



No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
65	3	3	3	3	3	3	3	4	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	2	3	3	3	3	3	2
68	3	3	2	3	3	3	3	3	2
69	2	2	2	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	2	2	3	3	3	4	4	3
72	4	4	3	3	4	3	4	1	2
73	4	4	3	3	4	3	4	1	2
74	3	3	2	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	4	2
76	3	4	4	4	3	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	1	3	3	3	3	3	4	3
80	4	4	3	4	3	3	4	4	4
81	3	3	1	3	3	3	3	3	2
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	2
85	3	3	3	3	3	3	3	3	2
86	3	2	3	3	3	3	3	4	3
87	1	1	1	1	1	1	3	1	1
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	2	3	3	3	3	3	4	3
90	3	2	3	3	3	3	3	4	3
91	3	3	3	3	3	3	3	4	4
92	4	4	3	4	4	4	4	4	3
93	1	1	2	1	1	1	2	2	2
94	3	3	3	3	3	3	3	1	3
95	3	2	3	3	3	3	3	3	3
96	3	1	2	3	3	3	3	4	3
97	3	1	1	3	3	2	2	4	3
98	2	2	2	3	2	3	3	3	3
99	3	2	2	3	3	3	3	4	3
100	3	2	2	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	4	2
102	3	3	3	2	3	3	3	3	2
103	3	3	3	3	3	3	3	1	2
104	3	3	2	4	3	3	4	4	2
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	4	3
108	3	3	2	4	3	4	3	4	4
109	3	3	3	3	3	3	3	4	3
110	3	3	2	3	2	2	3	1	2
111	3	3	3	2	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	4	3
113	2	1	1	3	3	3	3	3	3
114	3	2	3	3	3	3	3	4	3
115	1	1	1	1	1	1	3	1	1
116	4	3	3	3	3	3	3	3	3
117	1	1	2	3	1	1	2	1	1
118	3	4	2	4	3	3	3	2	3
119	3	3	3	3	3	3	3	4	3
120	3	3	3	3	3	3	3	4	3
121	3	3	3	3	3	3	3	4	3
122	3	3	3	3	3	3	3	4	3
123	3	3	3	3	3	3	3	4	3
124	3	3	3	3	3	3	3	4	3
125	3	3	3	3	3	3	3	4	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	1	2	2	3	2	1	3	2	1
128	3	2	3	2	2	3	2	2	2
129	3	3	3	3	3	3	3	4	3
130	3	3	3	3	3	3	3	4	3
131	3	2	3	3	3	3	3	4	3

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
132	3	2	3	3	3	3	3	4	3
133	2	3	3	2	2	2	2	3	2
134	3	3	2	2	3	3	3	3	2
135	2	2	2	2	2	2	2	2	3
136	3	2	2	2	2	2	2	2	2
137	3	2	2	3	3	3	3	3	2
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	4	3
140	4	3	2	3	4	3	3	1	3
141	2	2	2	1	1	2	1	1	1
142	3	3	3	3	3	3	3	4	3
143	3	3	3	2	3	3	3	4	2
144	3	3	2	3	3	3	3	1	2
145	3	3	3	3	3	3	3	1	3
146	4	4	4	3	3	3	3	4	2
147	3	3	3	3	3	3	4	3	3
148	3	2	3	1	2	2	2	1	2
149	1	1	2	1	1	1	3	1	3
150	1	2	2	3	1	1	3	4	3
151	3	3	2	2	3	2	3	3	4
152	2	2	3	3	3	3	2	3	3
153	2	2	2	2	3	2	3	4	2
154	2	3	1	3	2	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	4	4
156	3	3	2	3	3	3	3	4	3
157	1	2	1	3	2	1	2	1	1
158	1	2	1	3	2	1	2	1	1
159	3	3	3	3	3	3	3	4	3
160	2	2	2	3	3	3	3	3	2
161	2	3	2	3	2	2	2	3	2
162	1	2	2	2	2	2	3	3	2
163	3	3	3	3	3	3	3	4	3
164	3	1	2	2	2	3	3	4	1
165	3	1	2	3	3	3	3	4	2
166	1	1	1	2	1	1	1	2	1
167	3	3	2	3	2	3	3	3	2
168	3	3	2	3	3	3	3	3	2
169	3	3	3	3	3	3	3	4	3
170	3	3	3	3	3	4	3	4	2
171	2	1	2	3	2	2	3	3	2
172	3	1	1	4	3	2	3	1	3
173	3	3	2	3	2	2	3	1	2
174	3	4	3	2	3	3	3	3	2
175	3	3	3	4	4	3	4	4	3
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	2	3	3	2	2	3	3
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	2	3	3	3	3	2
181	2	1	2	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	4	3
183	3	2	3	3	3	3	3	3	2
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	2	3	3	3	3	3	3
186	4	3	3	3	3	3	3	4	3
187	3	3	3	3	3	3	3	1	3
188	3	3	3	3	3	3	3	4	3
189	3	2	3	3	2	3	4	4	1
190	3	3	3	3	3	3	3	4	3
191	3	2	2	4	3	3	3	4	3
192	3	3	2	3	3	3	3	4	2
193	3	2	2	3	3	3	3	1	3
194	3	3	2	3	3	3	3	4	3
195	3	1	2	3	3	2	3	2	3
196	3	3	3	3	3	3	3	4	3
197	3	3	2	3	3	3	3	4	2
198	4	3	3	3	3	3	4	4	3

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
199	3	3	3	2	3	3	3	2	2
200	3	3	2	3	3	3	3	3	2
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	3	2	3	2	3	3	3	2
204	3	3	3	3	3	3	3	1	3
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	3	4	3
208	3	3	3	3	3	3	3	4	3
209	4	3	2	3	4	3	3	1	2
210	3	4	3	3	3	3	3	4	3
211	3	4	4	3	4	3	4	4	3
212	2	2	2	3	2	3	3	2	1
213	4	3	3	3	3	3	3	4	3
214	3	3	4	3	3	4	3	4	2
215	3	3	4	3	3	4	3	4	2
216	3	3	3	3	3	3	3	1	3
217	3	3	3	3	3	3	3	1	3
218	3	3	3	3	3	3	3	1	3
219	3	3	3	3	3	3	3	1	3
220	3	3	3	3	3	3	4	3	2
221	2	3	2	3	3	3	4	2	3
222	3	3	2	3	3	3	3	4	3
223	3	1	2	4	3	2	3	3	3
224	3	3	3	3	3	3	3	3	2
225	3	1	1	3	3	1	3	1	2
226	3	1	3	3	3	1	3	4	3
227	1	1	1	3	1	1	3	2	2
228	4	3	3	3	3	3	3	4	3
229	3	2	3	3	3	3	3	3	3
230	3	2	3	3	3	3	3	1	3
231	3	4	3	3	3	3	3	4	3
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	1	3	2	3	3	2	2	1	2
234	3	3	3	3	3	3	3	1	2
ΣNilai /Unsur	678	641	620	688	669	668	707	730	629
NRR / Unsur	2,897	2,739	2,650	2,940	2,859	2,855	3,021	3,120	2,688
NRR tertbg/ unsur	0,322	0,304	0,294	0,327	0,318	0,317	0,336	0,347	0,299
<b>IKM Unit pelayanan</b>									<b>71,58</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	<b>2,897</b>
U2	Prosedur	<b>2,739</b>
U3	Waktu pelayanan	<b>2,650</b>
U4	Biaya/tarif	<b>2,940</b>
U5	Produk layanan	<b>2,859</b>
U6	Kompetensi pelaksana	<b>2,855</b>
U7	Perilaku pelaksana	<b>3,021</b>
U8	Maklumat Pelayanan	<b>3,120</b>
U9	Penanganan Pengaduan	<b>2,688</b>

**IKM UNIT PELAYANAN : 71,58**

**Mutu 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 - 64,99

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS KEHUTANAN  
UPTD TAMAN HUTAN RAYA Ir. H. DJUANDA  
PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT  
TAHUN 2020


NILAI IKM

**71,58**

NAMA LAYANAN :	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 234 orang
JENIS KELAMIN	: L = 128 orang / P = 106 orang
PENDIDIKAN	: SD = 2 orang
	SMP = 10 orang
	SMA = 101 orang
	D1/D2/D3 = 31 orang
	D4 = 4 orang
	S1 = 62 orang
	S2 = 21 orang
	S3 = 3 orang
Periode Survei	: 14/07/2020 s/d 25/11/2020

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,



**DIJUANDA, S.Si, MT**  
Pembina  
NIP. 19640812 199803 1 004