



20
25

SEMESTER II

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI PEMANTAPAN KAWASAN
HUTAN WILAYAH XXI

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXI Semester II Tahun 2025 dapat disusun. Survei ini dilaksanakan sebagai bagian dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dan upaya perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Laporan ini menyajikan profil responden, hasil pengukuran terhadap unsur pelayanan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, analisis terhadap kekuatan dan area perbaikan, serta rencana tindak lanjut. Masukan masyarakat menjadi bahan penting bagi BPKH Wilayah XXI untuk menjaga kualitas layanan yang telah dinilai baik sekaligus melakukan perbaikan pada unsur yang masih memerlukan perhatian.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden dan pihak yang mendukung pelaksanaan survei ini.

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat BPKH Wilayah XXI Semester II Tahun 2025 dilaksanakan terhadap seluruh pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 39 orang. Instrumen mengukur 8 unsur pelayanan. Unsur biaya/tarif tidak dimasukkan dalam instrumen yang digunakan. Setiap unsur dinilai dengan skala 1–4 dan diberikan bobot yang sama, sehingga bobot masing-masing unsur adalah $\frac{1}{8}$ atau 0,125.

Hasil pengolahan memperoleh nilai rata-rata SKM sebesar 3.5577 dan nilai konversi IKM sebesar 88.94. Berdasarkan interval mutu pelayanan dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, nilai tersebut berada pada kategori mutu pelayanan A dengan kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”.

Unsur dengan nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai konversi 95.51. Unsur dengan nilai terendah adalah Waktu Penyelesaian dengan nilai konversi 84.62. Meskipun secara keseluruhan kinerja pelayanan berada pada kategori sangat baik, unsur bernilai relatif lebih rendah tetap menjadi prioritas evaluasi agar peningkatan kualitas pelayanan berlangsung secara berkelanjutan.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu bentuk nyata kehadiran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat diperlukan agar penyelenggara memperoleh umpan balik yang terukur mengenai kualitas layanan, mengetahui unsur yang telah berjalan baik, serta mengenali aspek yang perlu ditingkatkan. BPKH Wilayah XXI melaksanakan SKM Semester II Tahun 2025 terhadap seluruh pelayanan sebagai instrumen evaluasi dan dasar penyusunan langkah perbaikan.

1.2 Dasar Pelaksanaan

Pelaksanaan dan pengolahan SKM berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan

Tujuan SKM adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan, mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan setiap unsur pelayanan, memperoleh bahan evaluasi berbasis persepsi pengguna layanan, dan merumuskan prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

1.4 Ruang Lingkup

Survei mencakup seluruh pelayanan BPKH Wilayah XXI pada periode Semester II Tahun 2025.

BAB II METODOLOGI

2.1 Pendekatan Survei

Survei menggunakan pendekatan kuantitatif dengan skala Likert empat tingkat. Data yang digunakan dalam laporan ini merupakan 39 jawaban responden yang terdapat pada basis data final yang disampaikan.

2.2 Unsur yang Diukur

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
5. Kompetensi Pelaksana
6. Perilaku Pelaksana
7. Sarana dan Prasarana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Instrumen menggunakan 8 unsur. Unsur Biaya/Tarif tidak terdapat dalam kuesioner yang digunakan. Oleh karena itu, penghitungan komposit dalam laporan ini menggunakan bobot sama sebesar $\frac{1}{8}$ untuk setiap unsur, dengan jumlah keseluruhan bobot tetap 1.

2.3 Pengolahan Data

Jawaban kualitatif dikonversi ke nilai persepsi 1 sampai 4. Nilai rata-rata setiap unsur dihitung dari total nilai persepsi dibagi jumlah responden. Nilai komposit diperoleh dari rata-rata delapan unsur dan kemudian dikonversi ke skala 25–100 dengan mengalikan nilai indeks dengan 25.

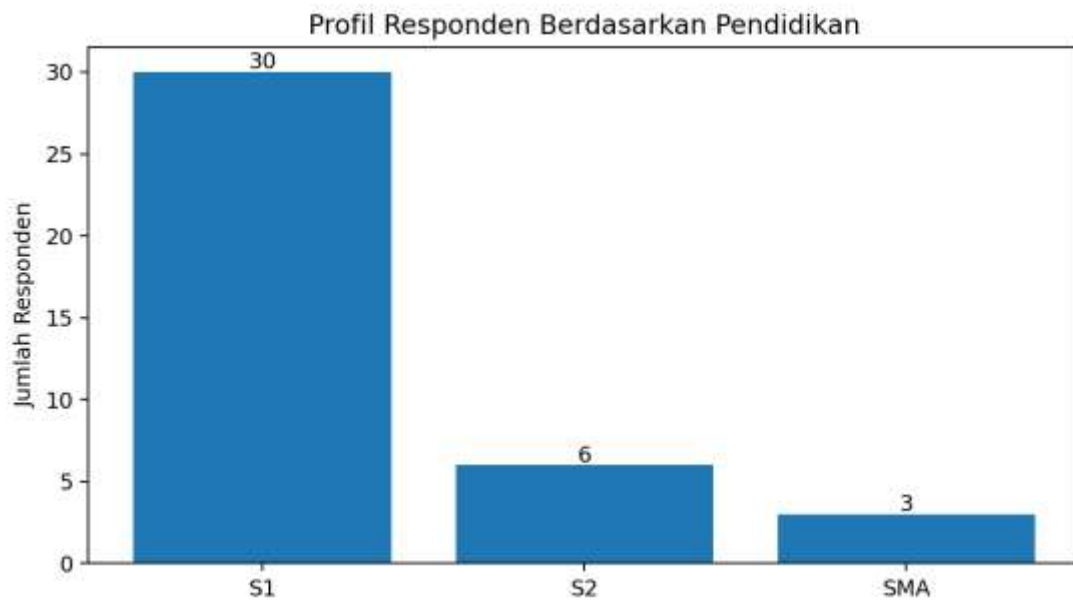
BAB III PROFIL RESPONDEN

3.1 Jenis Kelamin

Dari 39 responden, 33 orang (84.6%) laki-laki dan 6 orang (15.4%) perempuan.

3.2 Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
S1	30	76.9%
S2	6	15.4%
SMA	3	7.7%



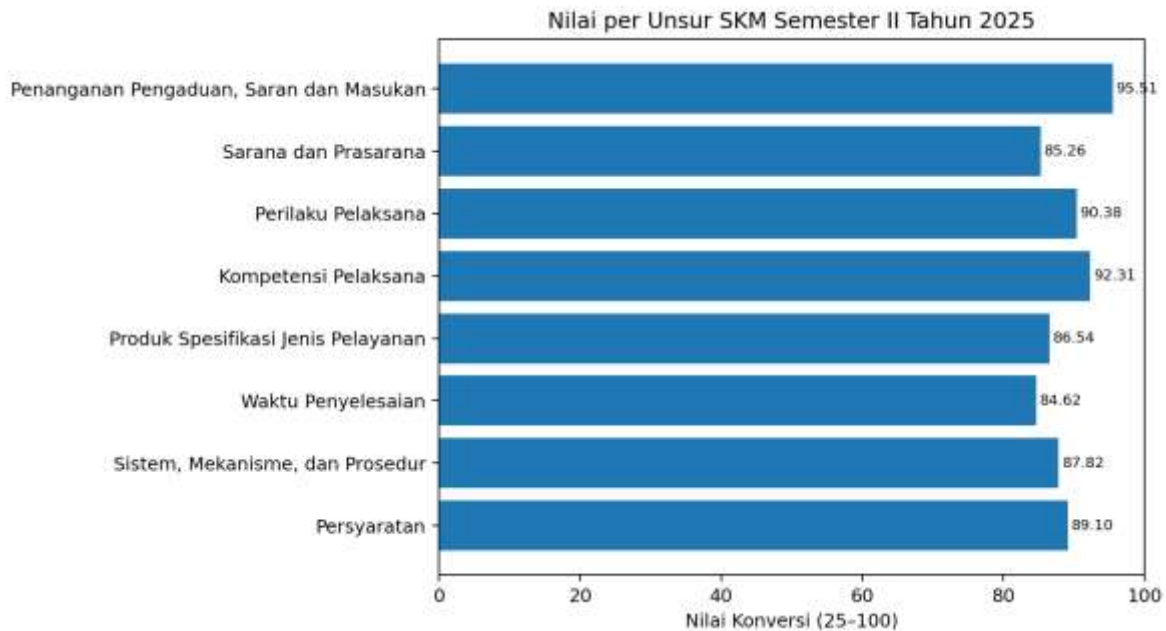
3.3 Pekerjaan

Komposisi pekerjaan responden beragam. Kelompok terbesar adalah PNS sebanyak 15 orang dan pegawai swasta sebanyak 12 orang, diikuti wirausaha sebanyak 6 orang. Responden lainnya terdiri atas mahasiswa dan beberapa jenis pekerjaan/posisi lain. Keragaman ini memberikan gambaran persepsi dari kelompok pengguna layanan dengan latar belakang yang berbeda.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS SURVEI

4.1 Nilai Per Unsur

No.	Unsur	NRR	Nilai Konversi	Interpretasi
1	Persyaratan	3.5641	89.10	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.5128	87.82	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.3846	84.62	Baik
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.4615	86.54	Baik
5	Kompetensi Pelaksana	3.6923	92.31	Sangat Baik
6	Perilaku Pelaksana	3.6154	90.38	Sangat Baik
7	Sarana dan Prasarana	3.4103	85.26	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.8205	95.51	Sangat Baik
	Rata-rata	3.5577	88,94	Sangat Baik



4.2 Nilai IKM Unit Pelayanan

Nilai rata-rata komposit delapan unsur adalah 3.5577. Setelah dikonversi dengan nilai dasar 25, diperoleh IKM sebesar 88.94. Dengan demikian, mutu pelayanan BPKH Wilayah XXI Semester II Tahun 2025 adalah A dengan kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”.

4.3 Analisis Setiap Unsur

4.3.1 Persyaratan

Nilai persyaratan menunjukkan bahwa pengguna pada umumnya menilai persyaratan pelayanan telah sesuai dengan jenis layanan. Kejelasan dan konsistensi informasi persyaratan perlu terus dipertahankan.

4.3.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur pelayanan memperoleh penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa alur pelayanan relatif mudah dipahami. Penyederhanaan proses dan kejelasan informasi tetap perlu dijaga.

4.3.3 Waktu Penyelesaian

Unsur waktu penyelesaian merupakan nilai terendah dalam survei. Meskipun masih berada pada kategori baik, unsur ini menjadi prioritas perbaikan melalui pengendalian waktu layanan, pemantauan penyelesaian permohonan, dan penyampaian estimasi waktu yang lebih jelas.

4.3.4 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk pelayanan dinilai sangat baik. Kesesuaian hasil pelayanan dengan standar perlu dipertahankan melalui konsistensi pemeriksaan keluaran layanan dan kejelasan standar produk.

4.3.5 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan salah satu kekuatan pelayanan. Hasil ini menunjukkan kepercayaan yang tinggi terhadap kemampuan petugas. Peningkatan kompetensi teknis dan pelayanan tetap perlu dilaksanakan secara berkala.

4.3.6 Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana memperoleh penilaian sangat baik. Kesopanan, keramahan, dan orientasi pelayanan perlu dipertahankan sebagai budaya kerja.

4.3.7 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana berada pada kategori baik dan termasuk unsur dengan nilai relatif rendah. Perbaikan dapat diarahkan pada kenyamanan ruang pelayanan, kemudahan akses informasi, fasilitas pendukung, dan pemeliharaan sarana. Kondisi ini disebabkan pada semester II Tahun 2025, BPKH Wilayah XXI masih berkantor di tempat lama (kantor sewa) dengan kondisi yang sangat kurang ideal.

4.3.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan memperoleh nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan mekanisme pengaduan secara umum dinilai dikelola dengan baik. Namun karena masih terdapat responden yang menilai fungsinya kurang maksimal, kanal pengaduan dan tindak lanjutnya tetap perlu disosialisasikan dan dipantau.

BAB V EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Prioritas perbaikan disusun dengan memperhatikan nilai relatif setiap unsur. Fokus utama diarahkan pada waktu penyelesaian dan sarana/prasarana, sementara unsur dengan nilai tinggi dipertahankan melalui standardisasi dan pemantauan.

Prioritas Unsur	Permasalahan/Area Perbaikan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
Waktu Penyelesaian	Kecepatan layanan masih menjadi unsur bernilai terendah.	Evaluasi standar waktu dan pemantauan penyelesaian layanan melalui penambahan tools dalam aplikasi Tapal21.	Jangka pendek (<12 bulan)	Tim/penanggung jawab pelayanan
Sarana dan Prasarana	Masih terdapat penilaian di bawah kategori baik.	Inventarisasi kebutuhan fasilitas, pemeliharaan sarana, dan peningkatan kenyamanan serta aksesibilitas layanan.	Jangka pendek– menengah	Pengelola BMN/layanan
Prosedur Pelayanan	Perlu menjaga kemudahan	Penyederhanaan informasi alur layanan dan	Jangka pendek	Tim pelayanan

Prioritas Unsur	Permasalahan/Area Perbaikan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
	prosedur secara konsisten.	publikasi standar/prosedur melalui media yang mudah diakses.		
Penanganan Pengaduan	Sebagian responden menilai pengaduan belum berfungsi maksimal.	Penguatan publikasi kanal pengaduan, pencatatan, batas waktu respons, dan evaluasi tindak lanjut pengaduan.	Jangka pendek	Pengelola pengaduan

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil SKM terhadap 39 responden, BPKH Wilayah XXI memperoleh IKM sebesar 88.94, dengan mutu pelayanan A dan kinerja “Sangat Baik”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan telah memenuhi harapan pengguna pada tingkat yang sangat baik. Unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai tertinggi, sedangkan waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah dan menjadi fokus utama peningkatan.

6.2 Rekomendasi

Perbaikan hendaknya difokuskan pada percepatan dan kepastian waktu penyelesaian layanan, peningkatan sarana dan prasarana, serta penguatan fungsi kanal pengaduan. Pada saat yang sama, kompetensi dan perilaku petugas, kesesuaian persyaratan, serta kualitas produk layanan perlu dipertahankan melalui monitoring dan evaluasi berkala.

LAMPIRAN 1. REKAPITULASI NILAI

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Rata-rata
Responden 1	4	4	3	4	4	4	4	4	3.875
Responden 2	4	4	3	3	3	3	3	4	3.375
Responden 3	4	3	3	3	3	3	3	4	3.250
Responden 4	3	3	3	3	3	3	3	4	3.125
Responden 5	3	3	2	3	3	3	3	4	3.000
Responden 6	3	3	3	3	3	4	3	4	3.250
Responden 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
Responden 8	3	4	3	3	4	4	4	4	3.625
Responden 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
Responden 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
Responden 11	3	3	3	3	4	4	3	4	3.375
Responden 12	4	4	4	4	4	3	3	4	3.750
Responden 13	3	3	3	3	3	3	2	3	2.875
Responden 14	3	3	3	3	3	4	3	4	3.250
Responden 15	3	3	3	3	3	3	3	4	3.125
Responden 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
Responden 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
Responden 18	3	3	3	3	3	4	3	4	3.250
Responden 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
Responden 20	4	4	3	4	4	4	4	4	3.875
Responden 21	3	3	3	3	4	4	3	4	3.375
Responden 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
Responden 23	3	3	3	3	4	3	3	3	3.125
Responden 24	3	3	3	3	4	3	3	3	3.125
Responden 25	3	3	3	3	4	3	3	3	3.125
Responden 26	3	3	3	3	4	3	3	3	3.125

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Rata-rata
Responden 27	4	3	4	4	3	4	3	4	3.625
Responden 28	3	3	4	3	3	4	3	4	3.375
Responden 29	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
Responden 30	4	3	3	3	4	3	3	4	3.375
Responden 31	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
Responden 32	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
Responden 33	3	3	3	3	4	3	3	3	3.125
Responden 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
Responden 35	4	4	3	4	4	4	4	4	3.875
Responden 36	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
Responden 37	4	3	3	3	3	3	3	3	3.125
Responden 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
Responden 39	3	4	3	3	4	3	3	4	3.375

Keterangan:

Unsur 1 (U1): Persyaratan

Unsur 2 (U2): Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur 3 (U3): Waktu Penyelesaian

Unsur 4 (U4): Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur 5 (U5): Kompetensi Pelaksana

Unsur 6 (U6): Perilaku Pelaksana

Unsur 7 (U7): Sarana dan Prasarana

Unsur 8 (U8): Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan