



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DAN INDEKS PERSEPSI KKN PADA
BALAI TAMAN NASIONAL GUNUNG RINJANI TAHUN 2025**



**BALAI TAMAN NASIONAL GUNUNG RINJANI
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Balai Taman Nasional Gunung Rinjani (BTNGR) dapat menyelesaikan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025. Survei ini dilaksanakan sebagai wujud implementasi amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, yang mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat dalam upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Laporan ini disusun berdasarkan pedoman yang tertuang dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Maksud utama dilaksanakannya SKM ini adalah untuk mengukur secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat (pengguna layanan, seperti pengunjung, pelaku usaha pariwisata, atau masyarakat sekitar) terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Balai TNGR.

Hasil SKM ini merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Balai TNGR. Data yang diperoleh merupakan bahan evaluasi dan masukan penting bagi penyelenggara layanan publik dalam penetapan kebijakan guna perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang. Dengan tercapainya pelayanan prima, diharapkan tuntutan dan hak-hak masyarakat sebagai warga negara dapat terpenuhi.

Kami menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh pengguna layanan yang telah berpartisipasi aktif mengisi kuesioner, memberikan kritik, saran, dan harapan, sehingga laporan SKM ini dapat tersusun lengkap. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran konstruktif akan diterima dengan tangan terbuka.

Semoga laporan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Taman Nasional Gunung Rinjani Tahun 2025 ini dapat menjadi landasan yang kuat untuk terus-menerus melakukan perbaikan dan inovasi dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas.

Mataram, Oktober 2025
Kepala Balai TNGR,



Yanman, S.Hut., M.P.
NIP. 19730311 199903 1 005

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
C. Maksud dan Tujuan	2
II. METODELOGI	
A. Pelaksana SKM	3
B. Metode	3
III. HASIL KEGIATAN	
A. Jumlah Responden SKM	6
B. Rekapitulasi Hasil Survei SKM	6
C. Analisis Data	9
IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan	14
B. Saran.....	14
LAMPIRAN	

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik)

Berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 dan PP No. 96 Tahun 2012 tersebut mengamanatkan bahwa 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.

Dalam melaksanakan mandat UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 telah terbit 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. Dengan adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Taman Nasional Gunung Rinjani (BTNGR) sebagai salah satu UPT yang penyedia layanan publik di Kementerian Kehutanan, maka telah diselenggarakan survei 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.

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.

B. 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.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud utama dilaksanakannya SKM adalah untuk mengukur secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat (pengguna layanan, seperti pengunjung, pelaku usaha pariwisata, atau masyarakat sekitar) terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Balai TNGR sebagai unit penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan SKM memiliki beberapa tujuan penting, antara lain:

1. Mengukur Tingkat Kepuasan: Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh Balai TNGR;
2. Peningkatan Kualitas Layanan: Menjadi bahan evaluasi dan penetapan kebijakan bagi Balai TNGR dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik (misalnya: pelayanan pendakian, perizinan, informasi, atau tata kelola kawasan) di masa mendatang;
3. Mendorong Peningkatan Kinerja: Mendorong penyelenggara pelayanan di TNGR untuk meningkatkan kualitas dan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengetahui Kelemahan: Mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan publik yang diselenggarakan;
5. Partisipasi Masyarakat: Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan TNGR;
6. Pengawasan: Menyediakan sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Balai TNGR.

II. METODELOGI

A. Pelaksana SKM

Sesuai dengan pedoman umum pelaksanaan SKM pada instansi pemerintah (seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017), SKM dapat dilaksanakan secara mandiri.

Dalam pelaksanaannya:

1. Unit Pelaksana: Balai TNGR membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari pegawai internal Balai.
2. Tanggung Jawab: Tim ini bertanggung jawab mulai dari penyusunan kuesioner, pengumpulan data (di lokasi pelayanan seperti *information center* atau *entrance gate* pendakian, atau secara daring), pengolahan data, hingga penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
3. Pengguna Layanan (Responden): Responden adalah masyarakat yang menjadi pengguna layanan, seperti:
 - a. Pendaki/Wisatawan yang berkunjung ke TNGR;
 - b. Pihak yang mengurus perizinan (misalnya izin penelitian, pemanfaatan jasa lingkungan, atau pariwisata);
 - c. Masyarakat atau mitra yang berinteraksi dalam kegiatan konservasi.

Meskipun dilaksanakan secara mandiri, hasil SKM ini mengacu pada peraturan yang berlaku dan bertujuan untuk membantu BTNGR dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat.

B. Metode

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarkan 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.

Survei dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif menggunakan pengukuran skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (angka), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Data diambil dari kuesioner kepuasan masyarakat yang diisi melalui link <https://bit.ly/4h4JBGK> atau melalui Scan Barcode yang disebar di Kantor dan Pintu-pintu pendakian.



**KUISIONER SURVEY KEPUASAN
PELAYANAN PUBLIK BALAI TAMAN
NASIONAL GUNUNG RINJANI 2025
*RINJANI NATIONAL PARK OFFICE PUBLIC
SERVICE SATISFACTION SURVEY
QUESTIONNAIRE 2025***



SCAN QR CODE

SKM BTNGR Tahun 2025 berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 rencananya akan dilakukan dua kali dalam setahun. Pada tahun ini survei dilaksanakan pada bulan Oktober 2025.

Variabel dari pengukuran ini terdiri dari 9 (sembilan) unsur 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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
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).

III. HASIL KEGIATAN

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 43 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	67	82,7%
		Perempuan	14	17,3%
		Jumlah	81	100%
2	Umur	17-30 tahun	54	66,7%
		31- 40 tahun	20	24,7%
		41- 50 tahun	4	4,9%
		> 50 tahun	3	3,7%
		Jumlah	81	100%
3	Pendidikan	SLTA	24	29,6%
		D1/D3	5	6,2%
		S1/D4	45	55,6%
		S2	6	7,4%
		S3	2	2,5%
		Jumlah	81	100%
4	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	12	14,8%
		Wira Swasta	15	18,5%
		Wira Usaha	11	13,6
		Pelajar/Mahasiswa	20	24,7%
		Lainnya	23	28,4%
		Jumlah	81	100%

B. Rekapitulasi Hasil Survei SKM

1. Kualitas Pelayanan

a. Kesesuaian persyaratan pelayanan

Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase
Sangat Sesuai	4	9	11,1%
Sesuai	3	21	25,9%
Kurang Sesuai	2	47	58%
Tidak Sesuai	1	4	4,9%
Jumlah		81	100%

b. Kemudahan prosedur pelayanan

Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase
Sangat Mudah	4	17	21%
Mudah	3	46	56,8%
Kurang Mudah	2	11	13,6%
Tidak Mudah	1	7	8,6%
Jumlah		81	100%

c. Kecepatan waktu pelayanan

Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase
Sangat Cepat	4	15	18,5%
Cepat	3	50	61,7%
Kurang Cepat	2	11	13,6%
Tidak Cepat	1	5	6,2%
Jumlah		81	100%

d. Tarif Pelayanan

Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase
Gratis/tidak dipungut biaya	4	18	22,2%
Murah	3	40	49,4%
Cukup Mahal	2	16	19,8%
Mahal	1	7	8,6%
Jumlah		81	100%

e. Kesesuaian produk pelayanan

Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase
Sangat Sesuai	4	12	14,8%
Sesuai	3	52	64,2%
Kurang Sesuai	2	11	13,6%
Tidak Sesuai	1	6	7,4%
Jumlah		81	100%

f. Kompetensi petugas pelayanan

Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase
Sangat Kompeten	4	15	18,5%
Kompeten	3	52	64,2%
Kurang Kompeten	2	10	12,3%
Tidak Kompeten	1	4	5,0%
Jumlah		81	100%

g. Perilaku (Kesopanan dan Keramahan) petugas pelayanan

Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase
Sangat Sopan dan Ramah	4	18	22,2%
Sopan dan Ramah	3	53	65,4%
Kurang Sopan dan Ramah	2	6	7,4%
Tidak Sopan dan Ramah	1	4	5,0%
Jumlah		81	100%

h. Penanganan pengaduan

Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase
Ada dan dikelola dengan baik	4	32	39,5%

Ada dan berfungsi kurang maksimal	3	33	40,7%
Ada namun tidak berfungsi	2	10	12,3%
Tidak ada	1	6	7,5%
Jumlah		81	100%

i. Kualitas pelayanan

Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	4	24	29,6%
Puas	3	38	46,9%
Kurang Puas	2	11	13,6%
Tidak Puas	1	8	9,9%
Jumlah			100%

2. Indeks Persepsi KKN

a. Prosedur pelayanan tidak berpotensi menimbulkan KKN

Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	4	27	33,3%
Setuju	3	35	43,2%
Kurang Setuju	2	9	11,1%
Tidak Setuju	1	10	12,3%
Jumlah		81	100%

b. Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan diluar prosedur yang ditetapkan

Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	4	22	27,2%
Setuju	3	37	45,7%
Kurang Setuju	2	13	16%
Tidak Setuju	1	9	11,1%
Jumlah		81	100%

c. Petugas pelayanan tidak memberikan atau menuntut imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan

Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	4	34	42%
Setuju	3	34	42%
Kurang Setuju	2	8	9,9%
Tidak Setuju	1	5	6,2%
Jumlah			100%

d. Tidak praktik pencaloan atau perantara tidak resmi

Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	4	31	38,3%
Setuju	3	38	46,9%
Kurang Setuju	2	8	9,9%

Tidak Setuju	1	4	4,9%
Jumlah			100%

- e. Tidak terdapat pungutan liar dalam pelayanan

Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	4	38	46,9%
Setuju	3	30	37%
Kurang Setuju	2	8	9,9%
Tidak Setuju	1	5	6,2%
Jumlah		81	100%

- f. Petugas pelayanan tidak diskriminatif

Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	4	35	43,2%
Setuju	3	35	43,2%
Kurang Setuju	2	7	8,6%
Tidak Setuju	1	4	4,9%
Jumlah			100%

- g. Petugas professional dalam menjalankan Tugas Pelayanan

Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	4	31	38,3%
Setuju	3	37	45,7%
Kurang Setuju	2	8	9,9%
Tidak Setuju	1	5	6,2%
Jumlah			100%

- h. Tidak Pernah Mengalami/Menjumpai Praktik Korupsi pada Pelayanan Publik di BTNGR

Penilaian	Nilai	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	4	38	46,9%
Setuju	3	30	37%
Kurang Setuju	2	6	7,4%
Tidak Setuju	1	7	8,6%
Jumlah			100%

C. Analisis Data

Sesuai Peraturan MenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan menggunakan skala Likert, yaitu berdasarkan skor 1–4 untuk kategori penilaian tidak baik sampai dengan sangat baik. Analisis selanjutnya dilakukan dengan melakukan konversi ke dalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, sebagai berikut:

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terdapat 8 (delapan) unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \text{Jumlah Bobot/Jumlah}$$

$$\text{IKM} = (\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur/Total Unsur yang Terisi}) \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai IKM (Sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4	81,26 - 100	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan MENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan pengukuran keseluruhan kuisisioner (81 kuisisioner) yang telah terisi oleh responden terhadap kualitas ruang lingkup pelayanan, disajikan pada tabel berikut:

Uraian	Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Persepsi (NRR)	2,43	2,90	2,92	2,85	2,86	2,96	3,05	3,12	2,96
Nilai Konversi IKM	60,80	72,53	73,15	71,30	71,60	74,07	76,23	78,09	74,07
Mutu Pelayanan	C	B	B	B	B	B	B	B	B
Kinerja Unit Pelayanan	Kurang Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

***Catatan:** Unsur U9 adalah penilaian kepuasan secara keseluruhan, bukan bagian dari 8 unsur yang digunakan untuk menghitung IKM Unit Pelayanan.

Berdasarkan 8 unsur pelayanan (U1 sampai U8) yang dikaji untuk IKM Unit Pelayanan, nilai IKM yang diperoleh adalah:

- IKM Unit Pelayanan (Rata-rata U1-U8): 72.22
- Mutu Pelayanan: B
- Kinerja Unit Pelayanan: Baik

Nilai IKM ini masuk dalam kategori Baik (B) karena berada pada interval konversi 62.51 – 81.25 sesuai Peraturan MenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017.

Analisis Kunci

- a. Kinerja Terbaik (U8 - Penanganan Pengaduan): Unsur yang dinilai paling memuaskan adalah Penanganan pengaduan dengan Nilai Konversi IKM tertinggi 78.09 (Mutu B/Baik).
- b. Unsur Perbaikan (U1 - Kesesuaian Persyaratan Pelayanan): Unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan Nilai Konversi IKM 60.80. Ini menempatkannya dalam Mutu C (Kurang Baik), menjadikannya faktor utama yang perlu ditingkatkan.
- c. Waktu Pelayanan (U3 - Kecepatan waktu pelayanan): Unsur ini, yang disebut dalam laporan sebagai yang dianggap kurang memuaskan dengan nilai 80,23, berada di kategori Mutu B/Baik dengan Nilai Konversi IKM 73.15 dalam perhitungan di atas.

2. Indeks Persepsi KKN

Pada kesempatan ini pula selain melakukan survei kepuasan masyarakat, BTNGR melakukan survei terhadap persepsi masyarakat terkait KKN. Pada tabel 2 disajikan data terkait hal tersebut dengan perolehan skor/nilai sebagai berikut:

Nilai	Unsur KKN							
	Sesuai prosedur pelayanan	Tidak di luar prosedur	Tidak meminta imbalan	Tidak melakukan pencaloan	Tidak diskriminasi	Tidak melakukan pemungutan liar	Profesionalitas petugas	Tidak pernah menemukan praktik korupsi
Jumlah Nilai	241	234	259	258	263	263	256	261
NRR	2,97	2,88	3,19	3,18	3,24	3,24	3,16	3,22
IKM	74,38	72,22	79,94	79,63	81,17	81,17	79,01	80,56
Penilaian	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Analisis Kunci

- a. Kategori Penilaian: Secara keseluruhan, persepsi masyarakat terhadap KKN dalam pelayanan di BTNGR berada dalam kategori Baik (Nilai Konversi 78.51), karena berada dalam rentang 62.51–81.25. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian terkait persepsi KKN pada pelayanan di BTNGR menunjukkan "**Tidak Ada**" unsur KKN pada implementasi pelayanan.
- b. Unsur Terbaik (Hampir Sangat Baik):
 - 1) Tidak terdapat pungutan liar (81.17)
 - 2) Petugas pelayanan tidak diskriminatif (81.17)Kedua unsur ini memiliki nilai tertinggi dan hampir menyentuh batas kategori "Sangat Baik" (81.26).
- c. Unsur Perbaikan: Unsur dengan nilai terendah adalah Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang ditetapkan (72.22). Meskipun masih dalam kategori "Baik", ini menunjukkan perlunya peningkatan kepatuhan prosedur di antara petugas.

3. Kritik, Saran dan Harapan Responden

Berikut ini adalah analisis tematik terhadap Kritik, Saran, dan Harapan dari 81 responden pengguna layanan Balai Taman Nasional Gunung Rinjani (BTNGR) Tahun 2025. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi area fokus perbaikan berdasarkan masukan langsung dari masyarakat.

Total responden yang memberikan kritik/saran/harapan adalah 81 orang, Satu responden dapat memberikan masukan yang menyentuh lebih dari satu kategori, sehingga total "Jumlah Respon" melebihi total responden.

Kategori	Jml Respon	Persentase
Lainnya/Umum	42	51,90%
Sarana/Prasarana	16	19,80%
Sistem Online/Digital	12	14,80%
SDM/Petugas	11	13,60%
Prosedur/Aturan	11	13,60%
Waktu Pelayanan	10	12,30%
Transparansi/Biaya	7	8,60%

Analisis menunjukkan bahwa masukan responden paling banyak berpusat pada perbaikan aspek fisik, digital, dan sumber daya manusia (SDM), yang sejalan dengan area yang disarankan untuk ditingkatkan dalam laporan SKM (seperti pembenahan sarana dan prasarana, dan pelatihan SDM).

a. Sarana dan Prasarana (19,80% Respon)

Kategori ini mencakup permintaan terkait perbaikan fasilitas dan peningkatan keamanan di kawasan, khususnya jalur pendakian, berupa:

- 1) Membentuk tim rescue khusus dan siaga 24 jam dengan petugas terlatih, serta mendirikan pos siaga darurat di titik-titik strategis;
- 2) Meningkatkan pelatihan first aid dan rescue bagi pemandu dan porter;
- 3) Permintaan untuk penyediaan jalur komunikasi darurat (radio, GPS tracker, dan hotline 24 jam);
- 4) Saran untuk mendiskusikan kembali legalitas jalur pendakian di Lombok Tengah;
- 5) Permintaan peningkatan Program Rinjani Zero Waste, termasuk pemeriksaan sampah IN–OUT yang ketat.

b. Sistem Online dan Digital (14,80% Respon)

Masukan ini fokus pada aspek teknis pelayanan yang terintegrasi, khususnya sistem reservasi online e-Rinjani, berupa:

- 1) Melakukan peningkatan sistem e-Rinjani agar lebih stabil, mudah diakses, dan berfungsi optimal;
- 2) Permintaan untuk menampilkan daftar user atau trekking organizer yang telah membeli tiket secara terbuka untuk menghindari praktik percaloan;
- 3) Menjamin transparansi kuota pendakian secara *real-time*;
- 4) Tingkatkan layanan pemantauan melalui digitalisasi.

c. Sumber Daya Manusia (SDM) / Petugas (13,60% Respon)

Respon dalam kategori ini berkaitan dengan sikap, kompetensi, dan profesionalisme petugas, berupa:

- 1) Harapan agar BTNGR semakin profesional dan mantap dalam melayani.
- 2) Memperkuat pengawasan check-in dan check-out yang lebih ketat oleh petugas resmi untuk mencegah manipulasi tiket.

d. Prosedur dan Aturan (13.6% Respon)

Masukan ini mencerminkan kebutuhan akan penyederhanaan dan kejelasan dalam proses perizinan, berupa:

- 1) Perlunya penyederhanaan prosedur pelayanan;
- 2) Saran agar proses *check-out* untuk jalur Sembalun dipindahkan ke Pos 2 agar setiap pendaki dapat diverifikasi;
- 3) Terkait perizinan, ada saran untuk Percepatan integrasi sistem dan prosedur persyaratan pengajuan izin melalui OSS.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Taman Nasional Gunung Rinjani (BTNGR) Tahun 2025 yang mengacu pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, diperoleh beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan : Nilai IKM Unit Pelayanan (rata-rata dari 8 unsur pelayanan) yang diperoleh adalah 72.22.
2. Kategori Kinerja : Nilai IKM tersebut berada dalam kategori Baik (B), karena masuk dalam rentang interval konversi 62.51–81.25.
3. Unsur Pelayanan Terbaik (Terpuaskan): Unsur yang dinilai paling memuaskan adalah Penanganan pengaduan (U8), dengan Nilai Konversi IKM tertinggi yaitu 78.09 (Mutu B/Baik).
4. Unsur Pelayanan Perlu Perbaikan (Terendah): Unsur yang memiliki nilai terendah dan menjadi faktor utama yang perlu ditingkatkan adalah Kesesuaian persyaratan pelayanan (U1). Unsur ini mendapat Nilai Konversi IKM 60.80, yang menempatkannya dalam Mutu C (Kurang Baik).
5. Indeks Persepsi Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) : Secara keseluruhan, persepsi masyarakat terhadap KKN berada dalam kategori Baik (Nilai Konversi 78.51). Hal ini menyimpulkan bahwa penilaian terkait persepsi KKN menunjukkan "Tidak Ada" unsur KKN pada implementasi pelayanan di BTNGR. Unsur KKN yang hampir mencapai kategori "Sangat Baik" adalah Tidak terdapat pungutan liar (81.17) dan Petugas pelayanan tidak diskriminatif (81.17).

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis, khususnya unsur dengan nilai terendah (U1 - Kesesuaian Persyaratan Pelayanan), masukan responden, dan unsur KKN yang perlu ditingkatkan, berikut adalah saran perbaikan bagi BTNGR:

1. Peningkatan Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
 - a. Lakukan evaluasi menyeluruh terhadap standar operasional prosedur (SOP) dan persyaratan pelayanan untuk semua jenis layanan, khususnya perizinan, guna memastikan persyaratan yang ditetapkan telah sesuai dengan ketentuan dan dapat dipenuhi dengan mudah oleh masyarakat;
 - b. Percepat integrasi sistem dan prosedur persyaratan pengajuan izin melalui OSS (Online Single Submission) untuk meningkatkan kejelasan dan penyederhanaan prosedur perizinan.
2. Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana
 - a. Fokus pada perbaikan fasilitas fisik dan peningkatan keamanan di kawasan, terutama jalur pendakian;
 - b. Membentuk dan menyiagakan tim rescue khusus 24 jam dengan petugas terlatih, mendirikan pos siaga darurat, dan meningkatkan pelatihan first aid dan rescue bagi pemandu dan porter;

- c. Menyediakan jalur komunikasi darurat seperti radio, GPS tracker, dan hotline 24 jam;
 - d. Meningkatkan Program Rinjani Zero Waste, termasuk pemeriksaan sampah IN-OUT yang ketat.
3. Optimalisasi Sistem Online/Digital
- a. Melakukan peningkatan sistem e-Rinjani agar lebih stabil, mudah diakses, dan berfungsi optimal;
 - b. Menjamin transparansi kuota pendakian secara real-time dan menampilkan daftar user atau trekking organizer yang telah membeli tiket secara terbuka untuk menghindari praktik percaloan;
 - c. Tingkatkan layanan pemantauan melalui digitalisasi.
4. Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) / Petugas
- a. Memperkuat pengawasan check-in dan check-out yang lebih ketat oleh petugas resmi untuk mencegah manipulasi tiket;
 - b. Mengatasi unsur KKN terendah, yaitu memastikan petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang ditetapkan (72.22), dengan memberikan pelatihan tentang kepatuhan prosedur;
 - c. Terus mendorong profesionalisme petugas dalam melayani.

Lampiran 1.

Bukti dukung berupa rekapitulasi hasil survei dalam bentuk excel pada link google drive

<https://drive.google.com/drive/folders/1I9s0eo30ClbBZyww32-zKUrnRY9jT-S?usp=sharing>

Lampiran 2. Kuesioner SKM BTNGR



KUISIONER SURVEY KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK BALAI TAMAN NASIONAL GUNUNG RINJANI 2025 / RINJANI NATIONAL PARK OFFICE PUBLIC SERVICE SATISFACTION SURVEY QUESTIONNAIRE 2025

Sehubungan dengan komitmen Balai Taman Nasional Gunung Rinjani dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dan menciptakan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN secara konsisten dan berkelanjutan melalui perwujudan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Mandiri (WBBM) di lingkungan Balai Taman Nasional Gunung Rinjani. Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik dan persepsi korupsi pada Balai Taman Nasional Gunung Rinjani melalui pengisian kuisioner ini.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

quality of public services and to consistently establish a clean government free from corruption, collusion, and nepotism through the implementation of the Integrity Zone towards a Corruption-Free Zone and a Clean and Serving Bureaucracy Zone within the Rinjani National Park Office, we kindly request your willingness to provide an assessment of the quality of public services and perceptions of corruption at the Rinjani National Park Office by completing this questionnaire.
We sincerely thank you for your attention and cooperation.

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

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jenis Pelayanan Perizinan *

Types of Licensing Services

- ☐ Pendakian / Trekking
- ☐ Wisata Non Pendakian / Non Trekking
- ☐ SIMAKSI
- ☐ Pemanfaatan Air / Water Utilization
- ☐ Pelayanan Lainnya / Others Services

INFORMASI RESPONDEN

RESPONDENT INFORMATION

Jenis Kelamin *

Gender

- ☐ Laki-laki / Male
- ☐ Perempuan / Female

Usia *

Age

Jawaban Anda

Pendidikan *

Education

- ☐ SLTA / High School
- ☐ D3 / Associate Degree (Advanced Diploma)
- ☐ S1 / Bachelor's Degree
- ☐ S2 / Master's Degree
- ☐ S3 / Doctoral Degree (Ph.D)

Pekerjaan *

Occupation

Jawaban Anda

Nama Instansi/Lembaga *

Name of Institution/Organization

Jawaban Anda

Berikutnya

Kosongkan formulir

SURVEY KUALITAS PELAYANAN PUBLIK / PUBLIC SERVICE QUALITY SURVEY

Petunjuk pengisian :

Berikan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di Balai Taman Nasional Gunung Rinjani dengan memilih salah satu jawaban atas pertanyaan di bawah ini.

Instructions for Completion :

Please provide an assessment of the quality of public service at the Rinjani National Park Office by selecting one answer for each of the questions below.

Apakah Bapak/Ibu/Saudara menerima layanan dari Balai Taman Nasional Gunung Rinjani? *

Have you received a service from the Rinjani National Park Office?

☐ Ya / Yes

☐ Tidak / No

Apakah persyaratan yang ditentukan oleh Balai Taman Nasional Gunung Rinjani sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan untuk layanan perizinan yang sedang Bapak/Ibu/Saudara ajukan? *

Are the requirements set by the Rinjani National Park Office in accordance with the regulations for the permit service you are submitting?

☐ Tidak Sesuai / Not Relevant

☐ Kurang Sesuai / Less Relevant

☐ Sesuai / Relevant

☐ Sangat Sesuai / Highly Relevant

Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Balai Taman Nasional Gunung Rinjani? *

How do you perceive the simplicity of the service procedures at the Rinjani National Park Office?

☐ Tidak Mudah / Not Easy

☐ Kurang Mudah / Less Easy

☐ Mudah / Easy

☐ Sangat Mudah / Very Easy

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan publik di Balai Taman Nasional Gunung Rinjani? *

How do you perceive the timeliness of public service delivery at the Rinjani National Park Office?

☐ Tidak Cepat / Not Fast

☐ Kurang Cepat / Less

☐ Cepat / Fast

☐ Sangat Cepat / Very Fast

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang biaya/tarif dalam pelayanan publik di Balai Taman Nasional Gunung Rinjani? *

How do you perceive the fees/charges of public services at the Rinjani National Park Office?

☐ Sangat Mahal / Very Expensive

☐ Mahal / Expensive

☐ Murah / Inexpensive

☐ Gratis Atau Tdak Dipungut Biaya / Free of Charge

Apakah produk/hasil layanan Balai Taman Nasional Gunung Rinjani sudah sesuai * dengan ketentuan yang telah ditetapkan?

Are the service products/outcomes of the Rinjani National Park Office in accordance with the established provisions?

☐ Tidak Sesuai / Not Relevant

☐ Kurang Sesuai / Less Relevant

☐ Sesuai / Relevant

☐ Sangat Sesuai / Highly Relevant

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas Balai Taman Nasional Gunung Rinjani dalam memberikan pelayanan publik? *

How do you perceive the competence/capability of the officers at the Rinjani National Park Office in delivering public services?

☐ Tidak Kompeten / Not Competent

☐ Kurang Kompeten / Less Competent

☐ Kompeten / Competent

☐ Sangat Kompeten / Very Competent

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara mengenai perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas Balai Taman Nasional Gunung Rinjani dalam memberikan pelayanan publik? *

What is your opinion regarding the politeness and friendliness of the officers at the Rinjani National Park Office in delivering public services?

☐ Tidak Sopan Dan Ramah / Not Polite and Friendly

☐ Kurang Sopan Dan Ramah / Less Polite and Friendly

☐ Sopan Dan Ramah / Polite and Friendly

☐ Sangat Sopan Dan Ramah / Very Polite and Friendly

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/ Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan publik di Balai Taman Nasional Gunung Rinjani? *

How do you perceive the way the Rinjani National Park Office handles public service user complaints?

☐ Tidak Ada / Not Available

☐ Ada, Namun Tidak Berfungsi / Available, But Not Functional

☐ Berfungsi Kurang Maksimal / Partially Functional

☐ Dikelola Dengan Baik / Well Managed

Bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas pelayanan publik pada Balai Taman Nasional Gunung Rinjani? *

How satisfied are you with the quality of public services at the Rinjani National Park Office?

☐ Tidak Puas / Not Satisfied

☐ Kurang Puas / Less Satisfied

☐ Puas / Satisfied

☐ Sangat Puas / Very Satisfied

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

SURVEY INDEKS PERSEPSI KORUPSI / CORRUPTION PERCEPTION INDEX SURVEY

Petunjuk pengisian :

Berikan penilaian terhadap Indeks Persepsi Korupsi yang ada di Balai Taman Nasional Gunung Rinjani dengan memilih salah satu jawaban atas pertanyaan di bawah ini. Sebagai informasi, dapat kami sampaikan keterangan jawaban sebagai berikut :

- 1 = Tidak Setuju
- 2 = Kurang Setuju
- 3 = Setuju
- 4 = Sangat Setuju

Instructions for Completion :

Please provide an assessment of the Corruption Perception Index at the Rinjani National Park Office by selecting one answer for each of the questions below. For your information, the answers are described as follows :

- 1 = Disagree
- 2 = Slightly Disagree
- 3 = Agree
- 4 = Strongly Agree

1) Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan TIDAK berpotensi menimbulkan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). *

1) The established service procedures are adequate and DO NOT have the potential to cause Corruption, Collusion, and Nepotism.

1 2 3 4
Tidak Setuju / Disagree ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju / Strongly Agree

2) Petugas pelayanan TIDAK memberikan pelayanan DILUAR prosedur yang telah ditetapkan. *

2) The service officers DO NOT render services that DEVIATE from the stipulated procedures.

1 2 3 4
Tidak Setuju / Disagree ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju / Strongly Agree

3) Petugas pelayanan TIDAK meminta atau menuntut imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan. *

3) Service officers DO NOT ask for or demand monetary or material rewards in connection with the service provided.

1 2 3 4
Tidak Setuju / Disagree ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju / Strongly Agree

4) TIDAK terdapat praktik pencaloan atau perantara tidak resmi. *

4) There are NO practices of touting or unofficial intermediaries.

1 2 3 4
Tidak Setuju / Disagree ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju / Strongly Agree

5) TIDAK terdapat pungutan liar di dalam pelayanan. *

5) There are NO illegal fees or unauthorized collections within the service.

1 2 3 4
Tidak Setuju / Disagree ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju / Strongly Agree

6) Petugas pelayanan TIDAK diskriminatif dalam pelayanan pengaduan. *

6) The service officers DO NOT discriminate in providing complaint services.

1 2 3 4
Tidak Setuju / Disagree ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju / Strongly Agree

7) Petugas profesional dalam menjalankan tugas pelayanan. *

7) Staff are professional in performing their service tasks.

1 2 3 4
Tidak Setuju / Disagree ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju / Strongly Agree

8) TIDAK pernah mengalami/menjumpai praktik korupsi pada pelayanan publik di Balai Taman Nasional Gunung Rinjani. *

8) Have NOT experienced/encountered corruption practices in the public services at the Rinjani National Park Office.

1 2 3 4
Tidak Setuju / Disagree ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju / Strongly Agree

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

KRITIK, SARAN DAN HARAPAN RESPONDEN / RESPONDENT'S CRITICISM, SUGGESTIONS, AND HOPES/EXPECTATIONS

Berikan kritik, saran dan harapan Bapak/Ibu/Saudara kepada kami dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang bebas korupsi.

Kindly offer your criticism, suggestions, and hopes/expectations to us for the purpose of enhancing service quality and ensuring the delivery of corruption-free services.

Kritik/Saran/Harapan. *

Criticism/Suggestions/Expectations.

Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir



KEMENTERIAN KEHUTANAN
DIREKTORAT JENDERAL KONSERVASI SUMBER DAYA ALAM DAN EKOSISTEM
BALAI TAMAN NASIONAL GUNUNG RINJANI
2025