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Taman Hutan Raya Bunder, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87.53. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Taman Hutan Raya Bunder menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana, pengaduan dan biaya/tarif dengan nilai sebagai berikut: nilai Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 75.006, pengaduan dengan nilai 80.804 dan biaya/tarif dengan nilai 80.891 merupakan unsur terendah ketiga.
3. Unsur layanan dengan tiga nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 99.692, Perilaku mendapatkan nilai 98.629 dan Kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 94.497.

Yogyakarta, 15 Oktober 2024

**Kepala Balai Taman Hutan Raya Bunder,**



**MUCH. ALEX ZUBAEDI, S.Hut.,M.I.L**

NIP. 197701232006041004

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner



**Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Balai Taman Hutan Raya Bunder**

Distribusi Formulir

Tanggal survei \*

Jenis survei \*

Jenis Kelamin \*

Laki-Laki

Perempuan

Pendidikan

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

Pekerjaan \*

ASN

TNI

POLRI

Swasta

Wirausaha

Lainnya...

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

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

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

Penggunaan area untuk kepentingan tertentu/event komersial

Layanan Informasi Publik

Layanan Pengaduan

Magang/ Penelitian

Penggunaan Kios/Jangka

Kunjungan masuk kawasan

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

Tidak mudah

Kurang mudah

Mudah

Sangat mudah

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

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terhadap kesopanan dan keramahan? \*

Tidak sopan dan tidak ramah

Kurang sopan dan kurang ramah

Sopan dan ramah

Sangat sopan dan ramah

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

Sangat mahal

Cukup mahal

Murah

Gratis

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

Buruk

Dukup

Baik

Sangat baik

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

Tidak kompeten

Kurang kompeten

Kompeten

Sangat kompeten

9. Bagaimana pendapat saudara tentang pengawasan/pengaduan/pengelolaan layanan? \*

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

Barang/Material

Tanggal jawaban lengkap





**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN**

UNIT PELAYANAN  
ALAMAT  
Telp/fax.

: Balai Taman Hutan Raya Bunder  
: Jl. Argulobang No. 11 Baciro  
: (0274)888518

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN										Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1. IKM lain Penggunaan Camping Ground	3.95	4.00	3.13	3.05	4.00	3.16	4.00	2.74	3.74	3.74	87.35
2. IKM lain Pengambilan Dokumentasi Komersial dalam Bentuk Foto	4.00	4.00	3.25	3.00	3.00	4.00	4.00	3.25	3.00	3.00	86.63
3. IKM lain Pembuatan Film dan/atau Video Klip dalam Bentuk Dokumenter, Film Komersial, dan	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	90.75
4. IKM Penggunaan Area untuk Kepentingan Tertentu/Event Komersial	4.00	3.00	3.00	3.25	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	83.19
5. IKM Masuk Kawasan	3.98	3.96	3.31	3.11	3.60	3.52	3.67	2.91	3.58	3.58	87.01
6. IKM Layanan Informasi	4.00	3.50	3.15	4.00	4.00	4.00	4.00	3.10	3.08	3.08	90.27
7. IKM Penggunaan kios/janako	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
8. IKM Pengaduan	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
NRR Unit Layanan - Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3.99	3.74	3.31	3.24	3.60	3.78	3.95	3.00	3.23		
NRR tertimbang Unit Layanan - Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.439	0.412	0.364	0.356	###	0.416	###	0.330	0.356		*)
<b>IKM Unit pelayanan</b>											<b>87.53</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9
- NHH
- IKM
- (\*)
- (")

NRR Per Unsur Pelayanan

NRR Unit Layanan

NRR tertimbang Unit Layanan

- = Unsur-Unsur pelayanan
- = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- = Jumlah NHH IKM tertimbang
- = Jumlah NHH I tertimbang x 25
- = Nilai Rata-rata per unsur per jenis layanan (berdasarkan perhitungan IKM jenis layanan)

- = Nilai Rata-rata unit layanan
- = NHH Unit Layanan x U<sub>i</sub>

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

**IKM UNIT PELAYANAN**

**87.53**

**Skala 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

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (terlampir)**