

**KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL KONSERVASI SUMBER DAYA ALAM DAN EKOSISTEM**

**BALAI TAMAN NASIONAL TESSO NILO**

Jl. Langgam Km.4 Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Propinsi Riau  
Call Centre: 08117513086  
Email: humastntn@gmail.com

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**BALAI TAMAN NASIONAL TESSO NILO**



**Semester 1**  
**(Januari sd Juni 2024)**

**PANGKALAN KERINCI**  
**2024**


## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan  
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Balai Taman Nasional Tesso Nilo  
Semester 1 Tahun 2024

Dinilai di Pangkalan Kerinci  
Pada Tanggal : 01 Juli 2024

Kepala Balai,  
Taman Nasional Tesso Nilo



  
Heru Sutmantoro, S.Hut., M.M  
NIP.19730117 199903 1 003

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
BAB II 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 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 ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V KESIMPULAN	14

# **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 Nasional Tesso Nilo sebagai salah satu penyedia layanan publik pengurusan Surat Izin Masuk Kawasan Konservasi (SIMAKSI) dan karcis pengunjung ke Taman Nasional Tesso Nilo yang terletak di kabupaten Pelalawan Provinsi Riau. 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 Balai Taman Nasional Tesso Nilo untuk perbaikan pelayanan kepada masyarakat terutama pelayanan pengurusan surat izin masuk kawasan konservasi (SIMAKSI) kedepannya.

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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 pengurusan Surat Izin Masuk Kawasan Konservasi (SIMAKSI) dan karcis pengunjung yang telah diberikan oleh Balai Taman Nasional Tesso Nilo 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 pengurusan surat izin masuk kawasan konservasi (SIMAKSI);
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan pengurusan surat izin masuk kawasan konservasi (SIMAKSI) telah dilaksanakan;
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 pengurusan surat izin masuk kawasan konservasi (SIMAKSI);
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri pada Balai Taman Nasional Tesso Nilo dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksanaan kegiatan survei Balai Taman Nasional Tesso Nilo mengarahkan kepada setiap pengguna layanan pengurusan simaksi/layanan kerjasama untuk mengisi kuesioner yang sudah disediakan melalui media google form.

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner survei kepuasan pelayanan pengurusan perijinan/simaksi melalui google form yang disebarakan kepada pengguna layanan yang bisa diakses melalui media sosial instagram btn\_tessonilo pada: <https://bit.ly/SURVEYKEPUASANMASYARAKATTNTN>. Kuesioner ini terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan /unsur dari jumlah 9 (sembilan) 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. Adapun unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Taman Nasional Tesso Nilo 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). 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 Balai Taman Nasional Tesso Nilo pada waktu jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan survei kepuasan pelayanan pengurusan perijinan/simaksi dan kerjasama dapat dilihat secara berkala di email tim kegiatan survei.

### 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:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM semester 1

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2024
2.	Pengumpulan Data	Januari sd Juni 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Juni 2024



No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
	Hasil	
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan responden ditentukan dari jumlah responden yang menerima layanan dan mengisi google form survei kepuasan pelayanan pengurusan perijinan/simaksi. Jumlah responden yang penerima layanan (jumlah pemohon) dari Kantor Balai Taman Nasional Tesso Nilo berdasarkan periode survei bulan Januari sd Juni 2024 sebanyak **10** orang.

### **BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

#### **3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan periode Januari sd Juni 2024 yang diperoleh yaitu **10** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Responden SKM

<b>No</b>	<b>Karakteristik</b>	<b>Indikator</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	Jenis Kelamin	Laki-laki	3	75%
		Perempuan	2	25%
<b>2</b>	Pendidikan	SLTA	2	50%
		DIII	0	0%
		SI	1	25%
		S2	1	25%
<b>3</b>	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	4	100%
		PNS	0	0%
		Swasta	3	0%
		Lainnya	3	0%

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

Hasil rekapitulasi responden survei kepuasan masyarakat (SKM) dalam pelayanan pengurusan perizinan SIMAKSI/Kerjasama Balai Taman Nasional Tesso Nilo periode Januari sd Juni 2024 sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil rekapitulasi responden survei kepuasan masyarakat (SKM)

No	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN SIMAKSI/KERJASAMA								
					Kesesuaian Persyaratan (U1)	Kemudahan Prosedur (U2)	Kecepatan Waktu Pengurusan (U3)	Kewajaran Biaya / Tarif Pengurusan (U4)	Kesesuaian Produk Layanan dengan Standar Layanan (U5)	Kemampuan Petugas Pengurus (U6)	Sikap Petugas Pengurus Perizinan (U7)	Sarana dan Prasarana Pengurusan Perizinan (U8)	Penanganan Pengaduan Pengurusan Perizinan (U9)
1	26	Laki-laki	S2	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	22	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	18	Laki-laki	SMA	Siswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	21	Laki-laki	SMA	Siswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Nilai Rata-rata</b>					3,300	3,400	3,100	3,300	3,750	3,750	3,750	4,000	3,750
<b>Nilai Rata-rata Tertimbang</b>					0,367	0,378	0,344	0,367	0,417	0,417	0,417	0,444	0,417
<b>SKM Unit Pelayanan</b>					<b>95,14</b>								

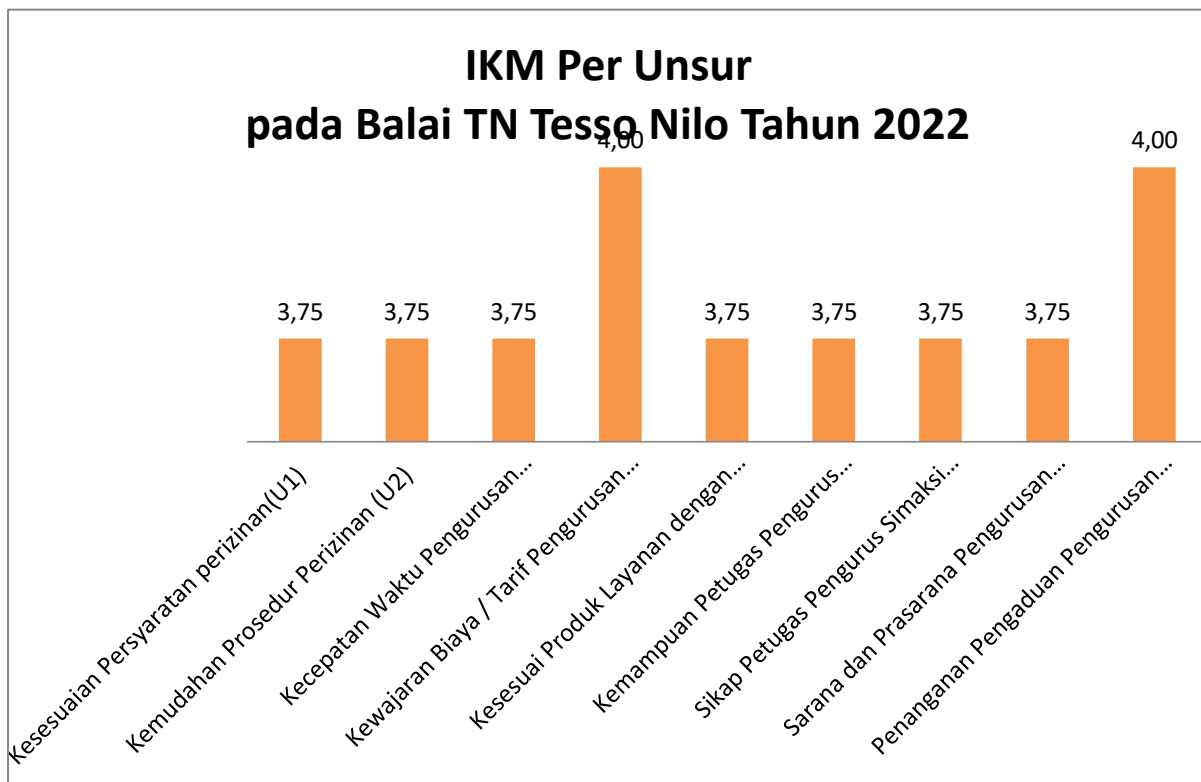
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil perolehan data unsur pelayanan Balai TN. Tesso Nilo semester 1 (satu) tahun 2024 sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Nilai Unit Pelayanan

No	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Kesesuaian Persyaratan perizinan(U1)	93,75	A
2	Kemudahan Prosedur Perizinan (U2)	93,75	A
3	Kecepatan Waktu Pengurusan Perizinan (U3)	93,75	A
4	Kewajaran Biaya / Tarif Pengurusan Perizinan (U4)	100,00	A
5	Kesesuai Produk Layanan dengan Standar Layanan Perizinan dengan hasil yang diberikan (U5)	93,75	A
6	Kemampuan Petugas Pengurus Perizinan (U6)	93,75	A
7	Sikap Petugas Pengurusan Perizinan (U7)	93,75	A
8	Sarana dan Prasarana Pengurusan Perizinan (U8)	93,75	A
9	Penanganan Pengaduan Pengurusan Perizinan (U9)	100,00	A

Tabel 5. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,75</b>	<b>3,75</b>	<b>3,75</b>	<b>4,00</b>	<b>3,75</b>	<b>3,75</b>	<b>3,75</b>	<b>3,75</b>	<b>4,00</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>95,14 (Sangat Baik)</b>								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM per unsur semester 1 tahun 2024

## **BAB IV ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai TN Tesso Nilo semester 1 (satu) tahun 2024, dapat diketahui bahwa:

1. Seluruh unsur pelayanan mendapatkan kategori kinerja unit pelayanan sangat baik ada yaitu Kesesuaian persyaratan perizinan dengan nilai 3,75. Kemudahan prosedur perizinan dengan nilai 3,75. kecepatan waktu pengurusan dengan nilai 3,75. Kewajaran biaya dengan nilai 4. Kesesuaian produk layanan dengan standar layanan perizinan dengan hasil yang diberikan dengan nilai 3,75. Kemampuan petugas pengurus perizinan dengan nilai 3,75. Sikap petugas pengurusan simaksi pengurusan perizinan dengan nilai 3,75. Sarana dan prasarana pengurusan izin dengan nilai 3,75 dan penanganan pengaduan pengurusan perizinan dengan nilai 4.
2. Penilaian sangat baik ini diperolehhanay dari 4 orang responden yang mengurus perizinan pada semester 1 tahun 2024.

Adapun kondisi permasalahan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Sarana dan prasarana pengurusan simaksi/layanan kerjasama saat ini masih belum online sepenuhnya, pelayanan masih bergantung pada hard paper dan keberadaan petugas pada jam layanan.
2. Untuk unsur kecepatan pengurusan waktu dalam memberikan pelayanan, masih tetap menjadi perhatian. Hal ini dikarenakan disposisi surat terkendala karena keberadaan pimpinan di kantor.

### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik di Kantor Balai Taman Nasional Tesso Nilo maupun untuk pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik kedepannya. Hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

kemudian akan ditindaklanjuti. Rencana tidak lanjut berdasarkan unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Rencana tindak lanjut perbaikan SKM

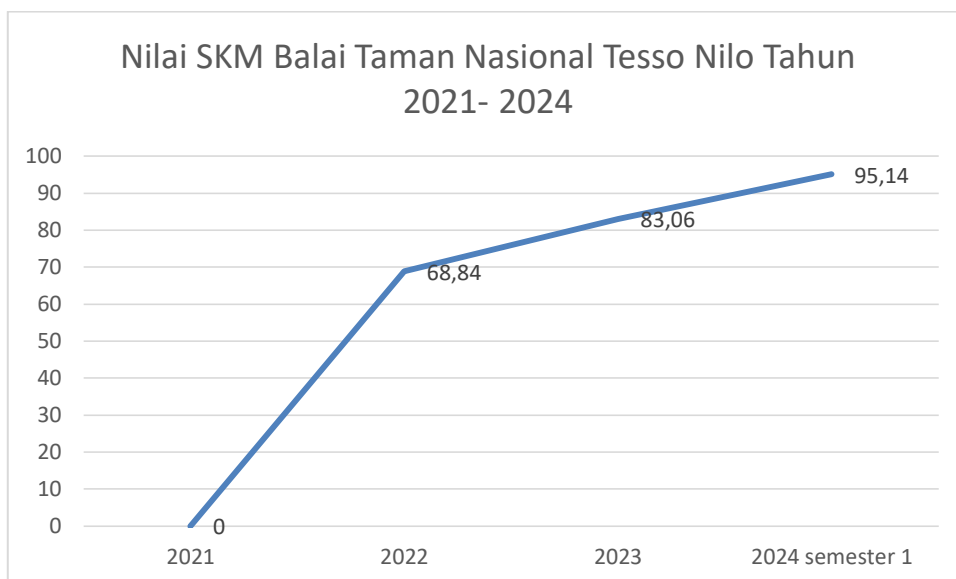
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			Tahun 2024	Tahun 2025	
1	<b>Sarana dan Prasarana Pengurusan SIMAKSI/layanan kerjasama dan penanganan pengaduan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyediakan ruangan pelayanan tersendiri (tempat duduk penerima layanan dan ruangan yang nyaman)</li> <li>- Mengaktifkan stand computer sebagai sarana pencarian informasi mengenai TN.Tesso Nilo.</li> </ul>	√	√	<b>Bagian Humas dan Kerja sama</b>
2	<b>Kecepatan Waktu SIMAKSI</b>	Pengurusan simaksi (surat izin masuk kawasan konservasi) secara online dan E-ticketing serta pembayaran PNBP secara	√	√	<b>Bagian Humas</b>

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			Tahun 2024	Tahun 2025	
		online			

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui komunikasi kepada pegawai bagian pelayanan simaksi dan kerjasama, kemudian rencana tindak lanjut akan dituangkan ke dalam memo Kepala Balai TN. Tesso Nilo.

### 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 analisis 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 kantor Balai Taman Nasional Tesso Nilo dapat dilihat melalui grafik berikut:



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Balai Taman Nasional Tesso Nilo



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 sampai dengan pertengahan tahun 2024.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester 1 (satu) tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik (pengurusan surat izin masuk kawasan konservasi dan layanan kerjasama) di Kantor Balai Taman Nasional Tesso Nilo secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai **SKM 95,14**.
2. Unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan yaitu kualitas sarana dan prasarana pelayanan pengurusan SIMAKSI/layanan kerjasama.

## **LAMPIRAN**

08.18

## KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BALAI TN TESSO NILO

maulinadessy11@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

**NAMA**

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

**JENIS KELAMIN**

LAKI-LAKI

PEREMPUAN

**USIA**

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

**PENDIDIKAN**

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

**PEKERJAAN**

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

[Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

08.19

## KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BALAI TN TESSO NILO

maulinadessy11@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diajukan untuk perzinan dengan jenis perzinan yang ada di Balai TN Tesso Nilo

Tidak Sesuai

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Balai TN Tesso Nilo

Tidak Sesuai

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Balai TN Tesso Nilo

Tidak Cepat

Kurang Cepat

cepat

Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Balai TN Tesso Nilo

Sangat Mahal

Cukup Mahal

Mahal

Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Balai TN Tesso Nilo

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan di Balai TN Tesso Nilo

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan, pemberian saran dan masukan kepada pelayanan di Balai TN Tesso Nilo

- Tidak ada
- Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Dikelola Dengan Baik

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)



Google Formulir

Nomor Urut	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN SIMAKSI/KERJASAMA									
					Kesesuaian Persyaratan perizinan (U1)	Kemudahan Prosedur Perizinan (U2)	Kecepatan Waktu Pengurusan Perizinan (U3)	Kewajaran Biaya / Tarif Pengurusan Perizinan (U4)	Kesesuaian Produk Layanan dengan Standar Layanan Perizinan dengan hasil yang diberikan (U5)	Kemampuan Petugas Pengurusan Perizinan (U6)	Sikap Petugas Pengurusan Simaksi Pengurusan Perizinan (U7)	Sarana dan Prasarana Pengurusan Perizinan (U8)	Penanganan Pengaduan Pengurusan Perizinan (U9)	TOTAL Nilai rata-rata tertimbang
1	26	LAKI-LAKI	S1	S2 perguruan tinggi SMK kehutanan SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,806
2	22	PEREMPUAN	S1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	18	LAKI-LAKI	S1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	21	LAKI-LAKI	S1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai Rata-rata					3,750	3,750	3,750	4,000	3,750	3,750	3,750	3,750	4,000	
Nilai Rata-rata Tertimbang					0,417	0,417	0,417	0,444	0,417	0,417	0,417	0,417	0,444	
<b>SKM Unit Pelayanan</b>					<b>95,14</b>									

Keterangan :

Tidak mudah/sesuai	1
Kurang mudah/sesuai	2
mudah/sesuai	3
sangat mudah/sesuai	4