

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025
SEMESTER I (JANUARI S.D JUNI 2025)



UPTD KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN PRODUKSI KENDILO
DINAS KEHUTANAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Prinsip	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksanaan Teknik Survey	5
A. Tahap Persiapan	5
B. Tahap Proses	5
2.2 Lokasi Pengumpulan Data	8
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM	8
2.4 Penentuan Jumlah Responden.....	9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	11
3.1 Identitas Responden SKM	11
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unser Layanan)	12
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	15
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	16
4.3 Tren Nilai SKM	18
BAB V KESIMPULAN	19
LAMPIRAN	20
1. Kuesioner.....	20
2. Hasil Olah Data SKM	21
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	24
4. Surat Keputusan	27
5. Berita Acara.....	30
6. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	33
7. Lampiran Kuesioner.....	41

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD KPHP Kendilo. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun media sosial, sehingga dapat menumbulkan citra yang kurang baik terhadap sebuah instansi. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memahami kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, dimana penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

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.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, UPTD KPHP Kendilo, Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur menyelenggarakan survey terkait dengan kepuasan masyarakat. 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 menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur dalam pelayanan yang masih perlu dilakukan upaya pembenahan dan mendorong dilakukannya perbaikan yang berkelanjutan.

1.2 Dasar Hukum

- 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.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat untuk menetapkan keijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada UPTD KPHP Kendilo

1.4 Manfaat

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.

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

1. **Transparan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. **Berkesinambungan**

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas layanan.

5. **Keadilan**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6. **Netralitas**

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan Teknik Survey

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dilakukan melalui metode penelitian kuantitatif menggunakan elektronik kuesioner (e-survey) dan kuisisioner manual sebagai alat pengumpul data kepada pengguna layanan selaku responden.

A. Tahap Persiapan

- a.** Pada tahap persiapan dibuat daftar pertanyaan pada kuesioner Survey IKM Tahun 2025 sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (penjelasan point a terlampir).
- b.** Membuat e-survey berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun menggunakan google form sekaligus mencetak hard copy kuisisioner (kuisisioner manual)
- c.** Mengumpulkan nomor kontak pengguna layanan publik, dan menyiapkan daftar nama pengguna layanan yang akan di berikan kuisisioner manual, kuisisioner manual diberikan kepada masyarakat pengguna layanan yang masih kurang mengerti teknologi atau belum paham menggunakan smartphonanya bahkan masyarakat desa ada yang belum memiliki handphone sama sekali.
- d.** Mengirimkan link e-survey kepada pemohon informasi publik/ pengguna layanan informasi publik.

B. Tahap Proses

- a.** Pelaksanaan e-survey dan kuisisioner manual (pengumpulan data) dilakukan dalam jangka waktu tiga bulan (hari kerja) yang dimulai dari Tanggal 03 Maret/d 30 Mei 2025.
- b.** Penyebaran link e-survey dilakukan melalui whatsapp pada kontak pemohon yang telah selesai mendapatkan layanan.
- c.** Kuisisioner manual dibagikan pada saat di lapangan oleh pegawai UPTD KPHP Kendilo yang berada di bawah Seksi/ Bidang.
- d.** E-survey dilakukan dengan mengakses pada link berikut ini :
<https://forms.gle/pe3vfrbBsQbB7jdZ6>

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2025

aniindrayani1990@gmail.com [Ganti akun](#)

Draf disimpan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

aniindrayani1990@gmail.com

Jenis Pelayanan Yang Diterima *

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitas Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitas Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitas Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- Yang lain:

Halaman 2 dari 3

Kembali
 Berikutnya
 Kosongkan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? *

- a. Tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? *

- a. Tidak Mudah
- b. Kurang Mudah
- c. Mudah
- d. Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? *

- a. Tidak ada penanganan
- b. Kurang penanganan
- c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal
- d. Dikelola dengan baik

Saran dan Masukan *

Jawaban Anda

Halaman 3 dari 3

Kembali
 Kirim
 Kosongkan formulir

Gambar 1. Contoh Formulir E-Survey Survei Kepuasan Masyarakat

Kuesioner terdiri atas sembilan 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 UPTD KPHP Kendilo, Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur 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).

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Penyebaran Formulir Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada desa-desa yang merupakan lokasi binaan kegiatan UPTD KPHP Kendilo seperti kegiatan Rehabilitasi Hutan dan Lahan, Perhutanan Sosial, Pembudidayaan Hasil Hutan Bukan Kayu (HHBK), Pencegahan Kebakaran Hutan dan lahan, Penataan dan Perencanaan Hutan serta Perlindungan dan Pengamanan Hutan. Sasarannya adalah kelompok tani hutan, masyarakat desa, aparat desa dan kelompok masyarakat lainnya yang terlibat kegiatan UPTD KPHP kendilo secara langsung maupun tidak langsung.

Kuisisioner Survei Kepuasan masyarakat juga disampaikan untuk pengisian secara online melalui Link *Google Form* yang dibagikan kepada kelompok masyarakat penerima manfaat dari kegiatan penghijauan seperti kegiatan penmbagian bibit tanaman buah-buahan dan kayu-kayuan kepada ASN PPPK yang berkewajiban melaksanakan penanaman, Tenaga Pendididk dan siswa dari sekolah-sekolah di dalam lingkup wilayah kerja UPTD KPHP kendilo yang melaksanakan penanaman pekarangan sekolah maupun kelompok masyarakat lainnya yang terlibat dalam kegiatan forum diskusi yang diselenggarakan oleh UPTD KPHP Kendilo.

Jenis pelayanan UPTD KPHP Kendilo untuk Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 telah disesuaikan dengan perubahan Standar pelayanan Tahun 2025. Waktu pengisian kuisisioner disesuaikan dengan jadwal kegiatan kunjungan lapangan dari masing-masing pelaksana kegiatan kelompok kerja pada masing-masing seksi yang disesuaikan dengan alur yang tersistematis di Kerangka Acuan KAK (KAK). Contohnya dilaksanakan saat kegiatan Bimbingan teknis, Sosialisasi maupun saat pendampingan kegiatan.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh UPTD KPHP Kendilo, Dinas Kehutanan Kalimantan Timur dilaksanakan mulai bulan Februari, untuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Semester pertama Bulan Januari-Juni. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu. Masa survei yaitu 6 (enam) bulan. Waktu penyusunan Indeks Kepuasan

Masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian jadwal pelaksanaan sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat Semester I

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari 2025	15
2.	Pengumpulan Data	Maret-April-Mei	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	10

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPTD KPHP Kendilo berdasarkan periode survei. Perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025 semester I, maka populasi penerima layanan pada UPTD KPHP Kendilo selama periode survey satu semester adalah sebanyak 140 (seratus empat puluh) orang. Selanjutnya responden dipilih sesuai jenis pelayanan yang diterima. Besaran sampel dan populasi menggunakan tabel (rumus) sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 103 (seratus tiga) orang.

Rumus Krejcie dan Morgan:
$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + \chi^2 \cdot P(1 - P)}$$

dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

χ^2 = nilai Chi kuadrat

P = proporsi populasi

d = galat pendugaan

Tabel 2. Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Identitas Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, ditetapkan jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 103 (seratus tiga) orang responden, dari berbagai jenis pekerjaan dengan latar belakang pendidikan yang berbeda dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Identitas Responden Survei Kepuasan Masyarakat

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	GENDER	LAKI-LAKI	61	59%
		PEREMPUAN	42	41%
2	PENDIDIKAN	SD	19	18%
		SMP	9	8%
		SMA	32	31%
		S1	40	38%
		S2	3	3%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	6	6%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	5	5%
		Petani	38	37%
		Lainnya	54	52%
4	JENIS PELAYANAN	a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan	0	0%
		b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat	0	0%
		c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial	5	5%
		d. Fasilitasi Penguatan	0	0%

		Kelembagaan Kelompok Tani Hutan		
		e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial	11	10%
		f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan	0	0%
		g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan	2	2%
		h. Penghijauan Lingkungan	33	32%
		i. Pembangunan Hutan Rakyat	49	48%
		j. Lainnya	3	3%

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

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari nilai jumlah rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Pengolahan data survei kepuasan masyarakat (SKM) menggunakan excel template olah data menghitung nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) per unsur dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Tiap Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,43	3,36	3,28	4,00	3,34	3,42	3,51	3,38	3,84
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,91 (B atau Baik)								

Penjelasan Unsur :

- U01 : Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
- U02 : Kemudahan Prosedur Pelayanan
- U03 : Kecepatan Pelayanan
- U04 : Kewajaran Biaya Pelayanan
- U05 : Kesesuaian Hasil Pelayanan
- U06 : Kemampuan Petugas Pelayanan
- U07 : Sikap Petugas Pelayanan
- U08 : Sarana dan Prasarana Pelayanan
- U09 : Penanganan Pengaduan

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Keterangan :

x = Jumlah Unsur

N = Bobot nilai per unsur

Unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan. Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

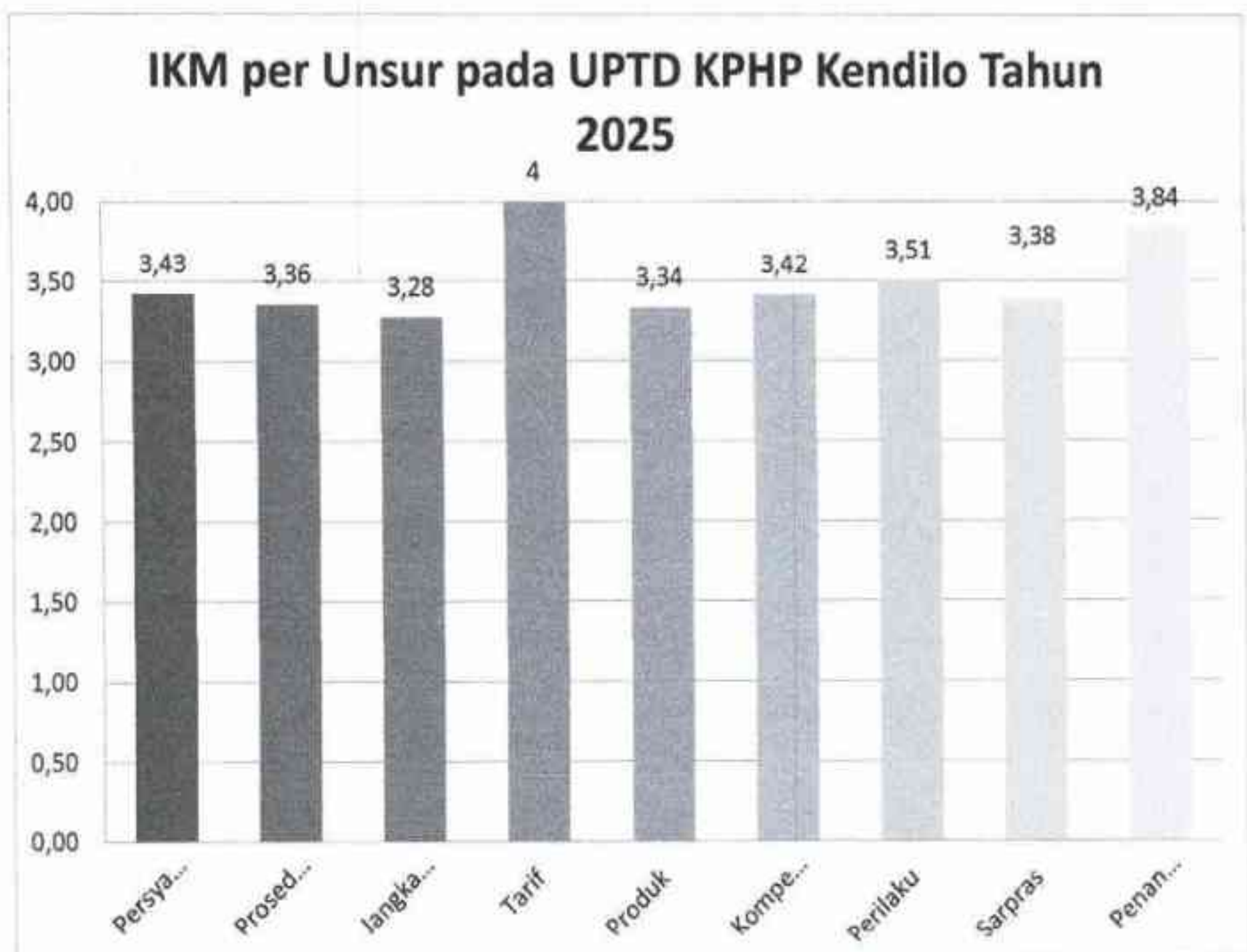
$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \frac{1}{x} = N$$

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

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} = x \ 25$$

Tabel 5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	NRR per Unsur	NRR tertimbang per unsur
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,43	0,378
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,36	0,371
3	Kecepatan Pelayanan	3,28	0,361
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,00	0,440
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	3,34	0,367
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,42	0,377
7	Sikap Petugas Pelayanan	3,51	0,387
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,38	0,373
9	Penanganan Pengaduan	3,84	0,423



Gambar 2. Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat, dari semua unsur yang di berikan penilaian berada pada tingkat Baik dan Sangat Baik, dengan hasil akhir rata-rata pada tingkat Baik. Namun demikian ada beberapa unsur yang mempunyai nilai baik dengan peringkat terendah. Adapun unsur-unsur dengan nilai terendah dan nilai tertinggi adalah sebagai berikut :

1. Unsur Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu **3,28**. Selanjutnya Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan nilai **3,34** yang mendapatkan nilai terendah kedua. Kemudahan Prosedur Pelayanan yang mendapatkan nilai **3,36** termasuk dalam tiga unsur terendah.
2. Empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif yang mendapatkan nilai tertinggi sebesar **4,00**. Unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai **3,84** adalah nilai tertinggi kedua, untuk nilai tertinggi ke tiga adalah Unsur Sikap Petugas Pelayanan dengan nilai **3,51**.

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner untuk pengisian saran, masukan dan keluhan, rata-rata responden masih belum mengisi keterangan terkait saran, masukan dan keluhan terhadap pelaksanaan kegiatan UPTD KPHP kendilo yang telah mereka terima, hal ini terjadi disebabkan untuk semester pertama diawal Tahun 2025, beberapa responden adalah responden yang baru menerima informasi melalui kegiatan sosialisasi terkait program dan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh UPTD KPHP Kendilo untuk Tahun 2025/2026. Diharapkan pada evaluasi survei berikutnya, responden dapat memberikan saran, masukan dan keluhan terkait Standar Pelayanan UPTD KPHP Kendilo yang telah diterima. Rangkuman hasil pengisian saran, masukan dan keluhan responden dari jenis standar pelayanan lainnya pada Informasi Data Kehutanan adalah sebagai berikut:

1. Pada jenis pelayanan Informasi data Kehutanan masalah yang menyangkut wilayah kawasan agar dibantu penyelesaiannya, harapan agar dapat dilakukan pelepasan wilayah pemukiman dan perkebunan masyarakat.

Kondisi permasalahan atau kekurangan dari 3 (tiga) unsur pelayanan terendah antara lain dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Unsur Kecepatan Pelayanan.

Responden atau masyarakat yang menjadi peserta dalam kegiatan sosialisasi maupun bimbingan teknis adalah kelompok masyarakat yang bekerja di

lapangan seperti peladang, petani, pengumpul hasil kebun yang memanfaatkan waktu bekerja di ladang dengan efektif. Sehingga ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan diharapkan sesuai dengan jadwal yang sudah disampaikan. Pelaksana Kegiatan diharapkan datang tepat waktu, sehingga pelaksanaan kegiatan sosialisasi dapat dimulai dan diakhiri sesuai dengan jadwal.

2. Unsur Kesesuaian Produk Layanan.

Rendahnya nilai kesesuaian Produk layanan diketahui dari responden kegiatan pelayanan Pembangunan Hutan Rakyat dari bulan Januari-Juni Tahun 2025. Kegiatan sosialisasi dan bimbingan teknis Pembangunan Hutan Rakyat belum dilaksanakan sesuai harapan peserta kegiatan. Kendala lokasi yang cukup jauh, menyebabkan beberapa kegiatan yang direncanakan seperti praktek lapangan tidak dapat dilaksanakan karena keterbatasan waktu kegiatan. Diharapkan dimasa mendatang kegiatan praktek tetap dapat dilaksanakan dengan menambah waktu/hari kegiatan sehingga masyarakat dapat memperoleh pengetahuan secara lengkap dari sisi teori dan praktek langsung di lapangan.

3. Unsur Kemudahan Prosedur Layanan.

Proses sosialisasi dan bimbingan teknis pembangunan hutan rakyat merupakan tahap awal prosedur bagi kelompok masyarakat yang ingin terlibat dalam kegiatan pembangunan hutan rakyat yang dilaksanakan oleh UPTD KPHP Kendilo. Penyampaian persyaratan adalah informasi utama yang harus diketahui oleh masyarakat yang akan terlibat dalam kegiatan dimaksud. Persyaratan yang disampaikan merupakan prosedur yang telah ditetapkan sesuai petunjuk teknis yang ditetapkan. Penjelasan yang lebih persuasif dengan menekankan kebermanfaatan dan keuntungan dari sisi ekologis dan ekonomis jangka panjang mampu diterima sehingga masyarakat akan tertarik dan ikut serta dalam kegiatan ini.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut digunakan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini akan dibuatkan dan direncanakan proses tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan menyusun prioritas yang dimulai dari unsur yang hasilnya paling rendah. UPTD KPHP Kendilo selalu berkoordinasi dengan para pengguna layanan bilamana kecepatan

pelayanan dalam tahapan kegiatan pembangunan hutan rakyat dirasa lambat dan belum sesuai dalam prosesnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan melalui Rapat Evaluasi terhadap Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh UPTD KPHP Kendilo pada tanggal 02 Juni 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan dengan tindak lanjut prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan atau kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 6. Rencana Tindak lanjut Unsur Terendah

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur Kecepatan Pelayanan	Mempersingkat dan mengurangi tahapan kegiatan yang tidak diperlukan	√	√	√	√	Seksi Perlindungan, KSDAE dan Pemberdayaan Masyarakat
2	Kesesuaian Produk Layanan	Membantu memberikan arahan-arahan lebih rinci dan lugas di tahap selanjutnya	√	√	√	√	Seksi Perlindungan KSDAE dan Pemberdayaan Masyarakat
3	Unsur Kemudahan Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi SOP (Standar Operasional Prosedur) Hutan Rakyat	√	√	√	√	Seksi Perlindungan, KSDAE dan Pemberdayaan Masyarakat

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 UPTD KPHP Kendilo, Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2023-2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja secara terus menerus pada penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada UPTD KPHP Kendilo, Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur pada tahun 2024 semester I dan II, selanjutnya tahun 2025 semester I juga mengalami kenaikan nilai peningkatan kinerja meskipun tidak signifikan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode pada semester I mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD KPHP Kendilo, Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan **nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 86,91**. Nilai SKM UPTD KPHP Kendilo, Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk pada tiga unsur terendah dan akan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian hasil Pelayanan, serta Kemudahan Prosedur Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dari semua unsur layanan, untuk Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua, dan Unsur Unsur Sikap Petugas Pelayanan menjadi nilai tertinggi ketiga.

Tana Paser, 02 Juni 2025
Kepala UPTD KPHP Kendilo



Muhammad Hijrafie, ST, MT
NIP 197811202002121003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Contoh Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR

Tanggal Survey		Jam Survei :	<input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00*
Nama			<input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Asal			

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin	: L	P				Usia : tahun
Pendidikan	: SD	SMP	SMA	S1	S2	S3	
Pekerjaan	: PNS	TNI	POLRI	SWASTA	PETANI		
	LAINNYA: (sebutkan)						

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Mampu</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Mampu</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Mampu</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Mampu</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P	a. Tidak Mampu	1	b. Kurang Mampu	2	c. Mampu	3	d. Sangat Mampu	4
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																				
a. Tidak Sesuai	1																				
b. Kurang Sesuai	2																				
c. Sesuai	3																				
d. Sangat Sesuai	4																				
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																				
a. Tidak Mampu	1																				
b. Kurang Mampu	2																				
c. Mampu	3																				
d. Sangat Mampu	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Mudah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Mudah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Mudah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Mudah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	a. Tidak Mudah	1	b. Kurang Mudah	2	c. Mudah	3	d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P	a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	c. Sopan dan ramah	3	d. Sangat sopan dan ramah	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																				
a. Tidak Mudah	1																				
b. Kurang Mudah	2																				
c. Mudah	3																				
d. Sangat Mudah	4																				
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																				
a. Tidak sopan dan ramah	1																				
b. Kurang sopan dan ramah	2																				
c. Sopan dan ramah	3																				
d. Sangat sopan dan ramah	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Cepat</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Cepat</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Cepat</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Cepat</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Buruk</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Cukup</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Baik</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P	a. Buruk	1	b. Cukup	2	c. Baik	3	d. Sangat Baik	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																				
a. Tidak Cepat	1																				
b. Kurang Cepat	2																				
c. Cepat	3																				
d. Sangat Cepat	4																				
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																				
a. Buruk	1																				
b. Cukup	2																				
c. Baik	3																				
d. Sangat Baik	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Sangat Mahal</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Cukup Mahal</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Murah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Gratis</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang penanganan</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Dikelola dengan baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P	a. Tidak ada penanganan	1	b. Kurang penanganan	2	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3	d. Dikelola dengan baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																				
a. Sangat Mahal	1																				
b. Cukup Mahal	2																				
c. Murah	3																				
d. Gratis	4																				
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																				
a. Tidak ada penanganan	1																				
b. Kurang penanganan	2																				
c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																				
d. Dikelola dengan baik	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>										
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																				
a. Tidak Sesuai	1																				
b. Kurang Sesuai	2																				
c. Sesuai	3																				
d. Sangat Sesuai	4																				

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : UPTD KPHP Kendilo

ALAMAT : Jl. Jendral Sudirman Km. 1 No. 9 Tanah Grogot 76251

Tlp/Fax. : (0543) 21100

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	41	S1	Honorar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Perempuan	40	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
3	Laki-laki	33	S1	Honorar	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
4	Laki-laki	48	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Laki-laki	52	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	Perempuan	50	S1	PNS	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
7	Laki-laki	36	S1	Honorar	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
8	Perempuan	40	S1	Honorar	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
9	Laki-laki	42	S1	Honorar	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
10	Laki-laki	42	S1	Honorar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	Perempuan	32	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	Laki-laki	40	S1	Honorar	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
13	Perempuan	43	SMA	Honorar	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
14	Perempuan	47	S1	Honorar	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
15	Perempuan	42	S1	Honorar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	Perempuan	38	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
17	Perempuan	38	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	Perempuan	41	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	Laki-laki	35	S1	PNS	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
20	Perempuan	38	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	Perempuan	40	S1	Honorar	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
22	Perempuan	43	S1	Honorar	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
23	Perempuan	44	S1	Honorar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	Laki-laki	36	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	Laki-laki	56	SMA	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	Perempuan	42	S1	Honorar	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
27	Perempuan	33	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	Perempuan	38	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	Laki-laki	45	SMA	Honorar	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
30	Laki-laki	36	S1	Honorar	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
31	Laki-laki	54	SMA	Honorar	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
32	Laki-laki	24	S1	Perawat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	Laki-laki	65	SMP	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	Laki-laki	62	SD	Petani	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
35	Laki-laki	63	SD	Petani	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
36	Laki-laki	50	SD	Petani	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
37	Laki-laki	52	SMP	Petani	3	4	3	4	3	4	3	3	4	

38	Laki-laki	47	SMA	Perangkat Desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	Perempuan	32	SMA	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	Perempuan	45	S1	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	Laki-laki	43	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	Perempuan	56	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	Laki-laki	55	S1	PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
44	Laki-laki	58	SD	Petani	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
45	Laki-laki	61	S1	Pensiunan PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
46	Perempuan	26	SMA	Ibu Rumah Tangga	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
47	Laki-laki	28	SMA	Petani	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
48	Laki-laki	51	S1	Petani	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
49	Perempuan	43	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	Perempuan	43	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
51	Perempuan	51	S2	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	Laki-laki	59	SMA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
53	Perempuan	25	S2	Guru	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	Laki-laki	36	SMA	Guru	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
55	Perempuan	34	S1	Guru	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
56	Perempuan	52	S1	Guru	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
57	Laki-laki	18	SMA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	Perempuan	40	S1	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
59	Perempuan	30	SMA	Ibu Rumah Tangga	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	Perempuan	21	SMA	Ibu Rumah Tangga	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
61	Laki-laki	30	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	Laki-laki	51	SD	Petani	4	4	3	4	4	2	3	4	3	
63	Laki-laki	40	SMP	Petani	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
64	Laki-laki	42	SD	Petani	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
65	Perempuan	32	SMP	Ibu Rumah Tangga	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
66	Laki-laki	38	SMA	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
67	Laki-laki	50	SD	Petani	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
68	Laki-laki	38	SD	Petani	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
69	Laki-laki	48	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
70	Laki-laki	24	SMA	Swasta	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
71	Laki-laki	35	SMA	Petani	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
72	Laki-laki	18	SMP	Petani	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
73	Laki-laki	25	SD	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
74	Laki-laki	40	SD	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
75	Laki-laki	35	SMA	Perangkat Desa	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
76	Laki-laki	49	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	Laki-laki	32	SMA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	4	3	2	4	
78	Laki-laki	60	SMP	Petani	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
79	Laki-laki	30	SMP	Petani	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
80	Perempuan	21	SMA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
81	Perempuan	28	SMA	Ibu Rumah Tangga	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
82	Laki-laki	44	SMA	Petani	4	3	3	4	3	3	3	3	3	

83	Laki-laki	48	SMA	Petani	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
84	Perempuan	50	SMA	Petani	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
85	Perempuan	30	SD	Petani	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
86	Perempuan	47	SD	Petani	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
87	Laki-laki	61	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	Laki-laki	66	SD	Petani	3	3	4	4	4	4	4	2	4	
89	Laki-laki	38	SD	Petani	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
90	Laki-laki	56	SD	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
91	Laki-laki	42	SMA	Petani	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
92	Laki-laki	44	SD	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
93	Laki-laki	40	SD	Petani	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
94	Laki-laki	42	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	Laki-laki	40	S1	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
96	Perempuan	26	SMA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
97	Perempuan	40	SMA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
98	Laki-laki	45	SMA	Perangkat Desa	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
99	Laki-laki	27	SMA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
100	Perempuan	31	SMA	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
101	Perempuan	44	S1	Honoror	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
102	Perempuan	28	S1	Perangkat Desa	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
103	Perempuan	34	S1	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Nilai Rata-Rate					3,437	3,368	3,282	4,000	3,340	3,427	3,515	3,388	3,845	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,378	0,371	0,361	0,440	0,367	0,377	0,387	0,373	0,423	3,48
SKM Unit Pelayanan								**)	86,91					

No	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	85,92	B
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	84,22	B
U3	Kecepatan Pelayanan	82,04	B
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	100,00	A
U5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	83,50	B
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	85,68	B
U7	Sikap Petugas Pelayanan	87,86	B
U8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	84,71	B
U9	Penanganan Pengaduan	96,12	A

Nilai	Nilai Interal (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)









PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS KEHUTANAN
UPTD KPHP KENDILO

Jalan Jendral Sudirman KM 1 No. 9, RT 09/RW 03, Kode Pos 76251
Telp. (0543) 21100 Fax. (0532) 21100
Laman : kphpkendilo.kaltimprov.go.id Pos-el : kphp.kendilo@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA UPTD KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN PRODUKSI KENDILO
DINAS KEHUTANAN PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR
Nomor : 000.9.3.4/0.2/SK/KPHP/KDL-I/2025
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025

UPTD KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN PRODUKSI KENDILO
DINAS KEHUTANAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada UPTD Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi Kendilo secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025;
- b. bahwa berdasarkan huruf a, perlu ditindaklanjuti dengan menetapkan Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 pada UPTD Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi Kendilo, Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Menetapkan** :
KESATU : Menunjuk Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 pada UPTD KPHP Kendilo, Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur dengan susunan personil sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;

- KEDUA : Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU terdiri dari Tim Perencana, Tim Pelaksana dan Tim Penyaji Data;
- KETIGA : Tanggung jawab masing-masing tim dalam Diktum Kedua keputusan ini adalah sebagai berikut :
1. Tim Perencana, bertugas untuk :
 - Membuat kuisisioner yang akan digunakan dalam proses survey kepuasan masyarakat. Baik kuisisioner yang akan diisi secara langsung maupun yang akan diisi melalui formulir online;
 - Menentukan calon dan jumlah responden berdasarkan kegiatan pelayanan publik yang telah dilaksanakan pada UPTD KPHP Kendilo
 2. Tim Pelaksana, bertugas untuk :
 - Menyampaikan kuisisioner survei kepuasan masyarakat kepada responden yang menjadi tanggung jawabnya.
 - Mengumpulkan hasil kuisisioner survei sesuai dengan jadwal waktu yang telah ditetapkan
 3. Tim Penyaji Data, bertugas untuk :
 - Mengolah data berdasarkan hasil pengisian kuisisioner responden yang dikumpulkan.
 - Menyusun laporan akhir hasil survei dalam format yang telah ditetapkan sebagai Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025
- KEEMPAT : Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 tersebut dalam melaksanakan tugas harus senantiasa berpedoman pada peraturan perundang-undangan dan bertanggung jawab kepada Kepala UPTD KPHP Kendilo;
- KELIMA : Segala biaya yang dikeluarkan berkenaan dengan ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Timur melalui UPTD KPHP Kendilo.

DITETAPKAN DI : TANA PASER
PADA TANGGAL : 03 FEBRUARI 2025

Kepala UPTD Kesatuan Pengelolaan Hutan
Produksi Kendilo



Muhammad Hijrafie, ST., MT
Pembina/IV.a
NIP 197811202002121003

Lampiran : Keputusan Kepala UPTD Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi Kendilo, Dinas
Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur
Nomor : 000.9.3.4/0.2/SK/KPHP/KDL-I/2025
Tanggal : 03 Februari 2025

**SUSUNAN TIM PENYUSUN STANDAR KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025
UPTD KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN PRODUKSI KENDILO
DINAS KEHUTANAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

- Tim Perencana : 1. Kepala UPTD KPHP Kendilo
2. Kasubag Tata Usaha
3. Kepala Seksi Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan
4. Kepala Seksi Perlindungan, KSDAE dan Pemberdayaan Masyarakat
- Tim Pelaksana : 1. Pokja Rehabilitasi Hutan dan Lahan
1. Merry M, S.Hut
2. Lasmawarti Lumbangaol, S.Hut
2. Pokja Perlindungan Hutan
1. Aris Dwi Yanto
2. Aldi Trimas Wibowo
3. Pokja Pengendalian Kebakaran Hutan dan Lahan
1. Adriani
2. Ahmad Syahrawani Kurniawan, S, Hut
4. Pokja Tata Hutan
1. Agus Sugandi, S.Hut
2. Azka Ilmi Ridwan, S.Hut
5. Pokja Perhutanan Sosial
1. Arief Setiawan, S.Hut
2. Muji Suwarti, S.Hut
- Tim Pengolah Data : 1. Ani Indrayani, S.Pd
2. Ricky Setiawan Bayu Aji, S.Kom

Kepala UPTD Kesatuan Pengelolaan Hutan
Produksi Kendilo



Muhammad Hijrafie, ST., MT
Pembina/IV.a
NIP 197811202002121003



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS KEHUTANAN
UPTD KPHP KENDILO

Jln. Jendral Sudirman KM 1 No. 9, RT 09/RW 03, Kode Pos 76251,
Telp. (0543) 21100, Fax Telp. (0543) 21100
Laman :kphpkendilo.kaltimprov.go.id,Posel: kphp.kendilo@gmail.com

BERITA ACARA
RAPAT EVALUASI HASIL SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT) TAHUN 2025
SEMESTER I

Pada hari ini Senin tanggal dua bulan Juni Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima bertempat di Kantor UPTD KPHP Kendilo, Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser, kami yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Hijrafie, ST, MT
NIP : 19781120 2002121003
Pangkat/Golongan : Pembina (IV/a)
Jabatan : Kepala UPTD Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi Kendilo
Alamat Kantor : Jalan Jend. Sudirman KM 1. Tanah Grogot

Telah melaksanakan pembahasan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada wilayah kerja UPTD KPHP Kendilo di Kabupaten Paser. Dalam pembahasan ini akan ditindak lanjuti dengan rencana perbaikan dengan menyusun proiritas perbaikan, dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Penyusunan hasil tindak lanjut rencana perbaikan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 semester II, akan dilaksanakan oleh Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 UPTD KPHP Kendilo yang terdiri dari :

1. Nama/ NIP : Purnama Sari, S.Hut/ 197307032000032006
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
2. Nama/ NIP : Bambang Suseno, SP, M.Ling/ 197509192000031004
Jabatan : Kepala Seksi Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan
3. Nama/ NIP : Agung Rohendi, S.Hut/ 197402012000031004
Jabatan : Kepala Seksi Perlindungan KSDAE dan Pemberdayaan Masy.
4. Nama/ NIP : Agus Sugandi, S.Hut/ 197808012006041007
Jabatan : Analis Pengembangan Hutan
5. Nama/ NIP : Merry M, S.Hut/197903162010012017
Jabatan : Analis Pengembangan Hutan
6. Nama/ NIP : Adriani/ 196806231989031007
Jabatan : Pengadministrasi Sarana dan Prasarana
7. Nama/ NIP : Arief Setiawan, S.Hut/198405212010011016
Jabatan : Penyuluh Kehutanan Pertama
8. Nama/ NIP : Aris Dwi Yanto/ 197904141999031002
Jabatan : Pengadministrasi Data Penyajian dan Publikasi
9. Nama/ NIP : Ani Indrayani, S.Pd/199009082025212009
Jabatan : Penata Layanan Operasional
10. Nama/ NIP : Ricky Setiawan Bayu Aji, S.Kom,-
Jabatan : Tenaga Bakti Rimbawan

Tiga unsur yang paling rendah hasil Evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 Semester I yang perlu dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan antara lain:

1. Kecepatan Layanan
2. Kesesuaian Hasil Pelayanan
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Demikian Berita Acara Evaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 Semester I UPTD KPHP Kendilo ini dibuat sebagai bahan lebih lanjut.


Tanah Paser, 02 Juni 2025

1. Kepala UPTD KPHP Kendilo,




Muhammad Hirafile, ST, MT
Rembina
NIP 197811202002121003

1.



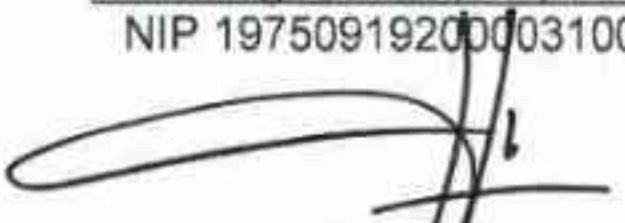
Purnama Sari, S.Hut
NIP 197307032000032006

2.



Bambang Suseno, SP, M.Ling
NIP 197509192000031004

3.



Agung Rohendi, S.Hut
NIP 197402012000031004

4.



Agus Sugandi, S.Hut
NIP 197808012006041007

5.



Merry M, S.Hut
NIP 197903162010012017

6.



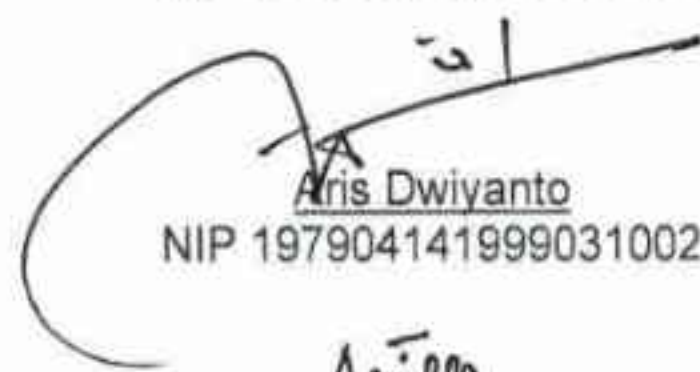
Adriani
NIP 196806231989031007

7.



Arief Setiawan, S.Hut
NIP 198405212010011016

8.




Aris Dwiyanto
NIP 197904141999031002

9.



Ani Indrawani, S.Pd
NI PPK 199009082025212009

10.



Ricky Setiawan Bayu Aji, S.Kom
NIP.-

DOKUMENTASI RAPAT EVALUASI HASIL SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT) PERIODE TAHUN 2025 SMESTER I



Lampiran 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024
Semester II (Juli s/d Desember) 2024**



**UPTD KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN
PRODUKSI KENDILO
DINAS KEHUTANAN
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

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. Pelayanan publik yang optimal dan prima yang merupakan pengharapan dari seluruh masyarakat menjadi ukuran terhadap kinerja yang dilakukan oleh lembaga/instansi pelayanan publik. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akan selalu menjadi pembenahan pemerintah dalam mengevaluasi kebijakan-kebijakan yang telah diimplementasikan sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, dimana penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Dalam UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 yang 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.

Terkait hal tersebut UPTD KPHP Kendilo, Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur menyelenggarakan survey terkait dengan kepuasan masyarakat. Yang berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Sejak awal pembuatan hingga diundangkan, melibatkan stakeholders, segenap elemen masyarakat Dengan disusunnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan gambaran kondisi tentang pelayanan kepada masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen untuk mengukur

tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan Instansi Pemerintah, juga instrumen ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPTD KPHP Kendilo Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur merupakan wujud nyata dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan pelayanan.

BAB II
DESKRIPSI TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPTD KPHP Kendilo, Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024 Smester II

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuain Persyaratan	3,35	Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,27	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,29	Baik
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,00	Sangat Baik
5	Keseuaian Hasil Pelayanan	3,43	Baik
6	Kemampuan Petugas Layanan	3,57	Baik
7	Sikap Petugas Layanan	3,58	Baik
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,25	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3.82	Sangat Baik

Dari tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana Layanan	1.1 Pelatihan penggunaan alat usaha mesin Produktif		✓			Seksi Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	1.1 Mempermudah syarat-syarat pengajuan program-program kegiatan		✓			Seksi Perlindungan, KSDAE dan pemberdayaan masyarakat
3	Kecepatan Pelayanan	1.1 Pelatihan penggunaan alat-alat pemadam kebakaran		✓			Seksi Perlindungan, KSDAE dan pemberdayaan masyarakat


BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Unsur Pelayanan 3 (tiga) Terendah Tahun 2024 semester 2

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Pelatihan penggunaan alat usaha mesin Produktif	Sudah	Memberikan pelatihan-pelatihan dalam menggunakan mesin usaha produktif bisa meningkatkan keterampilan, produktivitas, membuka peluang kerja baru dan mendorong inovasi.		Tidak ada
2	1.1 Sosialisasi Program Hutan Rakyat	Sudah	Sosialisasi kepada masyarakat calon peserta pembangunan Hutan Rakyat sebagai upaya untuk memberikan informasi mengenai manfaat dan melaksanakan program dan kegiatan		Tidak ada

3	1.1 Pelatihan Penggunaan Alat Pemadam Kebakaran	Sudah	Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dan meningkatkan efektivitas respon darurat penanggulangan kebakaran hutan dan lahan		Tidak ada
---	---	-------	--	--	-----------

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. UPTD KPHP Kendilo, Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Rencana Tindak lanjut telah dilaksanakan dengan baik oleh UPTD KPHP kendilo, Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur walaupun dalam pelaksanaannya terdapat hambatan. Namun hambatan tersebut merupakan hal yang sangat wajar terjadi dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan. Hambatan yang ada dapat dijadikan bahan perbaikan dengan terus berkoordinasi dengan instansi yang berkaitan, antar seksi dalam unit kerja, antar kelompok kerja dan masyarakat sebagai pengguna layanan di lapangan.

Guna memastikan Rencana Tindak Lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun strategi untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya Rencana Tindak Lanjut seperti dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4. Strategi penyelesaian Unsur Pelayanan Terendah

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pelatihan penggunaan alat usaha mesin Produktif	Dengan Pelatihan penggunaan mesin produktif dalam konteks perhutanan sosial memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan pendapatan	2 Bulan	Seksi Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan	Dinas Kehutanan

Timah Paser, Juni 2025
Kepala UPTD KPHP kendilo



Muhammad Mirafie, ST, MT
NIP. 197811202002121003

Hasil Kuesioner Pada Google Form

No.	Nama	Umur	Asal	Jam Survei	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Pelayanan Yang Diterima	Unsur Survey Kepuasan Masyarakat Yang Dinilai								
									U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Yuli Hadi Nur Mansyah	41	Disbunak	08.00 - 12.00	L	SI	Honoror	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Nurhasanah	40	Disbunak	08.00 - 12.00	P	SI	Honoror	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	3	4	3	3	4	3	4
3	Muhammad Junaidi	33	Disbunak	08.00 - 12.00	L	SI	Honoror	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	3	4	3	3	4	4	4
4	Muhamad Erwin	48	Disbunak	08.00 - 12.00	L	SI	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Toto Hrianto	52	DPMP/TSP	08.00 - 12.00	L	S2	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	Ida Fatmawati	50	Grogot	08.00 - 12.00	P	SI	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	3	4	3	3	3	3	4
7	Fadhilah Ananta	36	Grogot	13.00 - 17.00	L	SI	Honoror	h.Penghijauan Lingkungan	4	3	3	4	4	3	4	3	4
8	Leli Purnamawati	40	Disbunak	08.00 - 12.00	P	SI	Honoror	h.Penghijauan Lingkungan	4	3	3	4	4	3	3	3	4
9	Arga Fahriansyah	42	Grogot	08.00 - 12.00	L	SI	Honoror	h.Penghijauan Lingkungan	3	4	4	4	4	3	4	4	4
10	Azmi Fatman	42	Disbunak	08.00 - 12.00	L	SI	Honoror	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Pathur Rahmah	32	DPMP/TSP	08.00 - 12.00	P	SI	Honoror	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	Mukhlis	40	BPBD	08.00 - 12.00	L	SI	Honoror	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
13	Sri Wahyuni	43	Disbunak	08.00 - 12.00	P	SMA	Honoror	h.Penghijauan Lingkungan	3	4	3	4	3	4	3	4	3
14	Eli	47	Grogot	13.00 - 17.00	P	SI	Honoror	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	Henny Haryati	42	BKAD	08.00 - 12.00	P	SI	Honoror	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Hervina Afriyana	38	BKAD	13.00 - 17.00	P	SI	Honoror	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	3	4	3	3	4	4	4
17	Menik Prihatin	38	BKAD	13.00 - 17.00	P	SI	Honoror	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	3	4	3	3	3	3	4

38	Ayuyasari	34	SDIT Al Khawarizmi	08.00 - 12.00	P	S1	Guru	c.Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
39	Mila Ekawati	52	SDIT Al Khawarizmi	08.00 - 12.00	P	S1	Guru	c.Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	Agus Irawan T	18	Saing propuk	08.00 - 12.00	L	SMA	Perangkat Desa	j.Informasi Data Kehutanan (Lainnya)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 11-03-2025
 Nama : Selmitro Amua
 Asal : Desa Muser
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : P Usia : 65 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk.	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 11-3-2025
 Nama : Alfin
 Asal : KTH. Sepung Nang Des. Kay
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 62 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

- Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :
- Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
 - Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
 - Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
 - Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
 - Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
 - Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
 - Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
 - Penghijauan Lingkungan
 - Pembangunan Hutan Rakyat
 - Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	<input checked="" type="radio"/> b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 11-3-2025
 Nama : DARI
 Asal : KTH ALAS PIPUNG NARANG
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 63 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	<input checked="" type="radio"/> b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 11-3-2025
 Nama : Arpan
 Asal : KTA Alasa Sungai Marong

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 50 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

- Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :
- Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
 - Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
 - Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
 - Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
 - Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
 - Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
 - Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
 - Penghijauan Lingkungan
 - Pembangunan Hutan Rakyat
 - Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="checkbox"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="checkbox"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	<input checked="" type="checkbox"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 11.3.2021 08.00 – 12.00*
 Nama : BAHAUBIN Jam Survei : 13.00 – 17.00*
 Asal : KTH ALOS Sungai Nanong

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 52 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- Penghijauan Lingkungan
- Pembangunan Hutan Rakyat
- Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="checkbox"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="checkbox"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 24-09-2023
 Nama : Swati
 Asal : Desa Muser
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : ~~PUS~~ TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) Perangkat desa

Usia : 47 tahun

- Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :
- Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
 - Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
 - Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
 - Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
 - Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
 - Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
 - Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
 - Penghijauan Lingkungan
 - Pembangunan Hutan Rakyat
 - Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
c. Sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	<input checked="" type="radio"/>	d. Sangat Mampu	<input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	<input checked="" type="radio"/>	d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	<input checked="" type="radio"/>	d. Sangat Baik	<input checked="" type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	<input checked="" type="radio"/>	d. Dikejola dengan baik.	<input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	<input checked="" type="radio"/>		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 30 April 2025
 Nama : Leni Ratnasari
 Asal : Museri
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 32 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk.	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 30-04-2025
 Nama : Linawati
 Asal : Ds. Muter Rt 03
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 Usia : 45 tahun
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 30 - 4 - 2025
 Nama : SELAMET . B
 Asal : MUSEK
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 43 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- Penghijauan Lingkungan
- Pembangunan Hutan Rakyat
- Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
c. Sesuai	3	c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 28.04-2015
 Nama : Aliatussadiyah
 Asal : Muser Muara Samud
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 Usia : 56 tahun
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- Penhijauan Lingkungan
- Pembangunan Hutan Rakyat
- Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
c. Sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	<input checked="" type="checkbox"/> 4	d. Sangat Mampu	<input checked="" type="checkbox"/> 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	<input checked="" type="checkbox"/> 4	d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="checkbox"/> 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk.	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	<input checked="" type="checkbox"/> 4	d. Sangat Baik	<input checked="" type="checkbox"/> 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	<input checked="" type="checkbox"/> 4	d. Dikelola dengan baik.	<input checked="" type="checkbox"/> 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	<input checked="" type="checkbox"/> 4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 24-4-2025
 Nama : ASMAIL
 Asal : MUSER - SAMU
 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : P Usia : 55 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
c. Sesuai	3	c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 28-09-2025
 Nama : Dollah
 Asal : Muser - Samu

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Usia : 58 tahun

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- Penghijauan Lingkungan
- Pembangunan Hutan Rakyat
- Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
c. Sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 28-04-2025
 Nama : MUA TIRIN
 Asal : Muser
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 61 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) Yes. Siunan PNS

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- Penghijauan Lingkungan
- Pembangunan Hutan Rakyat
- Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1	Pelayanan lebih pro aktif di fasilitas	
b. Kurang Sesuai	2	KTH: Kejelasan Standar prosedur	
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	Kegiatan di sosial kem ke anggota	
d. Sangat Sesuai	4	Kth.	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 20-4-2025 08.00 – 12.00*
 Nama : MIRNAWATI DEWI Jam Survei :
 Asal : RT05 MUSER 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 26 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) IRT

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">6.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mampu</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mampu</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mampu</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mampu</td> <td>4</td> </tr> </table>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P		a. Tidak Mampu	1		b. Kurang Mampu	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3		d. Sangat Mampu	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Mampu	1																													
	b. Kurang Mampu	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3																													
	d. Sangat Mampu	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">2.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mudah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mudah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mudah</td> <td>4</td> </tr> </table>	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P		a. Tidak Mudah	1		b. Kurang Mudah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">7.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat sopan dan ramah</td> <td>4</td> </tr> </table>	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P		a. Tidak sopan dan ramah	1		b. Kurang sopan dan ramah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3		d. Sangat sopan dan ramah	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																													
	a. Tidak Mudah	1																													
	b. Kurang Mudah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3																													
	d. Sangat Mudah	4																													
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																													
	a. Tidak sopan dan ramah	1																													
	b. Kurang sopan dan ramah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3																													
	d. Sangat sopan dan ramah	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">3.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Cepat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Cepat</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Cepat</td> <td>4</td> </tr> </table>	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P		a. Tidak Cepat	1		b. Kurang Cepat	2		<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3		d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">8.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Buruk</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Baik</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Baik</td> <td>4</td> </tr> </table>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P		a. Buruk	1		b. Cukup	2		<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3		d. Sangat Baik	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Cepat	1																													
	b. Kurang Cepat	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																													
	d. Sangat Cepat	4																													
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																													
	a. Buruk	1																													
	b. Cukup	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3																													
	d. Sangat Baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">4.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Sangat Mahal</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup Mahal</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Murah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td>4</td> </tr> </table>	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P		a. Sangat Mahal	1		b. Cukup Mahal	2		c. Murah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">9.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang penanganan</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Dikelola dengan baik.</td> <td>4</td> </tr> </table>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P		a. Tidak ada penanganan	1		b. Kurang penanganan	2		<input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3		d. Dikelola dengan baik.	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																													
	a. Sangat Mahal	1																													
	b. Cukup Mahal	2																													
	c. Murah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																													
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																													
	a. Tidak ada penanganan	1																													
	b. Kurang penanganan	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																													
	d. Dikelola dengan baik.	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">5.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p>															
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 24-05-2025
 Nama : Meti Safri
 Asal : Rt 05 Muser
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 28 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- Penghijauan Lingkungan
- Pembangunan Hutan Rakyat
- Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPMP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR

Tanggal Survey : 11-09-2025
 Nama : ANDIRASAS
 Asal : RTA. Sipang Nuring Desa Bau

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
<input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
c. Sesuai	3	<input checked="" type="checkbox"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
<input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	<input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	<input checked="" type="checkbox"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
<input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 24-05-2020
 Nama : ~~Desi Purda~~ Siti fatmah
 Asal : RT 06 Mubei
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- Penghijauan Lingkungan
- Pembangunan Hutan Rakyat
- Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
c. Sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	<input checked="" type="radio"/> 4	d. Sangat Mampu	<input checked="" type="radio"/> 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	<input checked="" type="radio"/> 4	d. Sangat sopan dan ramah	<input checked="" type="radio"/> 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk.	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	<input checked="" type="radio"/> 4	d. Sangat Baik	<input checked="" type="radio"/> 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	<input checked="" type="radio"/> 4	d. Dikelola dengan baik.	<input checked="" type="radio"/> 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	<input checked="" type="radio"/> 4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15 Mei 2025
 Nama : Sati Hadijah
 Asal : Desa Riwang
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) ... Pemdes Riwang

- Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :
- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
 - b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
 - c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
 - d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
 - e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
 - f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
 - g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
 - h. Penghijauan Lingkungan
 - i. Pembangunan Hutan Rakyat
 - j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	<input checked="" type="radio"/> b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

19

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15.05.2025
 Nama : Hartira
 Asal : Desa Kiwang
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) IRT

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		c. Sesuai	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">6.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mampu</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mampu</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mampu</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mampu</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P		a. Tidak Mampu	1		b. Kurang Mampu	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3		d. Sangat Mampu	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	c. Sesuai	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4																													
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Mampu	1																													
	b. Kurang Mampu	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3																													
	d. Sangat Mampu	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">2.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mudah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mudah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mudah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P		a. Tidak Mudah	1		b. Kurang Mudah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">7.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P		a. Tidak sopan dan ramah	1		b. Kurang sopan dan ramah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3		d. Sangat sopan dan ramah	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																													
	a. Tidak Mudah	1																													
	b. Kurang Mudah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3																													
	d. Sangat Mudah	4																													
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																													
	a. Tidak sopan dan ramah	1																													
	b. Kurang sopan dan ramah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3																													
	d. Sangat sopan dan ramah	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">3.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Cepat</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Cepat</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Cepat</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P		a. Tidak Cepat	1		b. Kurang Cepat	2		<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3		d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">8.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Buruk</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Baik</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P		a. Buruk	1		b. Cukup	2		<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3		d. Sangat Baik	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Cepat	1																													
	b. Kurang Cepat	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																													
	d. Sangat Cepat	4																													
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																													
	a. Buruk	1																													
	b. Cukup	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3																													
	d. Sangat Baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">4.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Sangat Mahal</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup Mahal</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Murah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P		a. Sangat Mahal	1		b. Cukup Mahal	2		c. Murah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">9.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang penanganan</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P		a. Tidak ada penanganan	1		b. Kurang penanganan	2		c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3		<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																													
	a. Sangat Mahal	1																													
	b. Cukup Mahal	2																													
	c. Murah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																													
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																													
	a. Tidak ada penanganan	1																													
	b. Kurang penanganan	2																													
	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">5.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p>															
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR

Tanggal Survey : 19 Mei 2025
 Nama : Kusnyawati
 Asal : Desa Piwang

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) IRJ

Usia : 21... tahun

- Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :
- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
 - b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
 - c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
 - d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
 - e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
 - f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
 - g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
 - h. Penghijauan Lingkungan
 - i. Pembangunan Hutan Rakyat
 - j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR

Tanggal Survey : 15 Mei 2025
 Nama : Ahmad Kauriyau
 Asal : Pawang Pt02
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Usia : 30 tahun

- Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :
- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
 - b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
 - c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
 - d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
 - e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
 - f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
 - g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
 - h. Penghijauan Lingkungan
 - i. Pembangunan Hutan Rakyat
 - j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk.	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR

Tanggal Survey : 15-5-2025
 Nama : Kabu widan
 Asal : Rio 2
 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 57 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Mampu	2
c. Sesuai	3	c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1	saran dan masawarah dengan baik solusi bertani baso maju dan besaber kembang dan bisah kubah	
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15/05/2025
 Nama : Basim A
 Asal : Riway
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 40 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

24

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15-05-2025
 Nama : ATAY
 Asal : Riway
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 42 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		c. Sesuai	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">6.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mampu</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mampu</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Mampu</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu</td> <td>4</td> </tr> </table>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P		a. Tidak Mampu	1		b. Kurang Mampu	2		c. Mampu	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	c. Sesuai	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4																													
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Mampu	1																													
	b. Kurang Mampu	2																													
	c. Mampu	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">2.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mudah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mudah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mudah</td> <td>4</td> </tr> </table>	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P		a. Tidak Mudah	1		b. Kurang Mudah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">7.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sopan dan ramah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</td> <td>4</td> </tr> </table>	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P		a. Tidak sopan dan ramah	1		b. Kurang sopan dan ramah	2		c. Sopan dan ramah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																													
	a. Tidak Mudah	1																													
	b. Kurang Mudah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3																													
	d. Sangat Mudah	4																													
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																													
	a. Tidak sopan dan ramah	1																													
	b. Kurang sopan dan ramah	2																													
	c. Sopan dan ramah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">3.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Cepat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Cepat</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Cepat</td> <td>4</td> </tr> </table>	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P		a. Tidak Cepat	1		b. Kurang Cepat	2		<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3		d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">8.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Buruk</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Baik</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik</td> <td>4</td> </tr> </table>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P		a. Buruk	1		b. Cukup	2		c. Baik	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Cepat	1																													
	b. Kurang Cepat	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																													
	d. Sangat Cepat	4																													
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																													
	a. Buruk	1																													
	b. Cukup	2																													
	c. Baik	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">4.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Sangat Mahal</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup Mahal</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Murah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td>4</td> </tr> </table>	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P		a. Sangat Mahal	1		b. Cukup Mahal	2		c. Murah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">9.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang penanganan</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.</td> <td>4</td> </tr> </table>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P		a. Tidak ada penanganan	1		b. Kurang penanganan	2		c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3		<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																													
	a. Sangat Mahal	1																													
	b. Cukup Mahal	2																													
	c. Murah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																													
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																													
	a. Tidak ada penanganan	1																													
	b. Kurang penanganan	2																													
	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">5.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		c. Sesuai	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p>															
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	c. Sesuai	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4																													

25

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15-05-2025
 Nama : Salanggih
 Asal : Pwariang
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L (P) Usia : 32 tahun
 Pendidikan : SD (SMP) SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) IKT

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- Penhijauan Lingkungan
- (I) Pembangunan Hutan Rakyat
- Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
c. Sesuai	3	c. Mampu	3
(d) Sangat Sesuai	4	(d) Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
(c) Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	(d) Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
(c) Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	(d) Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
(d) Gratis	4	(d) Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
(d) Sangat Sesuai	4		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR

Tanggal Survey : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 Nama : Himawan Makmur 13.00 – 17.00*
 Asal : Desa Riwang RT. 005

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 38 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- Penghijauan Lingkungan
- Pembangunan Hutan Rakyat
- Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk.	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15-05-2024
 Nama : BEHA
 Asal : RT08
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 30 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk.	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

28

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15 / 05 2020
 Nama : DENIS
 Asal : RT 08
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 38 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Mampu</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mampu</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Mampu</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Mampu	1	b. Kurang Mampu	2	c. Mampu	3	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
c. Sesuai	3																
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4																
a. Tidak Mampu	1																
b. Kurang Mampu	2																
c. Mampu	3																
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4																
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Mudah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mudah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mudah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Mudah	1	b. Kurang Mudah	2	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	d. Sangat Mudah	4	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	c. Sopan dan ramah	3	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
a. Tidak Mudah	1																
b. Kurang Mudah	2																
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3																
d. Sangat Mudah	4																
a. Tidak sopan dan ramah	1																
b. Kurang sopan dan ramah	2																
c. Sopan dan ramah	3																
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4																
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam membenarkan pelayanan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Cepat</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Cepat</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Baik</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Buruk	1	b. Cukup	2	c. Baik	3	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
a. Tidak Cepat	1																
b. Kurang Cepat	2																
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																
d. Sangat Cepat	4																
a. Buruk	1																
b. Cukup	2																
c. Baik	3																
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4																
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Sangat Mahal</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak ada penanganan</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang penanganan</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak ada penanganan	1	b. Kurang penanganan	2	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
a. Sangat Mahal	1																
b. Cukup Mahal	2																
c. Murah	3																
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																
a. Tidak ada penanganan	1																
b. Kurang penanganan	2																
c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4																
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p> <p>Dengan adanya acara ini sangat membantu kami sebagai masyarakat untuk menjaga hutan menjaga hijau</p>								
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
c. Sesuai	3																
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4																

79

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15 - 05 - 2024
 Nama : Sudirman
 Asal : PO
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Mampu</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mampu</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> c. Mampu</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mampu</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Mampu	1	b. Kurang Mampu	2	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3	d. Sangat Mampu	4
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																
d. Sangat Sesuai	4																
a. Tidak Mampu	1																
b. Kurang Mampu	2																
<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3																
d. Sangat Mampu	4																
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Mudah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mudah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mudah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Mudah	1	b. Kurang Mudah	2	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	d. Sangat Mudah	4	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	c. Sopan dan ramah	3	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
a. Tidak Mudah	1																
b. Kurang Mudah	2																
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3																
d. Sangat Mudah	4																
a. Tidak sopan dan ramah	1																
b. Kurang sopan dan ramah	2																
c. Sopan dan ramah	3																
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4																
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Cepat</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Cepat</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> c. Baik</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Buruk	1	b. Cukup	2	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3	d. Sangat Baik	4
a. Tidak Cepat	1																
b. Kurang Cepat	2																
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																
d. Sangat Cepat	4																
a. Buruk	1																
b. Cukup	2																
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3																
d. Sangat Baik	4																
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Sangat Mahal</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak ada penanganan</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang penanganan</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Dikelola dengan baik.</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak ada penanganan	1	b. Kurang penanganan	2	<input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3	d. Dikelola dengan baik.	4
a. Sangat Mahal	1																
b. Cukup Mahal	2																
c. Murah	3																
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																
a. Tidak ada penanganan	1																
b. Kurang penanganan	2																
<input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																
d. Dikelola dengan baik.	4																
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p>								
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																
d. Sangat Sesuai	4																

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15 Mei 2025
 Nama : Verga Desca
 Asal : Desa Piwang
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : P Usia : 29 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- Penghijauan Lingkungan
- Pembangunan Hutan Rakyat
- Pelayanan Lainnya : (sebutkan) Sosiausosi kegiatan pembangunan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
c. Sesuai	3	c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

31

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15 Mei 2025
 Nama : CAPRI
 Asal : DESA RIWANG
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 35 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">6.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mampu</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mampu</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Mampu</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu</td> <td>4</td> </tr> </table>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P		a. Tidak Mampu	1		b. Kurang Mampu	2		c. Mampu	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Mampu	1																													
	b. Kurang Mampu	2																													
	c. Mampu	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">2.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mudah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mudah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mudah</td> <td>4</td> </tr> </table>	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P		a. Tidak Mudah	1		b. Kurang Mudah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">7.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sopan dan ramah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</td> <td>4</td> </tr> </table>	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P		a. Tidak sopan dan ramah	1		b. Kurang sopan dan ramah	2		c. Sopan dan ramah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																													
	a. Tidak Mudah	1																													
	b. Kurang Mudah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3																													
	d. Sangat Mudah	4																													
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																													
	a. Tidak sopan dan ramah	1																													
	b. Kurang sopan dan ramah	2																													
	c. Sopan dan ramah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">3.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Cepat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Cepat</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Cepat</td> <td>4</td> </tr> </table>	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P		a. Tidak Cepat	1		b. Kurang Cepat	2		<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3		d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">8.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Buruk</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Baik</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Baik</td> <td>4</td> </tr> </table>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P		a. Buruk	1		b. Cukup	2		<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3		d. Sangat Baik	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Cepat	1																													
	b. Kurang Cepat	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																													
	d. Sangat Cepat	4																													
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																													
	a. Buruk	1																													
	b. Cukup	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3																													
	d. Sangat Baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">4.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Sangat Mahal</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup Mahal</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Murah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td>4</td> </tr> </table>	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P		a. Sangat Mahal	1		b. Cukup Mahal	2		c. Murah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">9.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang penanganan</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik</td> <td>4</td> </tr> </table>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P		a. Tidak ada penanganan	1		b. Kurang penanganan	2		c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3		<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																													
	a. Sangat Mahal	1																													
	b. Cukup Mahal	2																													
	c. Murah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																													
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																													
	a. Tidak ada penanganan	1																													
	b. Kurang penanganan	2																													
	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">5.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p>															
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR

Tanggal Survey : 15/5/2025
 Nama : Yuda Anwar
 Asal : Riwang
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 Usia : 18... tahun
 LAINNYA (sebutkan)

- Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :
- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
 - b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
 - c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
 - d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
 - e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
 - f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
 - g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
 - h. Penghijauan Lingkungan
 - i. Pembangunan Hutan Rakyat
 - j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk.	1
b. Kurang Cepat	2	<input checked="" type="radio"/> b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15/05/25
 Nama : Akbar
 Asal : Kiwering
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 25 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- Penghijauan Lingkungan
- Pembangunan Hutan Rakyat
- Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

34

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15/05/20
 Nama : Supriadi
 Asal : Riwang
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 40 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">6.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mampu</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mampu</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mampu</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mampu</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P		a. Tidak Mampu	1		b. Kurang Mampu	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3		d. Sangat Mampu	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Mampu	1																													
	b. Kurang Mampu	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3																													
	d. Sangat Mampu	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">2.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mudah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mudah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mudah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P		a. Tidak Mudah	1		b. Kurang Mudah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">7.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P		a. Tidak sopan dan ramah	1		b. Kurang sopan dan ramah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3		d. Sangat sopan dan ramah	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																													
	a. Tidak Mudah	1																													
	b. Kurang Mudah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3																													
	d. Sangat Mudah	4																													
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																													
	a. Tidak sopan dan ramah	1																													
	b. Kurang sopan dan ramah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3																													
	d. Sangat sopan dan ramah	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">3.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Cepat</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Cepat</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Cepat</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P		a. Tidak Cepat	1		b. Kurang Cepat	2		<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3		d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">8.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Buruk.</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Baik</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P		a. Buruk.	1		b. Cukup	2		<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3		d. Sangat Baik	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Cepat	1																													
	b. Kurang Cepat	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																													
	d. Sangat Cepat	4																													
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																													
	a. Buruk.	1																													
	b. Cukup	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3																													
	d. Sangat Baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">4.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Sangat Mahal</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup Mahal</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Murah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P		a. Sangat Mahal	1		b. Cukup Mahal	2		c. Murah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">9.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang penanganan</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P		a. Tidak ada penanganan	1		b. Kurang penanganan	2		c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3		<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																													
	a. Sangat Mahal	1																													
	b. Cukup Mahal	2																													
	c. Murah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																													
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																													
	a. Tidak ada penanganan	1																													
	b. Kurang penanganan	2																													
	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">5.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p>															
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15 Mei 2025
 Nama : Harnian
 Asal : Riwang
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 35 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) ... Kades

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- Penghijauan Lingkungan
- Pembangunan Hutan Rakyat
- Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
c. Sesuai	3	c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4		

32

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15 Mei 2025
 Nama : Bahrudin
 Asal :
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 49 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		c. Sesuai	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">6.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mampu</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mampu</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Mampu</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu</td> <td>4</td> </tr> </table>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P		a. Tidak Mampu	1		b. Kurang Mampu	2		c. Mampu	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	c. Sesuai	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4																													
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Mampu	1																													
	b. Kurang Mampu	2																													
	c. Mampu	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">2.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mudah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mudah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Mudah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah</td> <td>4</td> </tr> </table>	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P		a. Tidak Mudah	1		b. Kurang Mudah	2		c. Mudah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">7.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sopan dan ramah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</td> <td>4</td> </tr> </table>	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P		a. Tidak sopan dan ramah	1		b. Kurang sopan dan ramah	2		c. Sopan dan ramah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																													
	a. Tidak Mudah	1																													
	b. Kurang Mudah	2																													
	c. Mudah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4																													
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																													
	a. Tidak sopan dan ramah	1																													
	b. Kurang sopan dan ramah	2																													
	c. Sopan dan ramah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">3.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Cepat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Cepat</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Cepat</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat</td> <td>4</td> </tr> </table>	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P		a. Tidak Cepat	1		b. Kurang Cepat	2		c. Cepat	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">8.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Buruk</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Baik</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik</td> <td>4</td> </tr> </table>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P		a. Buruk	1		b. Cukup	2		c. Baik	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Cepat	1																													
	b. Kurang Cepat	2																													
	c. Cepat	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	4																													
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																													
	a. Buruk	1																													
	b. Cukup	2																													
	c. Baik	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">4.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Sangat Mahal</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup Mahal</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Murah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td>4</td> </tr> </table>	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P		a. Sangat Mahal	1		b. Cukup Mahal	2		c. Murah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">9.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang penanganan</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.</td> <td>4</td> </tr> </table>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P		a. Tidak ada penanganan	1		b. Kurang penanganan	2		c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3		<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																													
	a. Sangat Mahal	1																													
	b. Cukup Mahal	2																													
	c. Murah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																													
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																													
	a. Tidak ada penanganan	1																													
	b. Kurang penanganan	2																													
	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">5.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		c. Sesuai	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p>															
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	c. Sesuai	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4																													

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 1-4-2025
 Nama : HBK MARITO
 Asal : DESA RIWANTU
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 32 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) PERANIKAT DESA

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	<input checked="" type="radio"/> b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

38

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey	: 15-2027	Jam Survei :	<input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00*
Nama	: Janta		<input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Asal	: Des Riwang		

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin	: <input checked="" type="radio"/> L	<input type="radio"/> P	Usia :	60. tahun		
Pendidikan	: SD	<input checked="" type="radio"/> SMP	SMA	S1	<input checked="" type="radio"/> S2	S3
Pekerjaan	: PNS	<input checked="" type="radio"/> TNI	POLRI	SWASTA	<input checked="" type="radio"/> PETANI	

LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		c. Sesuai	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">6.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mampu</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mampu</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mampu</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mampu</td> <td>4</td> </tr> </table>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P		a. Tidak Mampu	1		b. Kurang Mampu	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3		d. Sangat Mampu	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	c. Sesuai	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4																													
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Mampu	1																													
	b. Kurang Mampu	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3																													
	d. Sangat Mampu	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">2.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mudah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mudah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mudah</td> <td>4</td> </tr> </table>	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P		a. Tidak Mudah	1		b. Kurang Mudah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">7.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat sopan dan ramah</td> <td>4</td> </tr> </table>	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P		a. Tidak sopan dan ramah	1		b. Kurang sopan dan ramah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3		d. Sangat sopan dan ramah	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																													
	a. Tidak Mudah	1																													
	b. Kurang Mudah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3																													
	d. Sangat Mudah	4																													
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																													
	a. Tidak sopan dan ramah	1																													
	b. Kurang sopan dan ramah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3																													
	d. Sangat sopan dan ramah	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">3.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Cepat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Cepat</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Cepat</td> <td>4</td> </tr> </table>	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P		a. Tidak Cepat	1		b. Kurang Cepat	2		<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3		d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">8.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Buruk</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Baik</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Baik</td> <td>4</td> </tr> </table>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P		a. Buruk	1		b. Cukup	2		<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3		d. Sangat Baik	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Cepat	1																													
	b. Kurang Cepat	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																													
	d. Sangat Cepat	4																													
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																													
	a. Buruk	1																													
	b. Cukup	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3																													
	d. Sangat Baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">4.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Sangat Mahal</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup Mahal</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Murah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td>4</td> </tr> </table>	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P		a. Sangat Mahal	1		b. Cukup Mahal	2		c. Murah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">9.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang penanganan</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.</td> <td>4</td> </tr> </table>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P		a. Tidak ada penanganan	1		b. Kurang penanganan	2		c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3		<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																													
	a. Sangat Mahal	1																													
	b. Cukup Mahal	2																													
	c. Murah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																													
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																													
	a. Tidak ada penanganan	1																													
	b. Kurang penanganan	2																													
	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">5.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p>															
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													

39

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15 Mei 2025
 Nama : M. Hidayat
 Asal : Rawang Rt 01
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 Usia : 30... tahun
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">6.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mampu</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mampu</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mampu</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mampu</td> <td>4</td> </tr> </table>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P		a. Tidak Mampu	1		b. Kurang Mampu	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3		d. Sangat Mampu	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Mampu	1																													
	b. Kurang Mampu	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3																													
	d. Sangat Mampu	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">2.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mudah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mudah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mudah</td> <td>4</td> </tr> </table>	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P		a. Tidak Mudah	1		b. Kurang Mudah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">7.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat sopan dan ramah</td> <td>4</td> </tr> </table>	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P		a. Tidak sopan dan ramah	1		b. Kurang sopan dan ramah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3		d. Sangat sopan dan ramah	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																													
	a. Tidak Mudah	1																													
	b. Kurang Mudah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3																													
	d. Sangat Mudah	4																													
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																													
	a. Tidak sopan dan ramah	1																													
	b. Kurang sopan dan ramah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3																													
	d. Sangat sopan dan ramah	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">3.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Cepat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Cepat</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Cepat</td> <td>4</td> </tr> </table>	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P		a. Tidak Cepat	1		b. Kurang Cepat	2		<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3		d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">8.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Buruk</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Baik</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik</td> <td>4</td> </tr> </table>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P		a. Buruk	1		b. Cukup	2		c. Baik	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Cepat	1																													
	b. Kurang Cepat	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																													
	d. Sangat Cepat	4																													
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																													
	a. Buruk	1																													
	b. Cukup	2																													
	c. Baik	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">4.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Sangat Mahal</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup Mahal</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Murah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td>4</td> </tr> </table>	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P		a. Sangat Mahal	1		b. Cukup Mahal	2		c. Murah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">9.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang penanganan</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Dikelola dengan baik.</td> <td>4</td> </tr> </table>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P		a. Tidak ada penanganan	1		b. Kurang penanganan	2		<input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3		d. Dikelola dengan baik.	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																													
	a. Sangat Mahal	1																													
	b. Cukup Mahal	2																													
	c. Murah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																													
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																													
	a. Tidak ada penanganan	1																													
	b. Kurang penanganan	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																													
	d. Dikelola dengan baik.	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">5.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p>															
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15 Mei 2025
 Nama : Siti Fatimah, D
 Asal : Desa Piwang
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) Staf BPD

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15 Mei 2025
 Nama : Sth Pulmatani
 Asal : Riwang
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) Scrabutan / IFT

Usia : 28 tahun

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- Penghijauan Lingkungan
- Pembangunan Hutan Rakyat
- Pelayanan Lainnya : (sebutkan) Pembangunan Hutan Rakyat

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

42

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15 - 5 - 2024
 Nama : Sudirman
 Asal : Nuhung
 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 44 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Mampu</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Mampu</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mampu</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Mampu</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P	a. Tidak Mampu	1	b. Kurang Mampu	2	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3	d. Sangat Mampu	4
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																				
a. Tidak Sesuai	1																				
b. Kurang Sesuai	2																				
c. Sesuai	3																				
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4																				
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																				
a. Tidak Mampu	1																				
b. Kurang Mampu	2																				
<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3																				
d. Sangat Mampu	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Mudah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Mudah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Mudah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	a. Tidak Mudah	1	b. Kurang Mudah	2	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P	a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3	d. Sangat sopan dan ramah	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																				
a. Tidak Mudah	1																				
b. Kurang Mudah	2																				
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3																				
d. Sangat Mudah	4																				
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																				
a. Tidak sopan dan ramah	1																				
b. Kurang sopan dan ramah	2																				
<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3																				
d. Sangat sopan dan ramah	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Cepat</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Cepat</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Cepat</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Buruk</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Cukup</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> c. Baik</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P	a. Buruk	1	b. Cukup	2	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3	d. Sangat Baik	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																				
a. Tidak Cepat	1																				
b. Kurang Cepat	2																				
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																				
d. Sangat Cepat	4																				
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																				
a. Buruk	1																				
b. Cukup	2																				
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3																				
d. Sangat Baik	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Sangat Mahal</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Cukup Mahal</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Murah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang penanganan</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Dikelola dengan baik.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P	a. Tidak ada penanganan	1	b. Kurang penanganan	2	<input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3	d. Dikelola dengan baik.	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																				
a. Sangat Mahal	1																				
b. Cukup Mahal	2																				
c. Murah	3																				
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																				
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																				
a. Tidak ada penanganan	1																				
b. Kurang penanganan	2																				
<input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																				
d. Dikelola dengan baik.	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p>										
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																				
a. Tidak Sesuai	1																				
b. Kurang Sesuai	2																				
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																				
d. Sangat Sesuai	4																				

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR

Tanggal Survey : Kabuludin 15/11-2025 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 Nama : _____ 13.00 – 17.00*
 Asal : Nuangy

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 48... tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

- Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :
- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
 - b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
 - c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
 - d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
 - e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
 - f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
 - g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
 - h. Penghijauan Lingkungan
 - i. Pembangunan Hutan Rakyat
 - j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	<input checked="" type="radio"/> b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR

Tanggal Survey : 21 Mei 2025
 Nama : NASMA A. J. K.
 Asal : Petanggis
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		c. Sesuai	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">6.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mampu</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mampu</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Mampu</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu</td> <td>4</td> </tr> </table>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P		a. Tidak Mampu	1		b. Kurang Mampu	2		c. Mampu	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	c. Sesuai	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4																													
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Mampu	1																													
	b. Kurang Mampu	2																													
	c. Mampu	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">2.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mudah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mudah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah</td> <td>4</td> </tr> </table>	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P		a. Tidak Mudah	1		b. Kurang Mudah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">7.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sopan dan ramah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</td> <td>4</td> </tr> </table>	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P		a. Tidak sopan dan ramah	1		b. Kurang sopan dan ramah	2		c. Sopan dan ramah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																													
	a. Tidak Mudah	1																													
	b. Kurang Mudah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4																													
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																													
	a. Tidak sopan dan ramah	1																													
	b. Kurang sopan dan ramah	2																													
	c. Sopan dan ramah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">3.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Cepat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Cepat</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Cepat</td> <td>4</td> </tr> </table>	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P		a. Tidak Cepat	1		b. Kurang Cepat	2		<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3		d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">8.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Buruk</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Baik</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik</td> <td>4</td> </tr> </table>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P		a. Buruk	1		b. Cukup	2		c. Baik	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Cepat	1																													
	b. Kurang Cepat	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																													
	d. Sangat Cepat	4																													
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																													
	a. Buruk	1																													
	b. Cukup	2																													
	c. Baik	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">4.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Sangat Mahal</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup Mahal</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Murah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td>4</td> </tr> </table>	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P		a. Sangat Mahal	1		b. Cukup Mahal	2		c. Murah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">9.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang penanganan</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.</td> <td>4</td> </tr> </table>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P		a. Tidak ada penanganan	1		b. Kurang penanganan	2		c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3		<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																													
	a. Sangat Mahal	1																													
	b. Cukup Mahal	2																													
	c. Murah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																													
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																													
	a. Tidak ada penanganan	1																													
	b. Kurang penanganan	2																													
	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">5.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p> <p style="font-size: 1.2em;">Sudah sangat baik untuk pelayanannya -</p>															
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													

15

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR

Tanggal Survey : 21 Mei 2025
 Nama : Nina
 Asal : Petanggis
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) Petani!

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Mampu</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Mampu</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Mampu</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P	a. Tidak Mampu	1	b. Kurang Mampu	2	c. Mampu	3	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																				
a. Tidak Sesuai	1																				
b. Kurang Sesuai	2																				
c. Sesuai	3																				
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4																				
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																				
a. Tidak Mampu	1																				
b. Kurang Mampu	2																				
c. Mampu	3																				
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Mudah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Mudah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Mudah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	a. Tidak Mudah	1	b. Kurang Mudah	2	c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P	a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	c. Sopan dan ramah	3	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																				
a. Tidak Mudah	1																				
b. Kurang Mudah	2																				
c. Mudah	3																				
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4																				
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																				
a. Tidak sopan dan ramah	1																				
b. Kurang sopan dan ramah	2																				
c. Sopan dan ramah	3																				
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Cepat</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Cepat</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Cepat</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Buruk.</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Cukup</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Baik</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P	a. Buruk.	1	b. Cukup	2	c. Baik	3	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																				
a. Tidak Cepat	1																				
b. Kurang Cepat	2																				
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																				
d. Sangat Cepat	4																				
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																				
a. Buruk.	1																				
b. Cukup	2																				
c. Baik	3																				
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Sangat Mahal</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Cukup Mahal</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Murah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang penanganan</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P	a. Tidak ada penanganan	1	b. Kurang penanganan	2	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																				
a. Sangat Mahal	1																				
b. Cukup Mahal	2																				
c. Murah	3																				
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																				
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																				
a. Tidak ada penanganan	1																				
b. Kurang penanganan	2																				
c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																				
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan: sudah sangat baik</p>										
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																				
a. Tidak Sesuai	1																				
b. Kurang Sesuai	2																				
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																				
d. Sangat Sesuai	4																				

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 21 Mei 2025
 Nama : St. Ewimah
 Asal :
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

- Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :
- Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
 - Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
 - Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
 - Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
 - Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
 - Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
 - Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
 - Penghijauan Lingkungan
 - Pembangunan Hutan Rakyat
 - Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1	lembi sangat jarang	
b. Kurang Sesuai	2	di kunjungi dan di	
c. Sesuai	3	beri pengumuman kembali	
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 21 Mei 2025
 Nama : Totul
 Asal : Petangis

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 61... tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
c. Sesuai	3	c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1	<i>sangat baik</i>	
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4		

43

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 21 Mei 2025
 Nama : Belen J
 Asal : Pefangs

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 56 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">1.</td> <td style="width: 70%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">6.</td> <td style="width: 70%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mampu</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mampu</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Mampu</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P		a. Tidak Mampu	1		b. Kurang Mampu	2		c. Mampu	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Mampu	1																													
	b. Kurang Mampu	2																													
	c. Mampu	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">2.</td> <td style="width: 70%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mudah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mudah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mudah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P		a. Tidak Mudah	1		b. Kurang Mudah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">7.</td> <td style="width: 70%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P		a. Tidak sopan dan ramah	1		b. Kurang sopan dan ramah	2		c. Sopan dan ramah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																													
	a. Tidak Mudah	1																													
	b. Kurang Mudah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3																													
	d. Sangat Mudah	4																													
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																													
	a. Tidak sopan dan ramah	1																													
	b. Kurang sopan dan ramah	2																													
	c. Sopan dan ramah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">3.</td> <td style="width: 70%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Cepat</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Cepat</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Cepat</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P		a. Tidak Cepat	1		b. Kurang Cepat	2		c. Cepat	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">8.</td> <td style="width: 70%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Buruk</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> b. Cukup</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Baik</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P		a. Buruk	1		<input checked="" type="radio"/> b. Cukup	2		c. Baik	3		d. Sangat Baik	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Cepat	1																													
	b. Kurang Cepat	2																													
	c. Cepat	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	4																													
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																													
	a. Buruk	1																													
	<input checked="" type="radio"/> b. Cukup	2																													
	c. Baik	3																													
	d. Sangat Baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">4.</td> <td style="width: 70%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Sangat Mahal</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup Mahal</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Murah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P		a. Sangat Mahal	1		b. Cukup Mahal	2		c. Murah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">9.</td> <td style="width: 70%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang penanganan</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P		a. Tidak ada penanganan	1		b. Kurang penanganan	2		c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3		<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																													
	a. Sangat Mahal	1																													
	b. Cukup Mahal	2																													
	c. Murah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																													
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																													
	a. Tidak ada penanganan	1																													
	b. Kurang penanganan	2																													
	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">5.</td> <td style="width: 70%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		c. Sesuai	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p> <p>Terima kasih atas pelayanan yang diberikan</p>															
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	c. Sesuai	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4																													

40

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 21 Mei 2023
 Nama : Arifin
 Asal : Petangis
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI S3
 Usia : 38 tahun
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</p> <p>a. Tidak Sesuai 1</p> <p>b. Kurang Sesuai 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai 3</p> <p>d. Sangat Sesuai 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</p> <p>a. Tidak Mampu 1</p> <p>b. Kurang Mampu 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Mampu 3</p> <p>d. Sangat Mampu 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</p> <p>a. Tidak Mudah 1</p> <p>b. Kurang Mudah 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Mudah 3</p> <p>d. Sangat Mudah 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah 1</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah 3</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak Cepat 1</p> <p>b. Kurang Cepat 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Cepat 3</p> <p>d. Sangat Cepat 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <p>a. Buruk 1</p> <p>b. Cukup 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Baik 3</p> <p>d. Sangat Baik 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</p> <p>a. Sangat Mahal 1</p> <p>b. Cukup Mahal 2</p> <p>c. Murah 3</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Gratis 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</p> <p>a. Tidak ada penanganan 1</p> <p>b. Kurang penanganan 2</p> <p>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal 3</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik. 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak Sesuai 1</p> <p>b. Kurang Sesuai 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai 3</p> <p>d. Sangat Sesuai 4</p>	<p>Saran dan Masukan:</p> <p>✓</p>

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 21 Mei 2025
 Nama : ACHMIL LUPRIS
 Asal : PETANGGIC
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 56... tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1	Minta Pendampingan ^{Luftin} dalam	
b. Kurang Sesuai	2	pengelolaan kawasan. maupun	
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	kelembagaan - kelompok.	
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 21 Mei 2025
 Nama : Saiful Yusuf
 Asal : Pektangis
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara peniaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan: Riper takantam.	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4		

52

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 21 Mei 2025
 Nama : JAENAL
 Asal : Desa Pelangis RT 08 Lemia
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 Usia : 44... tahun
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">6.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mampu</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mampu</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mampu</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mampu</td> <td>4</td> </tr> </table>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P		a. Tidak Mampu	1		b. Kurang Mampu	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3		d. Sangat Mampu	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Mampu	1																													
	b. Kurang Mampu	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3																													
	d. Sangat Mampu	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">2.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mudah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mudah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mudah</td> <td>4</td> </tr> </table>	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P		a. Tidak Mudah	1		b. Kurang Mudah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">7.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat sopan dan ramah</td> <td>4</td> </tr> </table>	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P		a. Tidak sopan dan ramah	1		b. Kurang sopan dan ramah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3		d. Sangat sopan dan ramah	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																													
	a. Tidak Mudah	1																													
	b. Kurang Mudah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3																													
	d. Sangat Mudah	4																													
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																													
	a. Tidak sopan dan ramah	1																													
	b. Kurang sopan dan ramah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3																													
	d. Sangat sopan dan ramah	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">3.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Cepat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Cepat</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Cepat</td> <td>4</td> </tr> </table>	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P		a. Tidak Cepat	1		b. Kurang Cepat	2		<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3		d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">8.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Buruk</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Baik</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Baik</td> <td>4</td> </tr> </table>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P		a. Buruk	1		b. Cukup	2		<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3		d. Sangat Baik	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Cepat	1																													
	b. Kurang Cepat	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																													
	d. Sangat Cepat	4																													
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																													
	a. Buruk	1																													
	b. Cukup	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3																													
	d. Sangat Baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">4.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Sangat Mahal</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup Mahal</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Murah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td>4</td> </tr> </table>	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P		a. Sangat Mahal	1		b. Cukup Mahal	2		c. Murah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">9.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang penanganan</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.</td> <td>4</td> </tr> </table>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P		a. Tidak ada penanganan	1		b. Kurang penanganan	2		c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3		<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																													
	a. Sangat Mahal	1																													
	b. Cukup Mahal	2																													
	c. Murah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																													
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																													
	a. Tidak ada penanganan	1																													
	b. Kurang penanganan	2																													
	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">5.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan: Tidak ada :</p>															
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													

53

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 21 Mei 2015
 Nama : Jurnakgil
 Asal : Pataugis
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 40 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">6.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mampu</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> b. Kurang Mampu</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Mampu</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mampu</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P		a. Tidak Mampu	1		<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Mampu	2		c. Mampu	3		d. Sangat Mampu	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Mampu	1																													
	<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Mampu	2																													
	c. Mampu	3																													
	d. Sangat Mampu	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">2.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mudah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mudah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Mudah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P		a. Tidak Mudah	1		b. Kurang Mudah	2		c. Mudah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">7.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P		a. Tidak sopan dan ramah	1		b. Kurang sopan dan ramah	2		c. Sopan dan ramah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																													
	a. Tidak Mudah	1																													
	b. Kurang Mudah	2																													
	c. Mudah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4																													
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																													
	a. Tidak sopan dan ramah	1																													
	b. Kurang sopan dan ramah	2																													
	c. Sopan dan ramah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">3.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Cepat</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Cepat</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Cepat</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P		a. Tidak Cepat	1		b. Kurang Cepat	2		<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3		d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">8.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Buruk</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Baik</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P		a. Buruk	1		b. Cukup	2		c. Baik	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Cepat	1																													
	b. Kurang Cepat	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																													
	d. Sangat Cepat	4																													
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																													
	a. Buruk	1																													
	b. Cukup	2																													
	c. Baik	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">4.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Sangat Mahal</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup Mahal</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Murah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P		a. Sangat Mahal	1		b. Cukup Mahal	2		c. Murah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">9.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang penanganan</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P		a. Tidak ada penanganan	1		b. Kurang penanganan	2		c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3		<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																													
	a. Sangat Mahal	1																													
	b. Cukup Mahal	2																													
	c. Murah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																													
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																													
	a. Tidak ada penanganan	1																													
	b. Kurang penanganan	2																													
	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">5.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> b. Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P		a. Tidak Sesuai	1		<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Sesuai	2		c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p> <p>—</p>															
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Sesuai	2																													
	c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													

54

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 21 Mei 2025
 Nama : Mariyano
 Asal : Petangis Kc. Batu Engau

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 42 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		c. Sesuai	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">6.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mampu</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mampu</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Mampu</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu</td> <td>4</td> </tr> </table>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P		a. Tidak Mampu	1		b. Kurang Mampu	2		c. Mampu	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	c. Sesuai	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4																													
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Mampu	1																													
	b. Kurang Mampu	2																													
	c. Mampu	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">2.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mudah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mudah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Mudah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah</td> <td>4</td> </tr> </table>	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P		a. Tidak Mudah	1		b. Kurang Mudah	2		c. Mudah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">7.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sopan dan ramah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</td> <td>4</td> </tr> </table>	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P		a. Tidak sopan dan ramah	1		b. Kurang sopan dan ramah	2		c. Sopan dan ramah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																													
	a. Tidak Mudah	1																													
	b. Kurang Mudah	2																													
	c. Mudah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4																													
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																													
	a. Tidak sopan dan ramah	1																													
	b. Kurang sopan dan ramah	2																													
	c. Sopan dan ramah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">3.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Cepat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Cepat</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Cepat</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat</td> <td>4</td> </tr> </table>	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P		a. Tidak Cepat	1		b. Kurang Cepat	2		c. Cepat	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">8.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Buruk</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Baik</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik</td> <td>4</td> </tr> </table>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P		a. Buruk	1		b. Cukup	2		c. Baik	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Cepat	1																													
	b. Kurang Cepat	2																													
	c. Cepat	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	4																													
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																													
	a. Buruk	1																													
	b. Cukup	2																													
	c. Baik	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">4.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Sangat Mahal</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup Mahal</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Murah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td>4</td> </tr> </table>	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P		a. Sangat Mahal	1		b. Cukup Mahal	2		c. Murah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">9.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang penanganan</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.</td> <td>4</td> </tr> </table>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P		a. Tidak ada penanganan	1		b. Kurang penanganan	2		c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3		<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																													
	a. Sangat Mahal	1																													
	b. Cukup Mahal	2																													
	c. Murah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																													
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																													
	a. Tidak ada penanganan	1																													
	b. Kurang penanganan	2																													
	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">5.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		c. Sesuai	3		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p> <p style="font-family: cursive;">Merasa sangat sibuk</p>															
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	c. Sesuai	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4																													

755

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 20 Mei 2015
 Nama : Muh p sian
 Asal : Konyo Dago
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : (L) L P Usia : 40 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA (S1) S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) pengikat jalan

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- (g) Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(c) Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		(c) Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">6.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mampu</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mampu</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(c) Mampu</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mampu</td> <td>4</td> </tr> </table>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P		a. Tidak Mampu	1		b. Kurang Mampu	2		(c) Mampu	3		d. Sangat Mampu	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	(c) Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Mampu	1																													
	b. Kurang Mampu	2																													
	(c) Mampu	3																													
	d. Sangat Mampu	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">2.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mudah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mudah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(c) Mudah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mudah</td> <td>4</td> </tr> </table>	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P		a. Tidak Mudah	1		b. Kurang Mudah	2		(c) Mudah	3		d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">7.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(c) Sopan dan ramah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat sopan dan ramah</td> <td>4</td> </tr> </table>	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P		a. Tidak sopan dan ramah	1		b. Kurang sopan dan ramah	2		(c) Sopan dan ramah	3		d. Sangat sopan dan ramah	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																													
	a. Tidak Mudah	1																													
	b. Kurang Mudah	2																													
	(c) Mudah	3																													
	d. Sangat Mudah	4																													
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																													
	a. Tidak sopan dan ramah	1																													
	b. Kurang sopan dan ramah	2																													
	(c) Sopan dan ramah	3																													
	d. Sangat sopan dan ramah	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">3.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Cepat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Cepat</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(c) Cepat</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Cepat</td> <td>4</td> </tr> </table>	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P		a. Tidak Cepat	1		b. Kurang Cepat	2		(c) Cepat	3		d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">8.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Buruk</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(c) Baik</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Baik</td> <td>4</td> </tr> </table>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P		a. Buruk	1		b. Cukup	2		(c) Baik	3		d. Sangat Baik	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Cepat	1																													
	b. Kurang Cepat	2																													
	(c) Cepat	3																													
	d. Sangat Cepat	4																													
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																													
	a. Buruk	1																													
	b. Cukup	2																													
	(c) Baik	3																													
	d. Sangat Baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">4.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Sangat Mahal</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup Mahal</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Murah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(d) Gratis</td> <td>4</td> </tr> </table>	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P		a. Sangat Mahal	1		b. Cukup Mahal	2		c. Murah	3		(d) Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">9.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang penanganan</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(d) Dikelola dengan baik.</td> <td>4</td> </tr> </table>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P		a. Tidak ada penanganan	1		b. Kurang penanganan	2		c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3		(d) Dikelola dengan baik.	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																													
	a. Sangat Mahal	1																													
	b. Cukup Mahal	2																													
	c. Murah	3																													
	(d) Gratis	4																													
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																													
	a. Tidak ada penanganan	1																													
	b. Kurang penanganan	2																													
	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																													
	(d) Dikelola dengan baik.	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">5.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(c) Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		(c) Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p> <p>Tetap Mudahkan pelayanan Layanan lebih tanpa pungsi buluh Jarak ke Stasiun orang perbulan</p>															
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	(c) Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey	: 20 Mei 2023	Jam Survei	<input checked="" type="checkbox"/> 08.00 – 12.00*
Nama	: Salsiah		<input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Asal	: Petang Layo		

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin	: L <input type="radio"/> P <input checked="" type="radio"/>	Usia	: 26 tahun
Pendidikan	: SD <input type="radio"/> SMP <input type="radio"/> SMA <input checked="" type="radio"/> S1 <input type="radio"/> S2 <input type="radio"/> S3 <input type="radio"/>		
Pekerjaan	: PNS <input type="radio"/> TNI <input type="radio"/> POLRI <input type="radio"/> SWASTA <input type="radio"/> PETANI <input type="radio"/>		
	LAINNYA: (sebutkan) ... Staf BPD		

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:5%;">1.</td> <td style="width:85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width:5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:5%;">6.</td> <td style="width:85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width:5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mampu</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mampu</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mampu</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mampu</td> <td>4</td> </tr> </table>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P		a. Tidak Mampu	1		b. Kurang Mampu	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3		d. Sangat Mampu	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Mampu	1																													
	b. Kurang Mampu	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3																													
	d. Sangat Mampu	4																													
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:5%;">2.</td> <td style="width:85%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width:5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mudah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> b. Kurang Mudah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mudah</td> <td>4</td> </tr> </table>	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P		a. Tidak Mudah	1		<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Mudah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:5%;">7.</td> <td style="width:85%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width:5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat sopan dan ramah</td> <td>4</td> </tr> </table>	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P		a. Tidak sopan dan ramah	1		b. Kurang sopan dan ramah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3		d. Sangat sopan dan ramah	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																													
	a. Tidak Mudah	1																													
	<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Mudah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3																													
	d. Sangat Mudah	4																													
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																													
	a. Tidak sopan dan ramah	1																													
	b. Kurang sopan dan ramah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3																													
	d. Sangat sopan dan ramah	4																													
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:5%;">3.</td> <td style="width:85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width:5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Cepat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Cepat</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Cepat</td> <td>4</td> </tr> </table>	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P		a. Tidak Cepat	1		b. Kurang Cepat	2		<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3		d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:5%;">8.</td> <td style="width:85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width:5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Buruk</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Baik</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Baik</td> <td>4</td> </tr> </table>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P		a. Buruk	1		b. Cukup	2		<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3		d. Sangat Baik	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Cepat	1																													
	b. Kurang Cepat	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																													
	d. Sangat Cepat	4																													
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																													
	a. Buruk	1																													
	b. Cukup	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3																													
	d. Sangat Baik	4																													
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:5%;">4.</td> <td style="width:85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width:5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Sangat Mahal</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup Mahal</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Murah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td>4</td> </tr> </table>	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P		a. Sangat Mahal	1		b. Cukup Mahal	2		c. Murah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:5%;">9.</td> <td style="width:85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width:5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang penanganan</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.</td> <td>4</td> </tr> </table>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P		a. Tidak ada penanganan	1		b. Kurang penanganan	2		c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3		<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																													
	a. Sangat Mahal	1																													
	b. Cukup Mahal	2																													
	c. Murah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																													
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																													
	a. Tidak ada penanganan	1																													
	b. Kurang penanganan	2																													
	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4																													
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:5%;">5.</td> <td style="width:85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width:5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p>															
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 15 Mei 2025
 Nama : Sri Hidayati
 Asal : Desa Petanggis

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 40 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA (sebutkan) : Perangkat Desa

- Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :
- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
 - b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
 - c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
 - d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
 - e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
 - f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
 - g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
 - h. Penghijauan Lingkungan
 - i. Pembangunan Hutan Rakyat
 - j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan) Informasi data kehutanan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">6.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mampu</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mampu</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mampu</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mampu</td> <td>4</td> </tr> </table>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P		a. Tidak Mampu	1		b. Kurang Mampu	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3		d. Sangat Mampu	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Mampu	1																													
	b. Kurang Mampu	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3																													
	d. Sangat Mampu	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">2.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mudah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mudah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mudah</td> <td>4</td> </tr> </table>	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P		a. Tidak Mudah	1		b. Kurang Mudah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">7.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat sopan dan ramah</td> <td>4</td> </tr> </table>	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P		a. Tidak sopan dan ramah	1		b. Kurang sopan dan ramah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3		d. Sangat sopan dan ramah	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																													
	a. Tidak Mudah	1																													
	b. Kurang Mudah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3																													
	d. Sangat Mudah	4																													
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																													
	a. Tidak sopan dan ramah	1																													
	b. Kurang sopan dan ramah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3																													
	d. Sangat sopan dan ramah	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">3.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Cepat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Cepat</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Cepat</td> <td>4</td> </tr> </table>	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P		a. Tidak Cepat	1		b. Kurang Cepat	2		<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3		d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">8.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Buruk</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Baik</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Baik</td> <td>4</td> </tr> </table>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P		a. Buruk	1		b. Cukup	2		<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3		d. Sangat Baik	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Cepat	1																													
	b. Kurang Cepat	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																													
	d. Sangat Cepat	4																													
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																													
	a. Buruk	1																													
	b. Cukup	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3																													
	d. Sangat Baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">4.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Sangat Mahal</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup Mahal</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Murah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td>4</td> </tr> </table>	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P		a. Sangat Mahal	1		b. Cukup Mahal	2		c. Murah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">9.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang penanganan</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.</td> <td>4</td> </tr> </table>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P		a. Tidak ada penanganan	1		b. Kurang penanganan	2		c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3		<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																													
	a. Sangat Mahal	1																													
	b. Cukup Mahal	2																													
	c. Murah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																													
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																													
	a. Tidak ada penanganan	1																													
	b. Kurang penanganan	2																													
	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">5.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 5%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p>															
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 20 Mei 2025
 Nama : Jamaludin
 Asal :
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 45 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan) Data Informasi Kehutanan.

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
c. Sesuai	3	c. Mampu	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1	Agar masalah yg menyangkut wilayah kawasan agar dibantu penyelesaiannya. Harapan agar dapat dilakukan pelepasan wilayah pemukiman dan perkebunan masyarakat	
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR

Tanggal Survey : 28-5-2025
 Nama : Dora
 Asal : Btu.
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) Perangkat Desa

Usia : 27. tahun

- Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :
- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
 - b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
 - c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
 - d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
 - e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
 - f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
 - g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
 - h. Penghijauan Lingkungan
 - i. Pembangunan Hutan Rakyat
 - j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 28 Mei 2025
 Nama : Leni Purnamasari
 Asal : Desa Muser

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P Usia : 31... tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	<input checked="" type="radio"/> b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada penanganan	1
b. Cukup Mahal	2	b. Kurang penanganan	2
c. Murah	3	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	Saran dan Masukan:	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

161

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey	: 28-05-2025	Jam Survei:	<input checked="" type="checkbox"/> 08.00 – 12.00*
Nama	: Linawati		<input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Asal	: bs Muser Rt 03		

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin	: L	<input checked="" type="radio"/> P	Usia	: 49 tahun
Pendidikan	: SD	SMP	SMA	<input checked="" type="radio"/> S1	S2 S3
Pekerjaan	: PNS	TNI	POLRI	SWASTA	PETANI
	LAINNYA: (sebutkan) <u>Honorar</u>				

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P		a. Tidak Sesuai	1		b. Kurang Sesuai	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">6.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mampu</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mampu</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mampu</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mampu</td> <td>4</td> </tr> </table>	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P		a. Tidak Mampu	1		b. Kurang Mampu	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3		d. Sangat Mampu	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	b. Kurang Sesuai	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Mampu	1																													
	b. Kurang Mampu	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3																													
	d. Sangat Mampu	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">2.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Mudah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Mudah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Mudah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Mudah</td> <td>4</td> </tr> </table>	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P		a. Tidak Mudah	1		b. Kurang Mudah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3		d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">7.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat sopan dan ramah</td> <td>4</td> </tr> </table>	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P		a. Tidak sopan dan ramah	1		b. Kurang sopan dan ramah	2		<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3		d. Sangat sopan dan ramah	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																													
	a. Tidak Mudah	1																													
	b. Kurang Mudah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3																													
	d. Sangat Mudah	4																													
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																													
	a. Tidak sopan dan ramah	1																													
	b. Kurang sopan dan ramah	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3																													
	d. Sangat sopan dan ramah	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">3.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Cepat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang Cepat</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Cepat</td> <td>4</td> </tr> </table>	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P		a. Tidak Cepat	1		b. Kurang Cepat	2		<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3		d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">8.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Buruk.</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> c. Baik</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Baik</td> <td>4</td> </tr> </table>	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P		a. Buruk.	1		b. Cukup	2		<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3		d. Sangat Baik	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																													
	a. Tidak Cepat	1																													
	b. Kurang Cepat	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																													
	d. Sangat Cepat	4																													
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																													
	a. Buruk.	1																													
	b. Cukup	2																													
	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3																													
	d. Sangat Baik	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">4.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Sangat Mahal</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Cukup Mahal</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Murah</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td>4</td> </tr> </table>	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P		a. Sangat Mahal	1		b. Cukup Mahal	2		c. Murah	3		<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">9.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Kurang penanganan</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.</td> <td>4</td> </tr> </table>	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P		a. Tidak ada penanganan	1		b. Kurang penanganan	2		c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3		<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																													
	a. Sangat Mahal	1																													
	b. Cukup Mahal	2																													
	c. Murah	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																													
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																													
	a. Tidak ada penanganan	1																													
	b. Kurang penanganan	2																													
	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																													
	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">5.</td> <td style="width: 85%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 10%;">P</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="radio"/> b. Kurang Sesuai</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Sesuai</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td>4</td> </tr> </table>	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P		a. Tidak Sesuai	1		<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Sesuai	2		c. Sesuai	3		d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p>															
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																													
	a. Tidak Sesuai	1																													
	<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Sesuai	2																													
	c. Sesuai	3																													
	d. Sangat Sesuai	4																													

62

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 28 / 5 / 2025
 Nama : Mirna Wati Dewi
 Asal : Muger kec. Muara Samu

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) Perangkeri teacher

Usia : 28.. tahun
 S2 S3

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Mampu</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Mampu</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Mampu</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P	a. Tidak Mampu	1	b. Kurang Mampu	2	c. Mampu	3	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P																				
a. Tidak Sesuai	1																				
b. Kurang Sesuai	2																				
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																				
d. Sangat Sesuai	4																				
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	P																				
a. Tidak Mampu	1																				
b. Kurang Mampu	2																				
c. Mampu	3																				
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mampu	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Mudah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Mudah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Mudah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	a. Tidak Mudah	1	b. Kurang Mudah	2	c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P	a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	c. Sopan dan ramah	3	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P																				
a. Tidak Mudah	1																				
b. Kurang Mudah	2																				
c. Mudah	3																				
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4																				
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	P																				
a. Tidak sopan dan ramah	1																				
b. Kurang sopan dan ramah	2																				
c. Sopan dan ramah	3																				
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Cepat</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Cepat</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Cepat</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Buruk</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Cukup</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> c. Baik</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P	a. Buruk	1	b. Cukup	2	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3	d. Sangat Baik	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	P																				
a. Tidak Cepat	1																				
b. Kurang Cepat	2																				
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																				
d. Sangat Cepat	4																				
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	P																				
a. Buruk	1																				
b. Cukup	2																				
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3																				
d. Sangat Baik	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Sangat Mahal</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Cukup Mahal</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Murah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak ada penanganan</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang penanganan</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P	a. Tidak ada penanganan	1	b. Kurang penanganan	2	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	P																				
a. Sangat Mahal	1																				
b. Cukup Mahal	2																				
c. Murah	3																				
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																				
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	P																				
a. Tidak ada penanganan	1																				
b. Kurang penanganan	2																				
c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																				
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P</td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan: -</p>										
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	P																				
a. Tidak Sesuai	1																				
b. Kurang Sesuai	2																				
c. Sesuai	3																				
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4																				

43

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TENTANG
PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN KPHP KENDILO - DISHUT KALIMANTAN TIMUR**

Tanggal Survey : 28 Mei 2025
 Nama : Hendri M.
 Asal : Ds Bur

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) ... Perang kas desa

Usia : 34 tahun
 S2 S3

Jenis Pelayanan yang diterima (Pilih salah satu dan Lingkari) :

- a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan
- b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat
- c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial
- f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan
- g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan
- h. Penghijauan Lingkungan
- i. Pembangunan Hutan Rakyat
- j. Pelayanan Lainnya : (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Mampu</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mampu</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> c. Mampu</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mampu</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Mampu	1	b. Kurang Mampu	2	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3	d. Sangat Mampu	4
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																
d. Sangat Sesuai	4																
a. Tidak Mampu	1																
b. Kurang Mampu	2																
<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3																
d. Sangat Mampu	4																
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Mudah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> b. Kurang Mudah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Mudah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mudah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Mudah	1	<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Mudah	2	c. Mudah	3	d. Sangat Mudah	4	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3	d. Sangat sopan dan ramah	4
a. Tidak Mudah	1																
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Mudah	2																
c. Mudah	3																
d. Sangat Mudah	4																
a. Tidak sopan dan ramah	1																
b. Kurang sopan dan ramah	2																
<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3																
d. Sangat sopan dan ramah	4																
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Cepat</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> c. Cepat</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Cepat</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> c. Baik</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Buruk	1	b. Cukup	2	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3	d. Sangat Baik	4
a. Tidak Cepat	1																
b. Kurang Cepat	2																
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3																
d. Sangat Cepat	4																
a. Buruk	1																
b. Cukup	2																
<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3																
d. Sangat Baik	4																
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Sangat Mahal</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> d. Gratis</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak ada penanganan</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang penanganan</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak ada penanganan	1	b. Kurang penanganan	2	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4
a. Sangat Mahal	1																
b. Cukup Mahal	2																
c. Murah	3																
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4																
a. Tidak ada penanganan	1																
b. Kurang penanganan	2																
c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4																
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	<p>Saran dan Masukan:</p>								
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3																
d. Sangat Sesuai	4																