





No. Resp.	Unsur Pertanyaan															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
142	3	1	3	3	3	3	3	4	4	1	2	3	3	4	2	
143	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
149	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
150	1	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
157	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
165	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
168	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
<b>ΣNilai / Unsur</b>	544	534	539	545	541	536	530	533	534	542	545	544	553	483	581	
<b>ΣNRR / Unsur</b>	3.07	3.02	3.05	3.08	3.06	3.03	2.99	3.01	3.02	3.06	3.08	3.07	3.12	2.73	3.28	<b>45.67</b>
<b>ΣNRR Tertbg / Unsur</b>	0.20	0.20	0.20	0.21	0.20	0.20	0.20	0.20	0.20	0.20	0.21	0.20	0.21	0.18	0.22	<b>3.04</b>
<b>IKM UNSUR PELAYANAN</b>																<b>76.12</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U15 = Unsur-Unsur pertanyaan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR per Unsur = NRR / Jumlah Pertanyaan
- NRR Tertimbang per Unsur = NRR per Unsur x Nilai Penimbang

**IKM UNIT PELAYANAN 76.12 C**

**Mutu Pelayanan :**

- A** : 88,31 - 100,00 (Sangat Baik)
- B** : 76,61 - 88,3 (Baik)
- C** : 65 - 76,6 (Kurang Baik)
- D** : 25,00 - 64,99 (Tidak Baik)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
A	Persyaratan	3.045
B	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.068
C	Waktu pelayanan	3.011
D	Biaya/tarif	
E	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.030
F	Kompetensi pelaksana	3.076
G	Perilaku pelaksana	3.124
H	Sarana dan Prasarana	2.729
I	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masuka	3.282

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS KEHUTANAN  
UPTD TAMAN HUTAN RAYA Ir. H. DJUANDA  
PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT  
TAHUN 2019

NILAI IKM
<b>76.12</b>

NAMA LAYANAN :		RESPONDEN
JUMLAH	: 177	orang
JENIS KELAMIN	: L =	101 orang / P = 76 orang
PENDIDIKAN	: SD	= 4 orang
	SMP	= 4 orang
	SMA	= 67 orang
	D3	= 23 orang
	S1	= 68 orang
	S2	= 11 orang
Periode Survei	: 24-09-2019	s/d 30-09-2019

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

KEPALA UPTD,  
  
**WANDA, S.Si, MT**  
Pembina  
NIP. 19640812 199803 1 004