

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



**Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan**  
**Badan Standardisasi Instrumen Lingkungan Hidup dan Kehutanan**  
**BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN KEHUTANAN**  
**YOGYAKARTA**  
**TAHUN 2023 SEMESTER 1**

<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 online.....	1
2. Hasil Pengolahan Data SKM .....	2
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	4

# **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 Besar Pengujian Standar Instrumen Kehutanan (BBPSIK) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi 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 Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Kehutanan.

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 pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Kehutanan dilaksanakan oleh tim kerja Sistem Informasi dan Hubungan Masyarakat dibawah tanggung jawab Kepala Bagian Umum.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital 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 Besar Pengujian Standar Instrumen Kehutanan 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 secara online menggunakan QR code maupun tautan yang dikirimkan melalui WA atau email. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan diterima secara online oleh admin BBPSIK. 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	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2023	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Kehutanan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun sebelumnya, maka populasi penerima layanan pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Kehutanan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 45 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 40 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 40 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	23	57,50
		PEREMPUAN	17	42,50
2	ASAL INSTANSI	KLHK	23	57,50
		PERGURUAN TINGGI	4	10,00
		SWASTA	1	2,50
		PEMERINTAH DAERAH	3	7,50
		K/L LAINNYA	8	20,00
		LUAR NEGERI	1	2,50

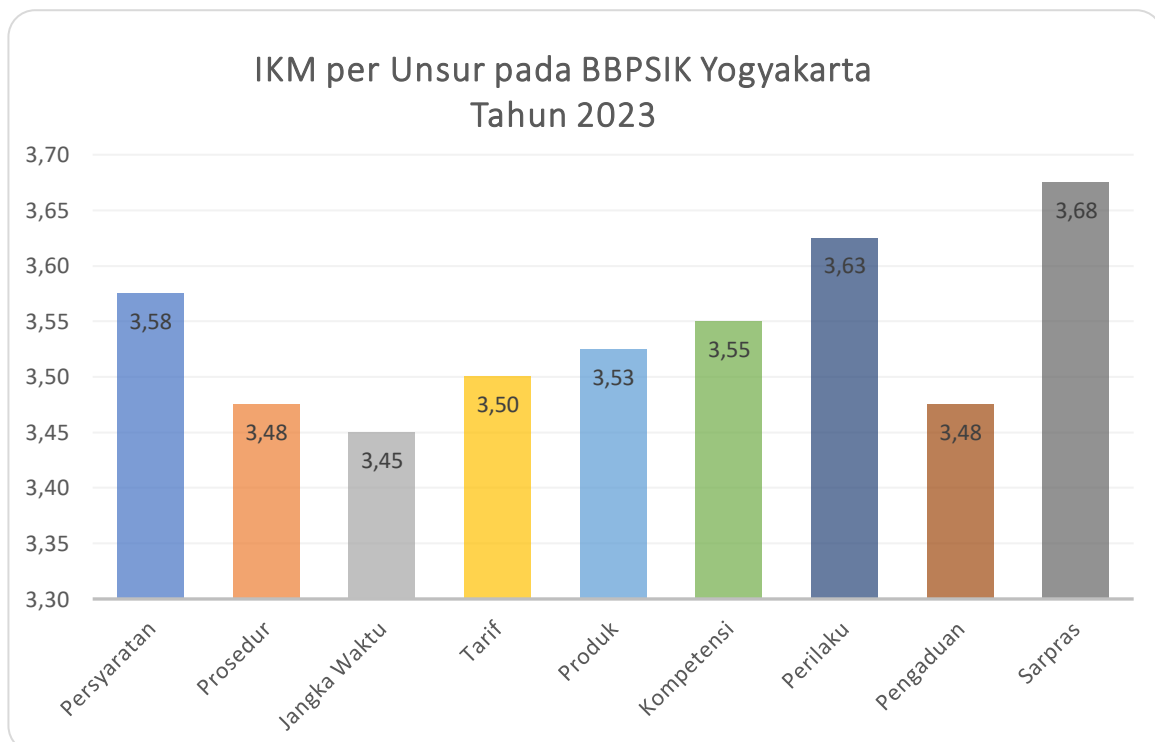
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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>	3,58	3,48	3,45	3,50	3,53	3,55	3,63	3,48	3,68
<b>Kategori</b>	A	B	B	B	B	A	A	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>88,472 (A atau Sangat 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. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,45 (skala 4). Nilai terendah ini masih masuk kategori baik sehingga tidak mengganggu proses pelayanan.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarpras mendapatkan nilai tertinggi 3,68 (skala 4) dari unsur layanan.

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 :

- Pelayanan dan sosialisasi lebih ditingkatkan lagi
- Semakin ditingkatkan..masyarakat semakin mudah mengakses

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh Masyarakat/pengguna layanan. Surat balasan konfirmasi masih dirasakan lambat karena tim layanan menunggu surat disposisi pimpinan serta koordinasikan dengan pihak teknis terkait sesuai permintaan layanan dari pengguna layanan.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisis ini dilakukan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan pelayanan publik. Hasil penilaian dari seluruh unsur menunjukkan kategori baik sehingga upaya tindak lanjut dilakukan secara intern saja dengan melakukan sosialisasi kepada seluruh pegawai perihal prosedur layanan terutama beralih ke pengajuan layanan secara online sehingga pelayanan kepada masyarakat lebih optimal dan cepat. Selain itu kepada pengguna layanan disosialisasikan melalui media informasi seperti

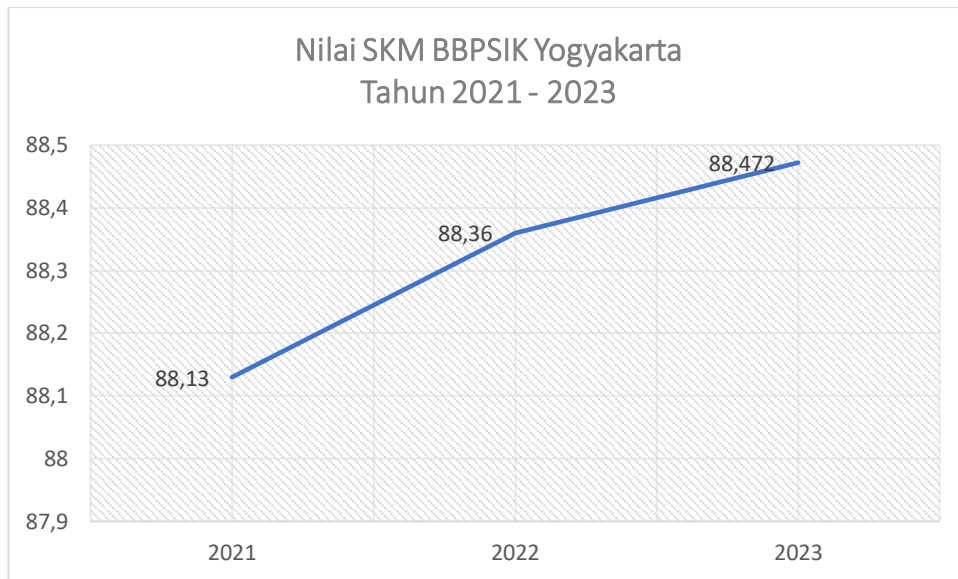
website maupun media sosial BBPSIK. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM yang dinilai rendah dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Tabel Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi kepada seluruh pegawai tentang prosedur pelayanan agar cepat dan optimal				√	Bagian TU
		Membuat jadwal resepsionis di lobi kantor untuk mempermudah penanganan layanan sesuai kebutuhan				√	Bagian TU
		Sosialisasi tentang pengajuan layanan secara <i>online</i> di website dan media sosial				√	Tim SIH

#### 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 Besar Pengujian Standar Instrumen Kehutanan 3 (tiga) tahun terakhir dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Kehutanan.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Kehutanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat baik dengan nilai SKM 88,472. Nilai SKM BBPSIK Yogyakarta menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah waktu penyelesaian pelayanan dengan mendapatkan nilai sebesar 3,45 (skala 4). Unsur ini masih termasuk dalam kategori baik sehingga tidak mengganggu pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Sarpras dengan mendapatkan nilai sebesar 3,68 (skala 4).



Yogyakarta, Juli 2023

Kepala Balai Besar

Dwi Prabowo Y.S, S.Si, M.Sc, Ph.D.

NIP 19751104 2001121002

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner online ([https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdJb7iIGZ\\_ILBub-7fiFio6BSwuae1YzkYcS6m8VvFNHinhTg/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdJb7iIGZ_ILBub-7fiFio6BSwuae1YzkYcS6m8VvFNHinhTg/viewform))

The image shows a screenshot of a Google Forms survey. The header features the logo of 'BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN KEHUTANAN' (Centre for Forestry Instrument Standard Assessment) and the title 'SURVEY LAYANAN PUBLIK'. The main heading of the survey is 'Survey Layanan Publik/Kepuasan Pelanggan BBPSIK'. Below this, there is a paragraph explaining the survey's purpose in the context of integrity zone evaluation and a list of four rating criteria: (1) Tidak Baik, (2) Kurang Baik, (3) Baik, and (4) Sangat Baik. The form includes several input fields: 'Instansi \*' (text), 'Jenis Kelamin \*' (radio buttons for Laki-Laki and Perempuan), 'Nomor HP/WA \*' (text), and 'Email \*' (text). A section titled '1. Informasi layanan/jasa & produk mudah diperoleh' contains a row of four radio buttons labeled 1, 2, 3, and 4. A footer note indicates that the survey is mandatory.

**BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN KEHUTANAN**  
CENTRE FOR FORESTRY INSTRUMENT STANDARD ASSESSMENT

**SURVEY LAYANAN PUBLIK**

**Survey Layanan Publik/Kepuasan Pelanggan BBPSIK**

Dalam rangka Penilaian Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di BBPSIK Yogyakarta, kami bermaksud melakukan Survey Layanan Publik/Kepuasan Pelanggan sebagaimana berikut:

Bobot nilai masing-masing kriteria yaitu :

- ( 1 ) Tidak Baik
- ( 2 ) Kurang Baik
- ( 3 ) Baik
- ( 4 ) Sangat Baik

bbpsikjogja@gmail.com Ganti akun  
Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**Instansi \***  
Jawaban Anda

**Jenis Kelamin \***  
 Laki-Laki  
 Perempuan

**Nomor HP/WA \***  
Jawaban Anda

**Email \***  
Jawaban Anda

**1. Informasi layanan/jasa & produk mudah diperoleh**

1      2      3      4

## 2. Hasil Olah Data SKM

### TABULASI NILAI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BESAR PENGUJIAN INSTRUMEN KEHUTANAN YOGYAKARTA

Jenis layanan : Pelayanan tamu kunjungan, Mahasiswa PKL dan magang serta tamu kerja sama  
 Jumlah populasi : 45 responden  
 Jumlah Target Responden : 40 Responden

No.	Jenis Kelamin	Asal Instansi	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR KEGIATAN									Saran
			U1	U2	U3	U4	U5	U8	U6	U7	U9	
1	Perempuan	Perguruan Tinggi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Perempuan	KLHK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Laki-Laki	KLHK	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	Perempuan	KLHK	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
5	Perempuan	KLHK	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	Perempuan	KLHK	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
7	Laki-Laki	Pemda	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
8	Perempuan	KLHK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	Perempuan	KLHK	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
10	Laki-Laki	KLHK	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
11	Laki-Laki	KLHK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	Laki-Laki	Pemda	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Perempuan	KLHK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	Perempuan	KL Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	Laki-Laki	Perguruan Tinggi	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
16	Laki-Laki	KLHK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	Laki-Laki	KL Lainnya	4	4		4	4	4	4	4	4	
18	Perempuan	KLHK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	Perempuan	KL Lainnya	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
20	Laki-Laki	Perguruan Tinggi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	Perempuan	KL Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	Perempuan	KL Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	Laki-Laki	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
24	Laki-Laki	KL Lainnya	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
25	Laki-Laki	KL Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
26	Laki-Laki	Pemda	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
27	Laki-Laki	Perguruan Tinggi	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
28	Laki-Laki	KL Lainnya	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
29	Laki-Laki	KLHK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	Laki-Laki	KLHK	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	Laki-Laki	KLHK	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
32	Perempuan	KLHK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	Laki-Laki	KLHK	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
34	Perempuan	Luar Negeri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	Laki-Laki	KLHK	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
36	Perempuan	KLHK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	Laki-Laki	KLHK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	Perempuan	KLHK	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
39	Laki-Laki	KLHK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	Laki-Laki	KLHK	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
			143	139	138	140	141	139	142	145	147	
		Nilai rata-rata	<b>3,575</b>	<b>3,475</b>	<b>3,450</b>	<b>3,500</b>	<b>3,525</b>	<b>3,475</b>	<b>3,550</b>	<b>3,625</b>	<b>3,675</b>	
		Nilai Rata-rata Tertimbang	0,397	0,386	0,383	0,389	0,392	0,386	0,394	0,403	0,408	3,539
		<b>SKM Unsur Pelayanan</b>	<b>88,475</b>									



## NRR Per Unsur

No	UNSUR PELAYANAN	Aktual Masyarakat	
		Indeks konversi	Mutu
U1	Persyaratan	89,375	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	86,875	B
U3	Waktu Penyelesaian	86,250	B
U4	Biaya / Tarif	87,500	B
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	88,125	B
U6	Kompetensi pelaksana	86,875	B
U7	Perilaku pelaksana	88,750	A
U8	Sarana dan Prasarana	90,625	A
U9	Penanganan, pengaduan, sarana & masukan	<b>91,875</b>	<b>A</b>

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN KEHUTANAN (BBPSIK)  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
SEMESTER 1 TAHUN 2023**

<b>NILAI IKM</b>
88,47
Sangat Baik

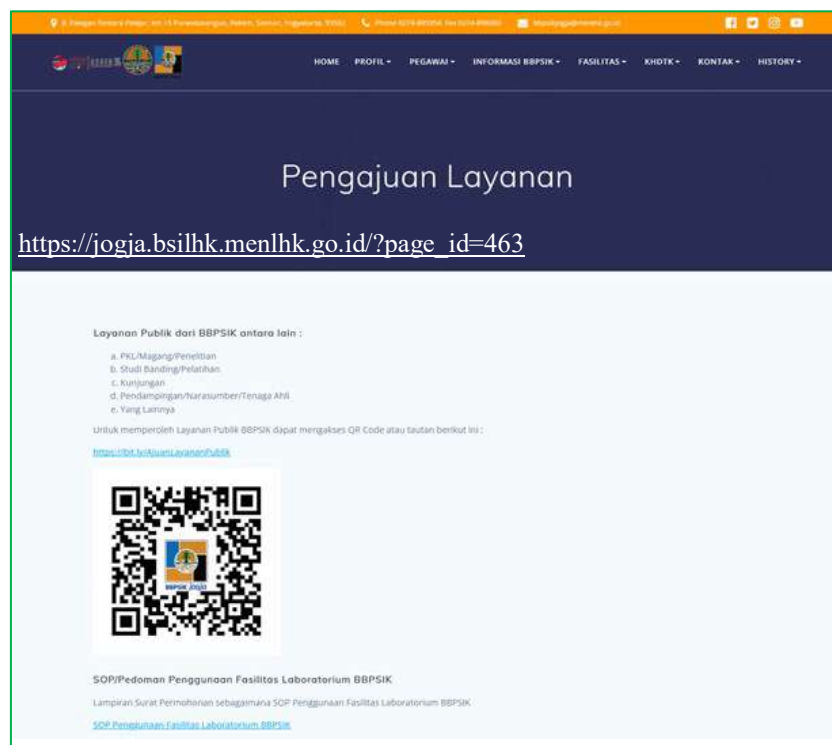
<b>NAMA LAYANAN:</b>	
Pelayanan tamu kunjungan, Mahasiswa PKL dan magang serta tamu kerja sama	
<b>RESPONDEN</b>	
JUMLAH	: 40 orang
JENIS KELAMIN: L	= 23 orang
P	= 17 orang
INSTANSI	: KLHK = 23 orang
	Perguruan Tinggi = 4 orang
	Swasta = 1
	Pemda = 3
	KL Lainnya = 8 orang
	Luar Negeri = 1 orang
Periode Survei: Januari - Juli 2023	

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

### 3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM



Gambar 1. Komitmen instansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan pada Maklumat Layanan di kantor maupun secara online di website



Gambar 2. Laman Pengajuan Layanan secara online di website



Gambar 3. Media Survei Kepuasan Masyarakat, dan Kotak Aduan terhadap layanan Publik disediakan lobi kantor



Gambar 4. Survei Kepuasan Masyarakat dan publikasi laporan hasil survey secara online di website instansi



bbpsik\_jogja

Following

Message



1,346 posts

1,592 followers

218 following

**BBPSIK Yogyakarta**

Government organization

Akun resmi Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Kehutanan

Email: bbpsikjogja@menlhk.go.id

📍 [campsite.bio/bbpsikjogja](https://campsite.bio/bbpsikjogja)

Followed by pp.kimaatas, indaaah.id, moh.mochtar + 27 more



BBPSIK

[https://www.instagram.com/bbpsik\\_jogja/](https://www.instagram.com/bbpsik_jogja/)

POSTS

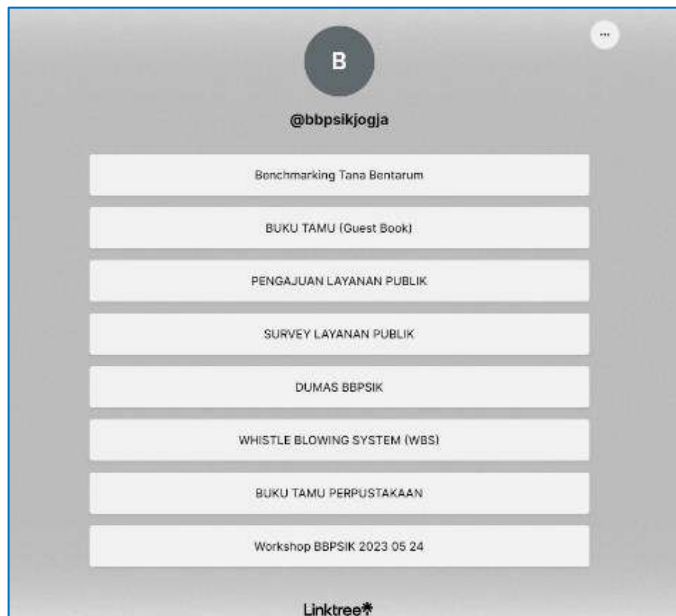
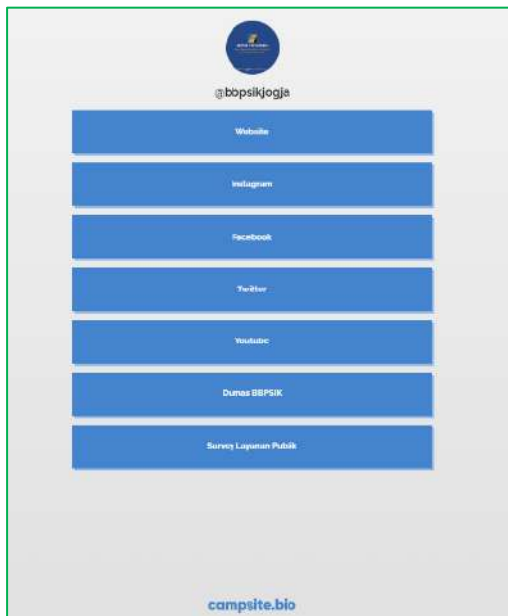
REELS

TAGGED



<https://campsite.bio/bbpsikjogja>

<https://linktr.ee/bbpsikjogja>



Gambar 5. Sarana Survei Kepuasan Masyarakat, Pengaduan Masyarakat secara online di media sosial instansi



Gambar 6. Dokumentasi pengguna layanan BBPSIK



Gambar 7. Layanan Informasi Pengaduan Internal (WBS) secara online di website instansi



Gambar 8. Layanan Informasi Pengaduan Masyarakat (eksternal) secara online di website instansi