

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025
SEMESTER II (JULI S.D DESEMBER 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

Dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih (clean and good government) salah satu faktor utama adalah partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan sehingga mampu menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan dan belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik melalui media massa, sosial media maupun saluran lain yang pada akhirnya menimbulkan citra yang kurang baik.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan salah upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik adalah dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan. Hal lain dengan terkait data indeks kepuasan masyarakat adalah data tersebut dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Publik dan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan UPTD KPHP Kendilo Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*). Perihal kebutuhan dan harapan, maka pada Tahun 2025 KPHP Kendilo telah

melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harap dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi

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

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh UPTD KPHP Kendilo.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang diberikan;

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 01 Agustus/d 30 Oktober 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 atau pelatihan (Workshop) di Aula Rimbawan KPHP Kendilo 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

Lokasi pengisian kuisioner tersebar di beberapa tempat, di desa-desa binaan bahkan di kantor UPTD KPHP Kendilo pada saat pelatihan atau Workshop untuk anggota-anggota KTH, penyerahan bibit ke perwakilan instansi terkait yang akan melaksanakan Penghijauan lingkungan, dan masyarakat luar yang berpartisipasi dalam pembagian bibit gratis.

Selain itu penerima pelayanan di desa merupakan calon binaan baru yang akan dibentuk, seperti anggota Masyarakat Mitra Polhut (MMP) dan masyarakat lainnya (masyarakat sekitar dan perangkat desa) yang akan menerima manfaat dari kegiatan atau program yang dilaksanakan.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh UPTD KPHP Kendilo, Dinas Kehutanan Kalimantan Timur dilaksanakan mulai bulan Juli, untuk pengukuran indeks kepuasan masyarakat tahun 2025 bulan Juli-Desember. 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 sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	20
2.	Pengumpulan Data	Agustus - September - Oktober	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 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 II, maka populasi penerima layanan pada UPTD KPHP Kendilo selama periode Survey satu Semester adalah sebanyak 103 (seratus tiga orang) orang. Selanjutnya responden dipilih dari beberapa jenis pelayanan 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 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, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 103 (seratus tiga) orang responden, dari berbagai jenis pekerjaan dengan latar belakang Pendidikan yang berbeda dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	GENDER	LAKI-LAKI	81	79%
		PEREMPUAN	22	21%
2	PENDIDIKAN	SD	16	16%
		SMP	10	10%
		SMA	54	52%
		S1	23	22%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	22	23%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	6	6%
		Petani	60	62%
		Lainnya	15	15%
4	JENIS PELAYANAN	a. Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat Dalam Kawasan Hutan	1	1%
		b. Pinjam Pakai Peralatan dan Mesin Usaha Produktif Masyarakat	0	0%
		c. Fasilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial	16	16%
		d. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan	0	0%
		e. Fasilitasi Usulan Persetujuan Perhutanan Sosial	0	0%
		f. Layanan Pengaduan Perusakan Hutan	34	35%

		g. Penanganan Pemadaman Kebakaran Hutan dan Lahan	10	10%
		h. Penghijauan Lingkungan	28	29%
		i. Pembangunan Hutan Rakyat	14	14%
		j. Lainnya	0	0%

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 I. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,42	3,38	3,25	3,90	3,39	3,53	3,57	3,30	3,85
Kategori	B	B	B	A	B	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	86,99 (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:

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

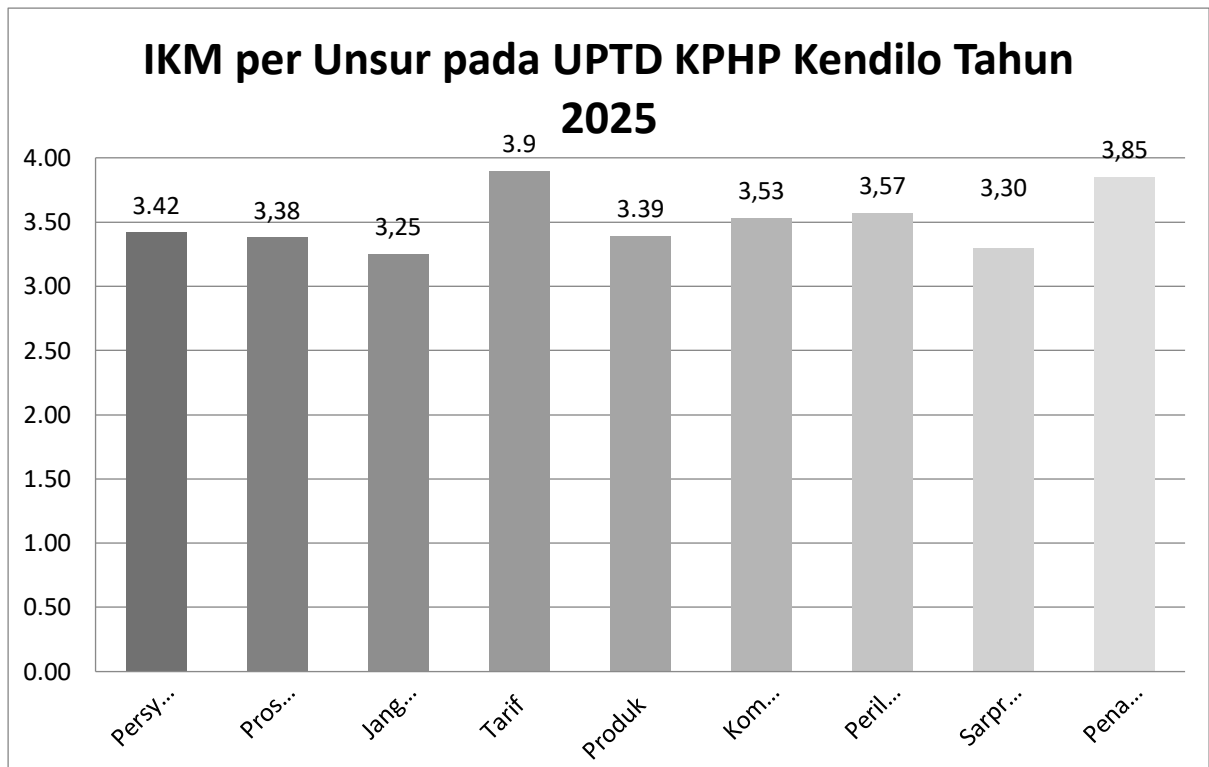
Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Tabel II. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	NRR per Unsur	NRR tertimbang per unsur
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,42	0,377
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,38	0,373
3	Kecepatan Pelayanan	3,25	0,358
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,90	0,429
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	3,39	0,374
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,53	0,389
7	Sikap Petugas Pelayanan	3,57	0,393
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,30	0,363
9	Penanganan Pengaduan	3,85	0,424

Gambar 1. Grafik Nilai SKM 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 **3,24**. Selanjutnya Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan nilai **3,30** yang mendapatkan nilai terendah kedua. Kemudahan Prosedur Pelayanan yang mendapatkan nilai **3,38** termasuk dalam tiga unsur terendah.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif yang mendapatkan nilai tertinggi sebesar **3,90**. Unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai **3,85** adalah nilai tertinggi kedua, untuk nilai tertinggi ke tiga adalah Unsur Sikap Petugas Pelayanan dengan nilai **3,57**.

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner untuk saran, masukan dan keluhan terhadap pelaksanaan kegiatan UPTD KPHP Kendilo hanya ada beberapa responden yang mengisi , yang merupakan responden lama, untuk responden baru yang merupakan mitra yang baru dibentuk di tahun 2025 semester II. Salah satu saran, masukan dan keluhan dari beberapa responden namun paling banyak di harapkan adalah:

1. Agar akses jalan menuju kawasan Hutan Perhutanan Sosial diperbaiki dan diperhatikan guna memperlancar kegiatan-kegiatan yang terkait Perhutanan Sosial

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan antara lain dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Unsur Kecepatan Pelayanan,
Responden atau Kelompok Tani Hutan (KTH) yang melaporkan kepada bagian layanan Pengaduan Perusakan Hutan mengenai adanya penanaman sawit di sekitar area Perhutanan Sosial dapat melalui proses yang panjang, di karenakan bagian layanan Pengaduan Perusakan Hutan harus berkoordinasi terlebih dahulu dengan yang menangani masalah Perhutanan Sosial.
2. Unsur Sarana dan Prasarana Layanan,

Dalam kawasan Perhutanan Sosial, masyarakat KTH ingin adanya perbaikan jalan, tetapi sesuai aturan tidak bisa dilakukan karena tidak diizinkan alat-alat berat masuk, selain itu harus ada pengajuan perizinan dan pembayaran. Jika akses jalan dalam kawasan hutan maka bisa dimasukkan dalam rencana kerja kelompok, dan diajukan ke kementerian kehutanan. Dan jika jalan desa atau kabupaten maka dimasukkan kedalam perencanaan desa atau kabupaten.

3. Unsur Kemudahan Prosedur Layanan,

Peran serta stakeholder terkait sebagai pengambil keputusan sangat mempengaruhi layanan yang diberikan oleh KPHP Kendilo kepada masyarakat. Misalkan untuk pengurusan persetujuan pengelola hutan diperlukan tahapan kegiatan mulai dari identifikasi subjek dan objek, pengajuan ke kementerian, verifikasi teknis yang terdiri dari Kementerian Kehutanan, Direktorat PKSL, BPS Kukar, Dinas Kehutanan Provinsi, Pokja Perhutanan Sosial dan UPTD terkait. Selain itu kegiatan ini memerlukan dana serta sinkronisasi beberapa instansi terkait.

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 yaitu Kecepatan Pelayanan, UPTD KPHP Kendilo selalu berkoordinasi dengan para pengguna layanan dan aktif berkoordinasi dengan sesama pemberi layanan di bawah pokja-pokja di KPHP Kendilo. Pokja Perlindungan selaku yang menangani Layanan aduan Perusakan Hutan langsung berkoordinasi dengan Pokja Perhutanan Sosial mengenai masyarakat yang melaporkan adanya penanaman sawit di area Perhutanan Sosial, dengan saling berbagi informasi dan bantuan tentunya dapat mempercepat tindak lanjut kepada masyarakat.

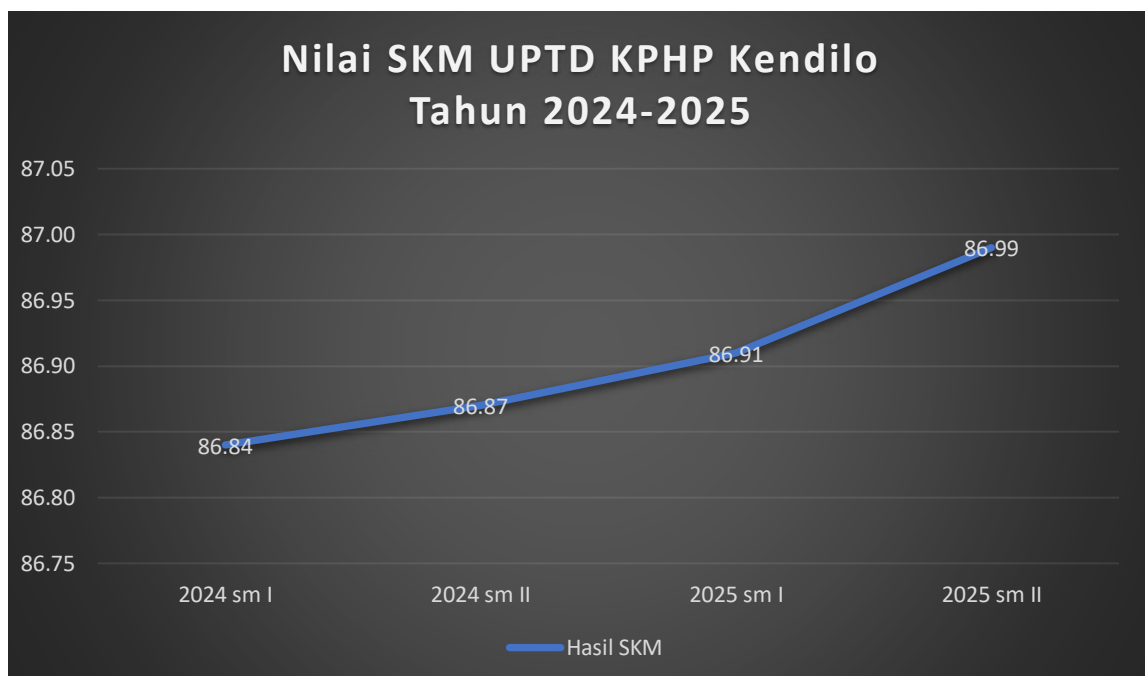
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan melalui Rapat Evaluasi terhadap Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh UPTD KPHP Kendilo pada tanggal 03 November 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan dengan tindak lanjut prioritas perbaikan 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:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur Kecepatan Pelayanan	Melakukan koordinasi antar pemberi layanan di bawah Pokja KPHP Kendilo	√	√	√	√	Seksi Perlindungan KSDAE dan Pemberdayaan Masyarakat
2	Unsur Sarana dan Prasarana Layanan	Melakukan koordinasi dan meninjau kembali permasalahan Sarana prasarana dengan stake holder terkait	√	√	√	√	Seksi Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan
3	Unsur Kemudahan Prosedur	Melakukan koordinasi dengan stakeholder terkait secara terus menerus agar prosesnya lebih terarah, sesuai waktu, alur dan berjalan lancar secara teknis.	√	√	√	√	Seksi Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan

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 :



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

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode pada semester II mulai Juli hingga Desember 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) 86,99**. Nilai SKM UPTD KPHP Kendilo, Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk pada tiga unsur terendah dan akan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Kecepatan Pelayanan, Sarana dan Prasarana Pelayanan, serta Kemudahan Prosedur Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi masih sama seperti tahun yang lalu, 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, 03 November 2025

Kepala UPTD KPHP Kendilo



Muhammad Hijrafie, ST, MT
NIP 19781120 200212 1003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Contoh Kuesioner

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

Tanggal Survey	:	:	:	Jam Survey	:	☐ 08.00 – 12.00*
Nama	:	:	:			☐ 13.00 – 17.00*
Asal	:	:	:			

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin	:	L	P	Usia	:	 tahun
Pendidikan	:	SD	SMP	SMA	S1	S2
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 Pakal 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 kewajiban 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		

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	48	SMP	Petani	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
2	Laki-laki	32	SMA	Petani	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
3	Laki-laki	41	SMP	Petani	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
4	Laki-laki	35	SMA	Petani	4	4	2	4	3	3	3	2	4	
5	Perempuan	28	S1	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	Laki-laki	29	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	Perempuan	43	SMA	Perangkat Desa	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
8	Perempuan	31	S1	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	Perempuan	26	SMA	Perangkat Desa	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
10	Perempuan	22	SMA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
11	Perempuan	35	SMA	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	Laki-laki	51	SMP	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	Laki-laki	35	SMA	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	Laki-laki	55	SMP	Petani	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
15	Laki-laki	47	SMA	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	Perempuan	47	SMP	Ibu Rumah Tangga	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
17	Laki-laki	44	SMP	Petani	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
18	Laki-laki	34	SMA	Petani	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
19	Laki-laki	40	SMP	Petani	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
20	Laki-laki	42	SMA	Petani	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
21	Laki-laki	52	SMA	Petani	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
22	Laki-laki	50	SMA	Petani	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
23	Laki-laki	39	SMA	Petani	3	3	3	4	3	4	4	2	4	
24	Laki-laki	35	SMP	Petani	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
25	Laki-laki	45	SMA	Petani	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
26	Laki-laki	45	SMA	Petani	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
27	Laki-laki	64	SMA	Petani	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
28	Laki-laki	24	SMA	Petani	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
29	Laki-laki	32	SMA	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	Laki-laki	27	SMA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
31	Laki-laki	29	SMA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	Laki-laki	49	SMA	Petani	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
33	Laki-laki	28	SMA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
34	Laki-laki	30	SMA	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	Laki-laki	53	S1	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
36	Laki-laki	46	SMP	Petani	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
37	Laki-laki	30	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	Laki-laki	47	SD	Petani	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
39	Laki-laki	27	SMA	Perangkat Desa	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
40	Perempuan	23	SMA	Perangkat Desa	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
41	Perempuan	22	SMA	Ibu Rumah Tangga	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
42	Perempuan	20	SMA	Ibu Rumah Tangga	3	4	3	4	3	4	4	4	4	

43	Perempuan	22	SMA	Petani	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
44	Perempuan	22	SMA	Petani	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
45	Laki-laki	30	SMA	Petani	3	2	2	4	3	3	4	3	3	
46	Laki-laki	53	SD	Petani	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
47	Laki-laki	63	SD	Petani	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
48	Laki-laki	43	SD	Petani	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
49	Laki-laki	43	SD	Petani	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
50	Laki-laki	43	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
51	Laki-laki	41	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
52	Laki-laki	33	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	Laki-laki	48	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	Laki-laki	44	SD	Petani	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
55	Laki-laki	50	SMA	Petani	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
56	Laki-laki	68	SD	Petani	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
57	Laki-laki	65	SD	Petani	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
58	Laki-laki	44	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	Laki-laki	40	SD	Petani	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
60	Laki-laki	28	SMA	PNS	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
61	Laki-laki	29	SMA	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	Laki-laki	45	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	Laki-laki	26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	Laki-laki	35	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	Laki-laki	28	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	Laki-laki	46	S1	PNS	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
67	Perempuan	24	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
68	Laki-laki	26	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
69	Laki-laki	39	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
70	Laki-laki	25	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
71	Laki-laki	33	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
72	Laki-laki	26	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
73	Laki-laki	30	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
74	Laki-laki	55	S1	PNS	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
75	Laki-laki	37	SMA	PNS	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
76	Perempuan	28	S1	PNS	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
77	Laki-laki	40	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
78	Perempuan	27	S1	Honorir	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
79	Laki-laki	23	S1	PNS	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
80	Laki-laki	32	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
81	Perempuan	50	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
82	Laki-laki	41	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	Laki-laki	29	S1	PNS	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
84	Perempuan	49	SMA	Ibu Rumah Tangga	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
85	Perempuan	40	S1	PNS	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
86	Laki-laki	32	S1	PNS	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
87	Laki-laki	44	S1	PNS	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
88	Laki-laki	37	SMA	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
89	Perempuan	35	SMA	Petani	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
90	Laki-laki	52	SMA	Petani	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
91	Laki-laki	56	SMA	Petani	3	3	2	2	3	3	3	3	4	
92	Perempuan	48	SD	Petani	2	3	3	3	3	2	2	4	4	
93	Perempuan	54	SMA	Petani	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
94	Perempuan	47	SMA	Petani	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

95	Laki-laki	33	SMA	Petani	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
96	Laki-laki	48	SMA	Petani	4	3	2	3	2	4	4	4	3	
97	Laki-laki	53	SMA	Petani	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
98	Laki-laki	51	SMA	Petani	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
99	Laki-laki	19	SMA	Petani	3	2	3	4	4	4	4	3	4	
100	Laki-laki	44	SD	Petani	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
101	Laki-laki	20	SMA	Petani	4	3	3	2	2	3	3	3	3	
102	Laki-laki	60	S1	Petani	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
103	Laki-laki	32	SMA	Swasta	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
Nilai Rata-Rata					3,427	3,388	3,252	3,903	3,398	3,534	3,573	3,301	3,854	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,377	0,373	0,358	0,429	0,374	0,389	0,393	0,363	0,424	3,48
SKM Unit Pelayanan							**) 86,99							

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 Interl (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 II

Pada hari ini Senin tanggal tiga bulan November 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 prioritas perbaikan, dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Penyusunan hasil tindak lanjut rencana perbaikan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 semester I, 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 | : Joko Purnomo, S.Hut/ 198409212014031002 |
| Jabatan | : Polisi Kehutanan Ahli Muda |
| 9. Nama/ NIP | : Ani Indrayani, S.Pd/199009082025212009 |
| Jabatan | : Penata Layanan Operasional |
| 10. Nama/ NIP | : Ricky Setiawan Bayu Aji, S.Kom,-/ |
| Jabatan | : Tenaga Bakti Rimawan |

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

1. Kecepatan Layanan
2. Sarana dan Prasarana
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan

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

Tanah Paser, 03 November 2025

1. Kepala UPTD KPHP Kendilo,



Muhammad Hijrafie, ST, MT
Pembina
NIP 197811202002121003

1.



Purnama Sari, S.Hut
NIP 197307032000032006

2.



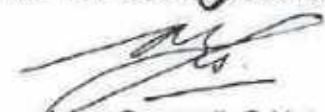
Bambang Suseno, SP, M.Ling
NIP 197509192000031004

3.



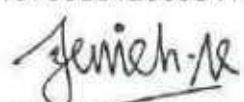
Agung Rohendi, S.Hut
NIP 197402012000031004

4.



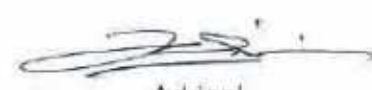
Agus Sugandi, S.Hut
NIP 197808012006041007

5.



Merry M. S.Hut
NIP 197903162010012017

6.



Adriani
NIP 196806231989031007

7.



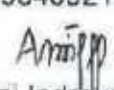
Arief Setiawan, S.Hut
NIP 198405212010011016

8.



Joko Purhomo, S.Hut
NIP 198409212014031002

9.



Ani Indrayani, 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 II**



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

Tanggal Survey : 17-7-2022
 Nama : Sugianto
 Asal : Sainy prupuk
 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 : 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	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 : 11-7-2024
 Nama : Aspri
 Asal : Sains Propek
 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) :

- 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 : 17-7-2025
 Nama : saba
 Asal : Saing Drupek
 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 41... 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
☒ 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 : 17-7-2025
 Nama : UNiansyah
 Asal : saing prupuk
 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
 Usia : 35 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
- 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 : 17-7-2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
 Nama : Devita Dwi P R ☐ 13.00 – 17.00*
 Asal : Sing jupuh Rt 002

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) Staf Desa

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
- Facilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- Facilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- Facilitasi 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 : 17-7-2025
 Nama : Fatur
 Asal : Saing Prupuk
 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 RETANI
 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	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 : 17-7-2025
 Nama : Ani Maniawan
 Asal : Saing Prupuk
 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 desa

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
- Facilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- Facilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- Facilitasi 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 : 17-7-25 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
 Nama : Ari Maniawati ☐ 13.00 – 17.00*
 Asal : Desa Sang prupuk

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L ☒ P Usia : 21 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) :

- 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 Mesukan:	
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 : 17-7-2025
 Nama : SRI SAHRIANTI
 Asal : DESA SANG PUPUK
 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

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 : 17-7-2025
 Nama : Amaliah
 Asal : Seng Prupuk
 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 Desa

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 : 17-7-2025
 Nama : Sri Sahrianti
 Asal : Saing Pnupuk
 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L ☒ D
 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	5. 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 : 02-8-25
 Nama : FIRMAN
 Asal : LIBUR DINDING

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
 Usia : 51 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
- 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 : 5-8-2025
 Nama : Risky Sugianto
 Asal : Libur Dinding
 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) :

- 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 : 5-8-2025
 Nama : Darmansyah
 Asal : 2. bur Linding
 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ 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) :

- 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	: 5-8-2025	Jam Survei	☒ 08.00 – 12.00*
Nama	: ARHAN		
Asal	: LILIR DINDING		☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin	: ☒ L ☐ P	Usia	: 47 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
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 : 5-8-2025
 Nama : Desi Andilume
 Asal : Libur ditinggal
 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 47 tahun
 Pendidikan : SD ☒ SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA (sebutkan) Ibu Rumah Tangga

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	5-8-2025	Jam Survei :	☒ 08.00 – 12.00*
Nama	Burhani		
Asal	Libur Pindung		☐ 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) <u>Petani</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. 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
- 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: 75%;">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>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: 75%;">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>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: 75%;">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>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: 75%;">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>☒ 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: 75%;">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>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: 75%;">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>☒ 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: 75%;">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>☒ 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: 75%;">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>☒ 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: 75%;">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>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	Saran dan Masukan:															
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 : 25-8-25
 Nama : Julpianyah
 Asal : Libur Dinding
 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 34 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
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 : 5-8-2025
 Nama : Robi
 Asal : Libur Dinding
 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 : 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	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 :
Nama :
Asal :

5-8-2025
ARDIANSYAH
Libur Dinding

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ D ☐ 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) :

- 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		

21

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

Tanggal Survey : 5-8-2025
 Nama : SALIM
 Asal : LIBUR DINDING

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

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) :

- 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 ? <table style="width: 100%;"> <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>	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 ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Tidak Mampu	1	b. Kurang Mampu	2	c. Mampu	3	☒ d. Sangat Mampu	4
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
☒ c. Sesuai	3																
d. Sangat Sesuai	4																
a. Tidak Mampu	1																
b. Kurang Mampu	2																
c. Mampu	3																
☒ d. Sangat Mampu	4																
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? <table style="width: 100%;"> <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>	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 ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	☒ c. Sopan dan ramah	3	d. Sangat sopan dan ramah	4
a. Tidak Mudah	1																
b. Kurang Mudah	2																
☒ c. Mudah	3																
d. Sangat Mudah	4																
a. Tidak sopan dan ramah	1																
b. Kurang sopan dan ramah	2																
☒ c. Sopan dan ramah	3																
d. Sangat sopan dan ramah	4																
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	☒ c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Buruk	1	b. Cukup	2	☒ c. Baik	3	d. Sangat Baik	4
a. Tidak Cepat	1																
b. Kurang Cepat	2																
☒ c. Cepat	3																
d. Sangat Cepat	4																
a. Buruk	1																
b. Cukup	2																
☒ c. Baik	3																
d. Sangat Baik	4																
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	☒ d. Gratis	4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Tidak ada penanganan	1	b. Kurang penanganan	2	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3	☒ d. Dikelola dengan baik	4
a. Sangat Mahal	1																
b. Cukup Mahal	2																
c. Murah	3																
☒ d. Gratis	4																
a. Tidak ada penanganan	1																
b. Kurang penanganan	2																
c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																
☒ d. Dikelola dengan baik	4																
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	☒ c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	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	: 5-8-2025	Jam Survei	☐ 08.00 – 12.00*
Nama	: Padam		
Asal	: LIBUR DINDING		☒ 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) :
- 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%; text-align: center;">1.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td><td style="width:5%; 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>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:5%; text-align: center;">6.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td><td style="width:5%; 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>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:5%; text-align: center;">2.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td><td style="width:5%; 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>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:5%; text-align: center;">7.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td><td style="width:5%; 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>☒ 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:5%; text-align: center;">3.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td><td style="width:5%; 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>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:5%; text-align: center;">8.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td><td style="width:5%; 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>☒ 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:5%; text-align: center;">4.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td><td style="width:5%; 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>☒ 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:5%; text-align: center;">9.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td><td style="width:5%; 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>☒ 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:5%; text-align: center;">5.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td><td style="width:5%; 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>☒ 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	Saran dan Masukan:															
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	9-8-2025	Jam Survei	☐ 08.00 – 12.00*
Nama	Bidit		
Asal	Doso Muaro Andeh		☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin	☒ L ☐ P	Usia	39 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. 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
 - 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%; text-align: center;">1.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</td><td style="width:5%; 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>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:5%; text-align: center;">6.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</td><td style="width:5%; 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>☒ 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:5%; text-align: center;">2.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</td><td style="width:5%; 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>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:5%; text-align: center;">7.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</td><td style="width:5%; 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>☒ 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:5%; text-align: center;">3.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</td><td style="width:5%; 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>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:5%; text-align: center;">8.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</td><td style="width:5%; 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>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:5%; text-align: center;">4.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</td><td style="width:5%; 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>☒ 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:5%; text-align: center;">9.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</td><td style="width:5%; 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>☒ 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:5%; text-align: center;">5.</td><td style="width:75%;">Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</td><td style="width:5%; 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>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	Saran dan Masukan: Kualitas pelayanan lebih ditingkatkan															
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																													

24

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

Tanggal Survey : 9-8-2025
 Nama : Dani Saputra
 Asal : Muara Audeh

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)

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 penilaku 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 : 5-8-2023
 Nama : Silitus
 Asal : Muara Andeh

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) :

- 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	9-8-2025	Jam Survei	☐ 08.00 – 12.00*
Nama	Hudis		☒ 13.00 – 17.00*
Asal	Muara Andel		

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin	L	P	Usia	45 tahun
Pendidikan	SD	SMP	SMA	S1
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	4	☒ d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara penilaku 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	: 9-8-2025	Jam Survei	☐ 08.00 – 12.00*
Nama	: Radoi		☒ 13.00 – 17.00*
Asal	: Muara Andeh		

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin	: ☒ L	P	Usia	: 64	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
☒ d. Sangat Sesuai	4	☒ d. Sangat Mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P	7. Bagaimana pendapat saudara penilaku 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		

28

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

Tanggal Survey : 9-8-2025
 Nama : Monop
 Asal : Muara Andeh
 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 24 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 ? <table style="width: 100%;"> <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>	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 ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Tidak Mampu	1	b. Kurang Mampu	2	☒ c. Mampu	3	d. Sangat Mampu	4
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
☒ c. Sesuai	3																
d. Sangat Sesuai	4																
a. Tidak Mampu	1																
b. Kurang Mampu	2																
☒ c. Mampu	3																
d. Sangat Mampu	4																
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? <table style="width: 100%;"> <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>	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 ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	c. Sopan dan ramah	3	☒ d. Sangat sopan dan ramah	4
a. Tidak Mudah	1																
b. Kurang Mudah	2																
☒ c. Mudah	3																
d. Sangat Mudah	4																
a. Tidak sopan dan ramah	1																
b. Kurang sopan dan ramah	2																
c. Sopan dan ramah	3																
☒ d. Sangat sopan dan ramah	4																
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	☒ c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Buruk	1	b. Cukup	2	c. Baik	3	☒ d. Sangat Baik	4
a. Tidak Cepat	1																
b. Kurang Cepat	2																
☒ c. Cepat	3																
d. Sangat Cepat	4																
a. Buruk	1																
b. Cukup	2																
c. Baik	3																
☒ d. Sangat Baik	4																
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	☒ d. Gratis	4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Tidak ada penanganan	1	b. Kurang penanganan	2	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3	d. Dikelola dengan baik	4
a. Sangat Mahal	1																
b. Cukup Mahal	2																
c. Murah	3																
☒ d. Gratis	4																
a. Tidak ada penanganan	1																
b. Kurang penanganan	2																
c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																
d. Dikelola dengan baik	4																
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	☒ c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	Saran dan Masukan: lebih ditingkatkan pelayanannya								
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 : 9-8-2025
 Nama : Taha Soli
 Asal : Desa Muara Andeh
 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 ☒ RETANI
 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	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	9-8-2025	Jam Survei	☒ 08.00 – 12.00*
Nama	ADOL		☐ 13.00 – 17.00*
Asal	Ds Muara Andeh		

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin	☒ P	Usia	27 tahun
Pendidikan	SD SMP SMA S1 S2 S3		
Pekerjaan	PNS TNI POLRI SWASTA PETANI		
	LAINNYA: (sebutkan)		Staf Ds Muara Andeh

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	9-8-25	Jam Survei	☒ 08.00 – 12.00*
Nama	Asmanto		☐ 13.00 – 17.00*
Asal	Desa Muara Andeh		

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) <u>Staf Desa</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)

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 : 21-8-2025
 Nama : DARLANTO
 Asal : LIBUR PINDING
 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) :

- 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 : 9-8-2025 Jam Survey : ☒ 08.00 – 12.00*
 Nama : Rahel Luidana ☐ 13.00 – 17.00*
 Asal : Muara Anders

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) : Staf Desa

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

- Pelayanan Perhutanan Sosial (HD, Hkm, HA, HTR dan Kemitraan Kehutanan)
- Pelayanan Jangka Benah Kebun Sawit
- Pelayanan Hutan Rakyat / Rehabilitasi Hutan dan Lahan
- Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia
- Pelayanan Pengelolaan Usaha Hasil Hutan Kayu dan Hasil Hutan Bukan Kayu
- Pelayanan Penanggulangan Kebakaran Hutan dan Lahan
- ☒ Pelayanan Perlindungan dan Pengamanan Hutan
- Pelayanan Status dan Batas Kawasan Hutan
- Pelayanan Data dan Informasi Kehutanan
- 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 Survei : 9-8-2025 Jam Survei ☒ 08.00 – 12.00*
 Nama : Agas ☐ 13.00 – 17.00*
 Asal : Muara Puteh

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) Karyawan

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

- Pelayanan Perhutanan Sosial (HD, Hkm, HA, HTR dan Kemitraan Kehutanan)
- Pelayanan Jangka Benah Kebun Sawit
- Pelayanan Hutan Rakyat / Rehabilitasi Hutan dan Lahan
- Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia
- Pelayanan Pengelolaan Usaha Hasil Hutan Kayu dan Hasil Hutan Bukan Kayu
- Pelayanan Penanggulangan Kebakaran Hutan dan Lahan
- ☒ Pelayanan Perlindungan dan Pengamanan Hutan
- Pelayanan Status dan Batas Kawasan Hutan
- Pelayanan Data dan Informasi Kehutanan
- 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 : 18-9-2028 Jam Survei ☒ 08.00 – 12.00*
 Nama : Supri Hil ☐ 13.00 – 17.00*
 Asal : Kuari Andeh

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) :

- Pelayanan Perhutanan Sosial (HD, Hkm, HA, HTR dan Kemitraan Kehutanan)
- Pelayanan Jangka Benah Kebun Sawit
- Pelayanan Hutan Rakyat / Rehabilitasi Hutan dan Lahan
- Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia
- Pelayanan Pengelolaan Usaha Hasil Hutan Kayu dan Hasil Hutan Bukan Kayu
- Pelayanan Penanggulangan Kebakaran Hutan dan Lahan
- ☒ Pelayanan Perlindungan dan Pengamanan Hutan
- Pelayanan Status dan Batas Kawasan Hutan
- Pelayanan Data dan Informasi Kehutanan
- 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 membenkan 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 : 01-oktober-2025
 Nama : Erwin
 Asal : Muga.
 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	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	Menambah anggota mpa desa	
b. Kurang Sesuai	2	Menambah anggota patroli	
c. Sesuai	3	Perbaiki peralatan alat patroli	
☒ d. Sangat Sesuai	4	ke hutan dan lahan masyarakat.	

37

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

Tanggal Survey : 01 Oktober 2025
 Nama : Khoirul Anwar
 Asal : Muser

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. 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
- 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 ? 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 ? a. Tidak Mampu 1 b. Kurang Mampu 2 c. Mampu 3 ☒ d. Sangat Mampu 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? 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 ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 ☒ d. Sangat sopan dan ramah 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat 1 b. Kurang Cepat 2 c. Cepat 3 ☒ d. Sangat Cepat 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 ☒ d. Sangat Baik 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal 1 b. Cukup Mahal 2 c. Murah 3 ☒ d. Gratis 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada penanganan 1 b. Kurang penanganan 2 c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal 3 ☒ d. Dikelola dengan baik 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai 1 b. Kurang Sesuai 2 c. Sesuai 3 ☒ d. Sangat Sesuai 4	Saran dan Masukan: Sungguh barpatroli / sosialisasi tentang kebakaran hutan agar masyarakat tidak membakar lahan sembarangan lagi.

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

Tanggal Survey : 01-06-2025
 Nama : Rudi
 Asal : Muar
 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ L P Usia : 47 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
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	Meningkatkan patroli kebakaran dan lahan masyarakat agar mengurangi kebakaran hutan. menambah anggota MPA masih kurang anggota MPA di desa.	
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 : 01-Oktober 2025
 Nama : Sukundi
 Asal : Musser
 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 27 tahun
 Pendidikan : SD SMP ☒ SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI ☒ SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) pemerintah desa

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	Sering berkoordinasi tentang kebakaran hutan. Meningkatkan patroli kehutanan agar tidak ada masyarakat membuka hutan sembarangan lagi.	
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 : 01 Oktober 2025
 Nama : Dhea Apriliani
 Asal : 01 Oktober 2025 Timur

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) Permerintahan Desa

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
- Facilitasi Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- Facilitasi Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- Facilitasi 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 ? 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 ? a. Tidak Mampu 1 b. Kurang Mampu 2 c. Mampu 3 ☒ d. Sangat Mampu 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? 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 ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 ☒ d. Sangat sopan dan ramah 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat 1 b. Kurang Cepat 2 ☒ c. Cepat 3 d. Sangat Cepat 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 ☒ d. Sangat Baik 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal 1 b. Cukup Mahal 2 ☒ c. Murah 3 d. Gratis 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada penanganan 1 b. Kurang penanganan 2 c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal 3 ☒ d. Dikelola dengan baik. 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai 1 b. Kurang Sesuai 2 ☒ c. Sesuai 3 d. Sangat Sesuai 4	Saran dan Masukan: Sering berpatroli sosialisasi tentang kebakaran hutan

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

Tanggal Survey : 2 Oktober 2025
 Nama : Riti Masrah
 Asal : Muara Lingsan RT 05

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L ☒ Usia : 22 tahun
 Pendidikan : SD SMP ☒ SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) RT

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 : 20 Oktober 2025 ☒ 08.00 – 12.00*
 Nama : Nadyati Amelisa Hatmi ☐ 13.00 – 17.00*
 Asal : Muara Langon, Rt 012

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L ☒ P Usia : 20 tahun
 Pendidikan : SD SMP ☒ SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PETANI
 LAINNYA: (sebutkan) 12t

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 : 02/10/2025
 Nama : Lisdyanthi
 Asal : Muara Lanyan, Pt. 603
 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	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		

44

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

Tanggal Survey : 02/10/2025
 Nama : Hardianti
 Asal : Muara Lango
 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : L ☒ P
 Usia : 22.. 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
☒ 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		

45

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

Tanggal Survey : 03 Oktober 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
 Nama : Kloti Gunawan ☐ 13.00 – 17.00*
 Asal : Muarad Longdan

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 30.. tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PEFANI
 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 ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Sesuai</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	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 ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Mampu</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mampu</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Mampu</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mampu</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Mampu	1	b. Kurang Mampu	2	☒ c. Mampu	3	d. Sangat Mampu	4
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
☒ c. Sesuai	3																
d. Sangat Sesuai	4																
a. Tidak Mampu	1																
b. Kurang Mampu	2																
☒ c. Mampu	3																
d. Sangat Mampu	4																
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Mudah</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>☒ b. Kurang Mudah</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Mudah</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mudah</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	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 ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	☒ c. Sopan dan ramah	3	d. Sangat sopan dan ramah	4
a. Tidak Mudah	1																
☒ b. Kurang Mudah	2																
c. Mudah	3																
d. Sangat Mudah	4																
a. Tidak sopan dan ramah	1																
b. Kurang sopan dan ramah	2																
☒ c. Sopan dan ramah	3																
d. Sangat sopan dan ramah	4																
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>☒ b. Kurang Cepat</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Cepat</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Cepat</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Cepat	1	☒ b. Kurang Cepat	2	c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Baik</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Baik</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Buruk	1	b. Cukup	2	☒ c. Baik	3	d. Sangat Baik	4
a. Tidak Cepat	1																
☒ b. Kurang Cepat	2																
c. Cepat	3																
d. Sangat Cepat	4																
a. Buruk	1																
b. Cukup	2																
☒ c. Baik	3																
d. Sangat Baik	4																
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Sangat Mahal</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Gratis</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	☒ d. Gratis	4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak ada penanganan</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang penanganan</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Dikelola dengan baik.</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak ada penanganan	1	b. Kurang penanganan	2	☒ c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3	d. Dikelola dengan baik.	4
a. Sangat Mahal	1																
b. Cukup Mahal	2																
c. Murah	3																
☒ d. Gratis	4																
a. Tidak ada penanganan	1																
b. Kurang penanganan	2																
☒ c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																
d. Dikelola dengan baik.	4																
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Sesuai</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	☒ c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	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 OCT 2025
 Nama : ASNAWI
 Asal : PORTAN KARYA MANDIRI
 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ L P Usia : 53 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
☒ 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	1) minta bibit durian	
b. Kurang Sesuai	2	2) obat rumput	
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 Oct 2015
 Nama : Tarmian
 Asal : Poktan Kanya Mandan
 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ P Usia : 63 tahun
 Pendidikan : ☒ SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA PEJANI
 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	5. 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		

48

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

Tanggal Survey : 28 oct 25
 Nama : Kusman
 Asal : Poktan Karya Mandiri

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) :

- 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 ? <table style="width: 100%;"> <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>	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 ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Tidak Mampu	1	b. Kurang Mampu	2	☒ c. Mampu	3	d. Sangat Mampu	4
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
c. Sesuai	3																
☒ d. Sangat Sesuai	4																
a. Tidak Mampu	1																
b. Kurang Mampu	2																
☒ c. Mampu	3																
d. Sangat Mampu	4																
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? <table style="width: 100%;"> <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>	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 ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	☒ c. Sopan dan ramah	3	d. Sangat sopan dan ramah	4
a. Tidak Mudah	1																
b. Kurang Mudah	2																
c. Mudah	3																
☒ d. Sangat Mudah	4																
a. Tidak sopan dan ramah	1																
b. Kurang sopan dan ramah	2																
☒ c. Sopan dan ramah	3																
d. Sangat sopan dan ramah	4																
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	☒ c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Buruk	1	b. Cukup	2	☒ c. Baik	3	d. Sangat Baik	4
a. Tidak Cepat	1																
b. Kurang Cepat	2																
☒ c. Cepat	3																
d. Sangat Cepat	4																
a. Buruk	1																
b. Cukup	2																
☒ c. Baik	3																
d. Sangat Baik	4																
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	☒ d. Gratis	4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Tidak ada penanganan	1	b. Kurang penanganan	2	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3	☒ d. Dikelola dengan baik	4
a. Sangat Mahal	1																
b. Cukup Mahal	2																
c. Murah	3																
☒ d. Gratis	4																
a. Tidak ada penanganan	1																
b. Kurang penanganan	2																
c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																
☒ d. Dikelola dengan baik	4																
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? <table style="width: 100%;"> <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>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	☒ c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	Saran dan Masukan: Tambah bibit durian								
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 Oct 25	Jam Survei :	☐ 08.00 – 12.00*
Nama :	Wahyu nro silalahi		☒ 13.00 – 17.00*
Asal :	Poktan Karya mandiri		

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin :	☒ P	Usia :	43 tahun
Pendidikan :	☒ SMP	S1	S2
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	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	Duran ditombok	
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	:	ARUAN SDH			☒ 13.00 – 17.00*
Asal	:	POKJAN KARYA MANDIRI			

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
☒ 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 : 2 - 7 - 25
 Nama : Pajnyani
 Asal : Karyu Mandiri
 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 41 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
☒ 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	2-7-2015	Jam Survei :	☐ 08.00 – 12.00*
Nama	Aidi		☒ 13.00 – 17.00*
Asal	Poktan Karya Mandiri		

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin	L ☒ P ☐	Usia :	33... 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)

<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>☒ 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: 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>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		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%; 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>☒ 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: 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>☒ 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: 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>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		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>☒ 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: 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>☒ 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: 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>☒ 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: 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>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		c. Sesuai	3		☒ d. Sangat Sesuai	4	Saran dan Masukan: Durian ditambak lagi															
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 : 2-7-25
 Nama : RAHMIAN
 Asal : POKTAN KARZA MANDIA
 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ 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) :

- 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 membenkan 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		

529

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

Tanggal Survey : 2-7-2025
 Nama : Aq Saputra
 Asal : Pektan Karya Mander
 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)

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		

55

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

Tanggal Survey : 2-7-2025 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
 Nama : AHMAD SYAHMANI FAUZ ☒ 13.00 – 17.00*
 Asal : POKTAN KARYA MANDIRI

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ 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 ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Sesuai</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	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 ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Mampu</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mampu</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Mampu</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mampu</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Mampu	1	b. Kurang Mampu	2	☒ c. Mampu	3	d. Sangat Mampu	4
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
☒ c. Sesuai	3																
d. Sangat Sesuai	4																
a. Tidak Mampu	1																
b. Kurang Mampu	2																
☒ c. Mampu	3																
d. Sangat Mampu	4																
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Mudah</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mudah</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Mudah</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mudah</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	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 ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	c. Sopan dan ramah	3	☒ d. Sangat sopan dan ramah	4
a. Tidak Mudah	1																
b. Kurang Mudah	2																
☒ c. Mudah	3																
d. Sangat Mudah	4																
a. Tidak sopan dan ramah	1																
b. Kurang sopan dan ramah	2																
c. Sopan dan ramah	3																
☒ d. Sangat sopan dan ramah	4																
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Cepat</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Cepat</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Cepat</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	c. Cepat	3	☒ d. Sangat Cepat	4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Baik</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Baik</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Buruk	1	b. Cukup	2	☒ c. Baik	3	d. Sangat Baik	4
a. Tidak Cepat	1																
b. Kurang Cepat	2																
c. Cepat	3																
☒ d. Sangat Cepat	4																
a. Buruk	1																
b. Cukup	2																
☒ c. Baik	3																
d. Sangat Baik	4																
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Sangat Mahal</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Gratis</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	☒ d. Gratis	4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak ada penanganan</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang penanganan</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Dikelola dengan baik</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak ada penanganan	1	b. Kurang penanganan	2	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3	☒ d. Dikelola dengan baik	4
a. Sangat Mahal	1																
b. Cukup Mahal	2																
c. Murah	3																
☒ d. Gratis	4																
a. Tidak ada penanganan	1																
b. Kurang penanganan	2																
c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																
☒ d. Dikelola dengan baik	4																
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Sesuai</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	☒ c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	Saran dan Masukan: TAMBAH BIRUK DUKUN								
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
☒ c. Sesuai	3																
d. Sangat Sesuai	4																

56

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

Tanggal Survey : 2-7-25 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
 Nama : PONIRANI ☒ 13.00 – 17.00*
 Asal : KARYA MANUJING

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 68 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
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 : 27-205
 Nama : Marzuki
 Asal : Pokran Kanya mandin
 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ P
 Pendidikan : ☒ SMP
 Pekerjaan : ☒ PNS
 Usia : 65 tahun
☒ S2
☒ 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	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		

58

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

Tanggal Survey : 2-7-2025 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
 Nama : JULIANSYAH ☒ 13.00 – 17.00*
 Asal : POKRAN KARLYA MANDIRI

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)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P	5. 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	23 Juli 05	Jam Survei	☐ 08.00 – 12.00*
Nama	Muhammad Khisan		☒ 13.00 – 17.00*
Asal	Poktan Karya Mandiri		

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin	☒ L	P	Usia	46	tahun
Pendidikan	☒ SD	SMP	SMA	S1	S2
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	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 : 11 Nov 2025
 Nama : M. Rizki Nur Rizki
 Asal : Jember
 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ P Usia : 37 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
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 : 11 NOVEMBER 2025
 Nama : ADE PRISTIANI
 Asal : KTH APER SEGAHTERA

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 ☒ RETANI
 LAINNYA: (sebutkan) WAKIL RUMAH TANGGA

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		

90

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

Tanggal Survey : 11 NOVEMBER 2025 ☐ 08.00 – 12.00*
 Nama : MUGIONO Jam Survei :
 Asal : KTH APER SEJAHTERA ☒ 13.00 – 17.00*

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) :

- 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
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	11 Nov 2025	Jam Survei	☐ 08.00 – 12.00*
Nama	JUMRIANSYAH		☒ 13.00 – 17.00*
Asal	DEJA SELERONG		

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin	: ☒ P	Usia	: 5.6 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
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		

92

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

Tanggal Survey : Yeni 11-10-2025 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
 Nama : Selerong RT 02 ☐ 13.00 – 17.00*
 Asal : Selerong RT 02

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 ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>☒ b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	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 ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Mampu</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>☒ b. Kurang Mampu</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Mampu</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mampu</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Mampu	1	☒ b. Kurang Mampu	2	c. Mampu	3	d. Sangat Mampu	4
a. Tidak Sesuai	1																
☒ b. Kurang Sesuai	2																
c. Sesuai	3																
d. Sangat Sesuai	4																
a. Tidak Mampu	1																
☒ b. Kurang Mampu	2																
c. Mampu	3																
d. Sangat Mampu	4																
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Mudah</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mudah</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Mudah</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mudah</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	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 ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>☒ b. Kurang sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak sopan dan ramah	1	☒ b. Kurang sopan dan ramah	2	c. Sopan dan ramah	3	d. Sangat sopan dan ramah	4
a. Tidak Mudah	1																
b. Kurang Mudah	2																
☒ c. Mudah	3																
d. Sangat Mudah	4																
a. Tidak sopan dan ramah	1																
☒ b. Kurang sopan dan ramah	2																
c. Sopan dan ramah	3																
d. Sangat sopan dan ramah	4																
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Cepat</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Cepat</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Cepat</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	☒ c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Baik</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Baik</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Buruk	1	b. Cukup	2	c. Baik	3	☒ d. Sangat Baik	4
a. Tidak Cepat	1																
b. Kurang Cepat	2																
☒ c. Cepat	3																
d. Sangat Cepat	4																
a. Buruk	1																
b. Cukup	2																
c. Baik	3																
☒ d. Sangat Baik	4																
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Sangat Mahal</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Murah</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Gratis</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	☒ c. Murah	3	d. Gratis	4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak ada penanganan</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang penanganan</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Dikelola dengan baik</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak ada penanganan	1	b. Kurang penanganan	2	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3	☒ d. Dikelola dengan baik	4
a. Sangat Mahal	1																
b. Cukup Mahal	2																
☒ c. Murah	3																
d. Gratis	4																
a. Tidak ada penanganan	1																
b. Kurang penanganan	2																
c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																
☒ d. Dikelola dengan baik	4																
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Sesuai</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	☒ c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	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 : 11 Nop 25
 Nama : SITI BASKUNI
 Asal : SELERON L

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 : 34 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	Uang saku tambahan	
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 : 11 Nov
 Nama : IDA TAMBIN
 Asal : KTH SEI RAHIAN
 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
 Usia : 47 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	5. 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: Dalam pelayanan perlu di tingkatkan lagi, supaya masyarakat lebih bersemangat lagi.	
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 : 11 NOPEMBER 2025
 Nama : PADJONO
 Asal : KTR GAWO PARASELERANG
 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	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	- Untuk akses jalan dan jembatan yg menuju ke PS diperbaiki dan diperhatikan agar kegiatan yg menuju PS lancar dan lancar lagi di musim penghujan.	
b. Kurang Sesuai	2	- Untuk Uang Saku mohon bisa dinaikkan mengingat jauhnya tempat/oral desk ke KPHP.	
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 November 2021 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
 Nama : A. Nurfitri Yanti ☐ 13.00 – 17.00*
 Asal : LPHD Beaurua Sejahtera.

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) :

- 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	untuk Memaparkan keups akses jalan yang lebih utama, untuk mempermudah dan mengurangi biaya. pengeluaran	
☒ b. Kurang Sesuai	2	Catatan: uang perjalanan & makan dan jmb. tempah.	
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

97

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

Tanggal Survey : 11 NOV 2025
 Nama : Moch smam Badrul
 Asal : Muara Langon
 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 53 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 ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Sesuai</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	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 ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Mampu</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mampu</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Mampu</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mampu</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Mampu	1	b. Kurang Mampu	2	☒ c. Mampu	3	d. Sangat Mampu	4
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
☒ c. Sesuai	3																
d. Sangat Sesuai	4																
a. Tidak Mampu	1																
b. Kurang Mampu	2																
☒ c. Mampu	3																
d. Sangat Mampu	4																
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Mudah</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mudah</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Mudah</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Mudah</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	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 ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	c. Sopan dan ramah	3	☒ d. Sangat sopan dan ramah	4
a. Tidak Mudah	1																
b. Kurang Mudah	2																
c. Mudah	3																
☒ d. Sangat Mudah	4																
a. Tidak sopan dan ramah	1																
b. Kurang sopan dan ramah	2																
c. Sopan dan ramah	3																
☒ d. Sangat sopan dan ramah	4																
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Cepat</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Cepat</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Cepat</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	☒ c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Baik</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Baik</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Buruk	1	b. Cukup	2	c. Baik	3	☒ d. Sangat Baik	4
a. Tidak Cepat	1																
b. Kurang Cepat	2																
☒ c. Cepat	3																
d. Sangat Cepat	4																
a. Buruk	1																
b. Cukup	2																
c. Baik	3																
☒ d. Sangat Baik	4																
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Sangat Mahal</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Gratis</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	☒ d. Gratis	4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak ada penanganan</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang penanganan</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Dikelola dengan baik</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak ada penanganan	1	b. Kurang penanganan	2	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3	☒ d. Dikelola dengan baik	4
a. Sangat Mahal	1																
b. Cukup Mahal	2																
c. Murah	3																
☒ d. Gratis	4																
a. Tidak ada penanganan	1																
b. Kurang penanganan	2																
c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																
☒ d. Dikelola dengan baik	4																
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Sesuai</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	☒ c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	Saran dan Masukan: Uang saku perjalanan disesatkan.								
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
☒ c. Sesuai	3																
d. Sangat Sesuai	4																

30

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

Tanggal Survey : 11 November 2025
 Nama : A. Syallihani Pm
 Asal : 1917 LK-UBN

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 51 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
- ☒ Fasilitas Pengembangan Usaha Perhutanan Sosial
- Fasilitas Penguatan Kelembagaan Kelompok Tani Hutan
- Fasilitas 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 ? 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 ? a. Tidak Mampu 1 b. Kurang Mampu 2 ☒ c. Mampu 3 d. Sangat Mampu 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? 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 ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 ☒ c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat 1 ☒ b. Kurang Cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat Cepat 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 ☒ c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal 1 b. Cukup Mahal 2 c. Murah 3 ☒ d. Gratis 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada penanganan 1 b. Kurang penanganan 2 ☒ c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal 3 d. Dikelola dengan baik 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai 1 b. Kurang Sesuai 2 ☒ c. Sesuai 3 d. Sangat Sesuai 4	Saran dan Masukan: Yang akan perjalaman dilaksanakan.

99

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

Tanggal Survey : 10.11.2023
 Nama : Nawan
 Asal : M. Langan

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 ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Sesuai</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	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 ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Mampu</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mampu</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Mampu</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Mampu</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Mampu	1	b. Kurang Mampu	2	c. Mampu	3	☒ d. Sangat Mampu	4
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
☒ c. Sesuai	3																
d. Sangat Sesuai	4																
a. Tidak Mampu	1																
b. Kurang Mampu	2																
c. Mampu	3																
☒ d. Sangat Mampu	4																
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Mudah</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>☒ b. Kurang Mudah</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Mudah</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mudah</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	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 ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat sopan dan ramah</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	c. Sopan dan ramah	3	☒ d. Sangat sopan dan ramah	4
a. Tidak Mudah	1																
☒ b. Kurang Mudah	2																
c. Mudah	3																
d. Sangat Mudah	4																
a. Tidak sopan dan ramah	1																
b. Kurang sopan dan ramah	2																
c. Sopan dan ramah	3																
☒ d. Sangat sopan dan ramah	4																
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Cepat</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Cepat</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Cepat</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	☒ c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Baik</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Baik</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Buruk	1	b. Cukup	2	☒ c. Baik	3	d. Sangat Baik	4
a. Tidak Cepat	1																
b. Kurang Cepat	2																
☒ c. Cepat	3																
d. Sangat Cepat	4																
a. Buruk	1																
b. Cukup	2																
☒ c. Baik	3																
d. Sangat Baik	4																
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Sangat Mahal</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Gratis</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	☒ d. Gratis	4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak ada penanganan</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang penanganan</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Dikelola dengan baik</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak ada penanganan	1	b. Kurang penanganan	2	c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3	☒ d. Dikelola dengan baik	4
a. Sangat Mahal	1																
b. Cukup Mahal	2																
c. Murah	3																
☒ d. Gratis	4																
a. Tidak ada penanganan	1																
b. Kurang penanganan	2																
c. Ditangani namun berfungsi kurang maksimal	3																
☒ d. Dikelola dengan baik	4																
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	c. Sesuai	3	☒ d. Sangat Sesuai	4	Saran dan Masukan: yang pelayanan disesuaikan dengan jarak tempuh.								
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 : 11. NOV. 2025
 Nama : Kusman
 Asal : m. Langun
 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)

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	Yang perjalanan disesatkan dengan jarak tempuh	
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 : 11-11-2025
 Nama : M. AHYAR
 Asal : RT 03 MUSEK
 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	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. Dikeola 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 : 11-11-2025
 Nama : MURHAIRIN
 Asal : 02 muser
 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 60 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
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 : 17 November 2025
 Nama : Reza Karta Pasihvi
 Asal : Tanah Grosor

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL (Mohon Lingkari yang dipilih)

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
 Usia : 33 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
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	tingkatkan hal hal yg sudah berjalan dengan baik	
b. Kurang Sesuai	2	menjadi lebih baik lagi	
c. Sesuai	3		
☒ d. Sangat Sesuai	4		

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	Dedi Yusuf	28	Paser	08.00 - 12.00	L	SMA	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	Maeji	29	Paser	08.00 - 12.00	L	SMA	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Sriyadi	45	Paser	08.00 - 12.00	L	S1	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Ujang	26	Muara Paser	08.00 - 12.00	L	S1	Swasta	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Mariyadi	35	Grogot	08.00 - 12.00	L	S1	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Bagus	28	Rutan Grogot	08.00 - 12.00	L	SMA	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Hasbullah	46	Tanah Grogot	08.00 - 12.00	L	S1	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	4	3	3	3	4
8	Dyta Hartatik	24	Rutan Grogot	08.00 - 12.00	P	SMA	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	Amang Ade P	26	Tanah Grogot	08.00 - 12.00	L	S1	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	Triyan	26	Rutan Grogot	08.00 - 12.00	L	S1	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	Fandi Achmat	39	Paser	08.00 - 12.00	L	S1	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	3	3
12	Inarto	25	Senaken	08.00 - 12.00	L	SMA	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	3	3
13	Bani	33	Tanah Grogot	08.00 - 12.00	L	S1	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	3	3
14	Tiar	26	Tanah Grogot	08.00 - 12.00	L	S1	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
15	Azwan	30	Paser	08.00 - 12.00	L	SMA	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	3	4	4	4	4	3	4
16	Sulawar	55	Rutan Grogot	08.00 - 12.00	L	S1	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	3	4	4	4	4	3	4
17	Denny	37	Rutan Grogot	08.00 - 12.00	L	SMA	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	3	4	4	4	4	3	4
18	Ririn	28	Medan	08.00 - 12.00	P	S1	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	3	4	3	3	3	3	3

19	Rhozi Tanamal	40	Tanah Grogot	08.00 - 12.00	L	S1	Swasta	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	3	4	4	4	4	3	3
20	Ranita	27	Tanah Grogot	08.00 - 12.00	P	S1	Honoror	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	4	4	4	4	4	3	3
21	Bintang Fajrul F	23	Tenggarong	08.00 - 12.00	L	S1	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	Syahril	32	Rantau Panjang	08.00 - 12.00	L	S1	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	Helda	50	Tanah Grogot	08.00 - 12.00	P	SMA	Swasta	h.Penghijauan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Jangkung N	41	Tanah Grogot	08.00 - 12.00	L	S1	Swasta	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	3	4	4	4	4	4	4
25	Ahmad Ramadani	29	KPU Paser	08.00 - 12.00	L	S1	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	3	4	4	3	3	3	4
26	Rimbawaty D	49	Paser	08.00 - 12.00	P	SMA	IRT	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	3	4	4	3	3	3	4
27	Sri Mursiani	40	Paser	08.00 - 12.00	P	S1	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	3	4	4	4	3	4	4
28	Hasrul	32	Tanah Grogot	08.00 - 12.00	L	S1	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	3	4	4	4	4	4	4
29	Achmad Zaki	44	Rutan Grogot	08.00 - 12.00	L	S1	PNS	h.Penghijauan Lingkungan	3	3	4	4	4	4	4	4	4
30	Fajar Harjanto	53	PT. Jaya Bumi Paser	13.00 - 17.00	L	S1	Swasta	a.Penanganan Pengaduan Klaim Lahan Masyarakat dalam Kawasan Hutan	3	3	3	4	3	4	3	3	4