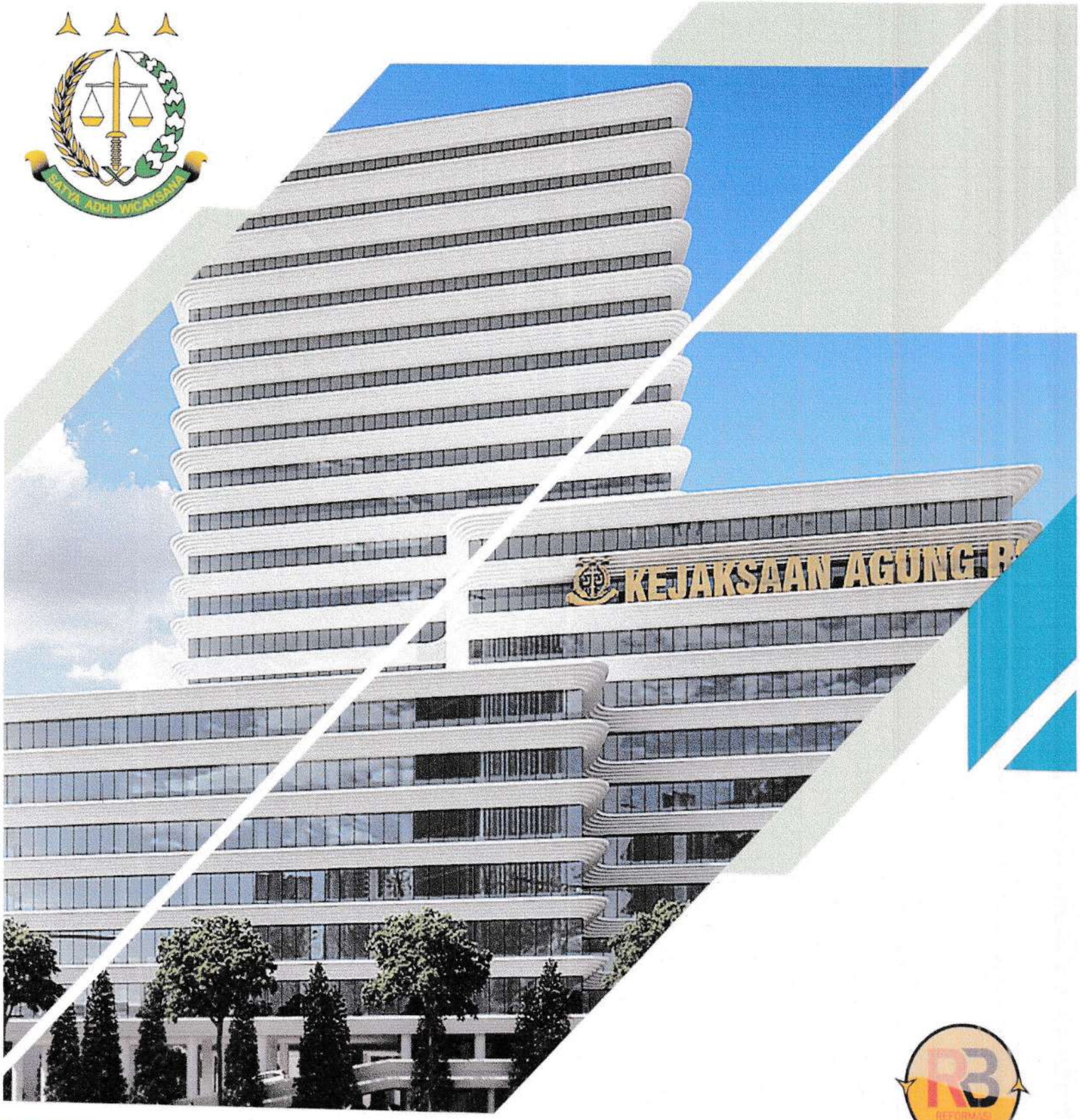


PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

(SKM)

KEJAKSAAN NEGERI TANGGAMUS

PERIODE TRIWULAN II

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
1.3. Maksud dan Tujuan 2
BAB II 3
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 3
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat 3
2.2. Metode Pengumpulan Data 3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4
2.5. Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III 5
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 5
3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat 5
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 6
BAB IV 13
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 13
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 13
4.2. Rencana Tindak Lanjut 13
4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat 14
BAB V 16
KESIMPULAN 16
LAMPIRAN 17
1. Kuesioner 17
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 18
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kejaksaan Negeri Tanggamus menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia, khususnya Kejaksaan Negeri Tanggamus adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Kejaksaan Republik Indonesia, khususnya pada Kejaksaan Negeri Tanggamus. Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

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

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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 dilingkungan Kejaksaan RI dilakukan oleh Bidang Unit Eselon 1 Pada Kejaksaan Agung, Kejaksaan Tinggi dan Kejaksaan Negeri;
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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Kejaksaan Negeri Tanggamus yang berlokasi di Kabupaten Tanggamus Provinsi Lampung secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Tanggamus.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Tanggamus. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner digital pada *website* Sinergi Informasi *Online* Reformasi Birokrasi (SINORI) dengan menyebarkan *QR Code* kepada seluruh pengguna layanan Kejaksaan Negeri Tanggamus. Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun 9 (Sembilan) unsur dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Tanggamus yaitu:

1. **Persyaratan**: yaitu ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh Masyarakat.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**: yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu Penyelesaian**: yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif**: yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**: yaitu 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**: yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. **Perilaku Pelaksana**: yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**: yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana**: yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun *hybrid*.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada kantor Kejaksaan Negeri Tanggamus yang berlokasi di Kabupaten Tanggamus Provinsi Lampung.

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per triwulan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 4 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	5 hari
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2025	49 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	10 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	5 hari

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun populasi penerima pelayanan pada Kejaksaan Negeri Tanggamus sebanyak 80 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	61	76%
		Perempuan	19	24%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	2	3%
		SLTP/SMP	4	5%
		SLTA/SMA	45	56%
		Diploma III	3	4%
		S1	16	20%
		S2	9	11%
		S3	1	1%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	4	5%
		PNS	12	15%
		TNI	0	0%
		Polri	6	8%
		Karyawan Swasta	7	9%
		Wiraswasta	14	18%
		Lainnya	33	41%
4.	Jenis Layanan	Layanan Siap Order Pengembalian Dan Penitipan Barang Bukti Bagi Penggunanya (SOP NIBUNG)	10	12,5%
		Layanan Sentra Informasi dan Konsultasi Antara Masyarakat dan Kejari Tanggamus (SEMAKA)	7	9%
		Layanan Ruang Konsultasi Hukum Berjalan (RUKO BERJALAN)	9	11%

		Layanan Ruang Bina Pekon (RUBIKON)	12	15%
		Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	17	21%
		Layanan JAKSA PEDULI UMKM (JPU)	15	19%
		Layanan Pojok Jaksa Pengacara Negara (JPN CORNER)	10	12,5%

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

Berdasarkan hasil pengolahan data pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Siap Order Pengembalian Dan Penitipan Barang Bukti Bagi Penggunanya (SOP NIBUNG)
Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,6	3,6	3,6	4	3,6	3,5	3,7	3,7	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	93 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Sentra Informasi dan Konsultasi Antara Masyarakat dan Kejari Tanggamus (SEMAKA)
Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,71	3,71	3,57	4	3,71	3,86	3,71	3,71	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	95 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Ruang Konsultasi Hukum Berjalan (RUKO BERJALAN)
Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,22	3,33	3,22	4	3,33	3,22	3,44	3,33	4
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	86 (B atau Baik)								

Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan RUANG BINA PEKON (RUBIKON)
Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,42	3,58	3,33	3,67	3,5	3,33	3,25	3,83	3,47
Kategori	B	A	B	A	A	B	B	A	B
IKM Layanan	87 (B atau Baik)								

Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)
Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,82	3,82	3,71	4	3,76	3,82	4	3,88	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	97 (A atau Sangat Baik)								

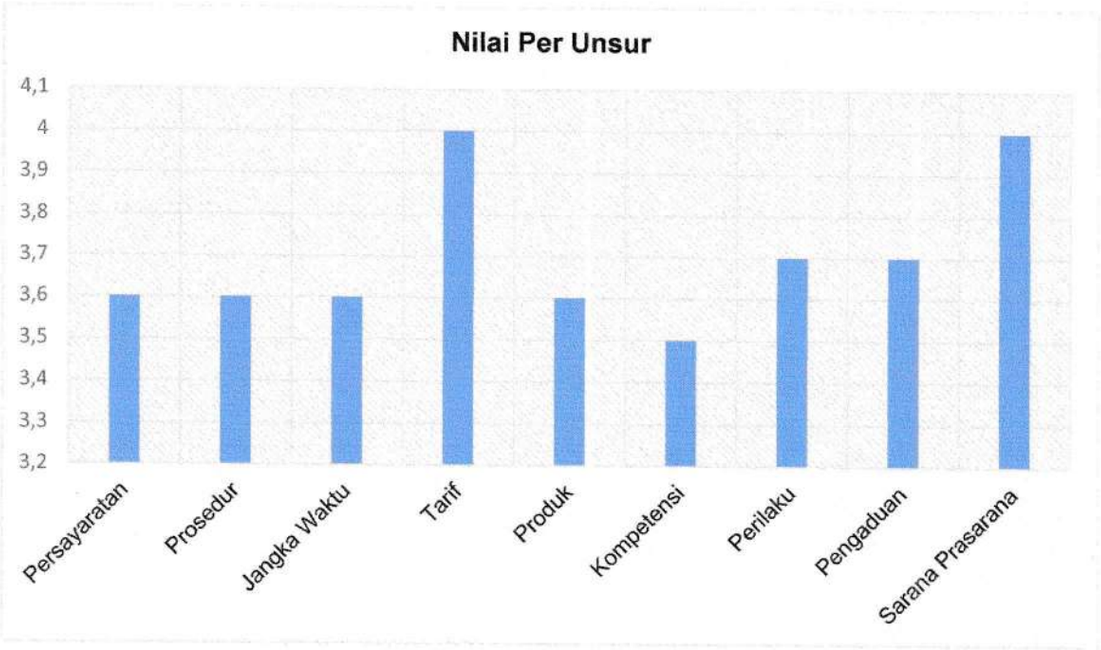
Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Pojok Jaksa Pengacara Negara (JPN CORNER)
Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,7	3,5	3,5	4	3,5	3,8	3,8	3,7	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	93 (A atau Sangat Baik)								

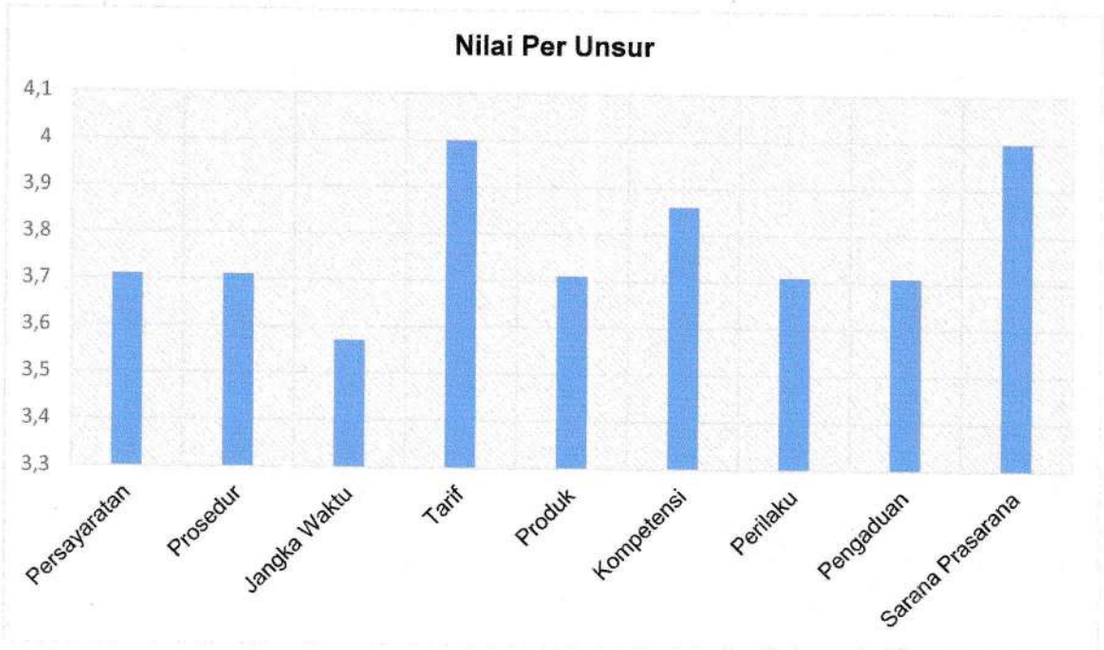
Tabel 1.7. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan JAKSA PEDULI UMKM (JPU)
Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,27	3,33	3,33	3,8	3,4	3,4	3,47	3,4	3,93
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	87 (B atau Baik)								

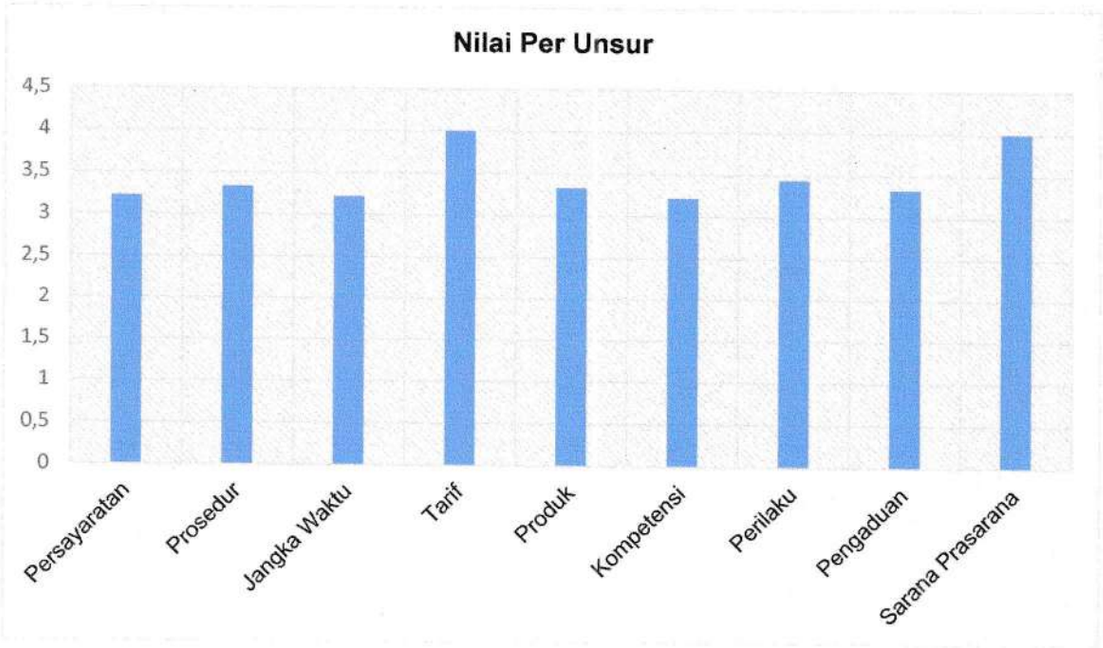
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Siap Order Pengembalian Dan Penitipan Barang Bukti Bagi Penggunanya (SOP NIBUNG)
Per Triwulan II



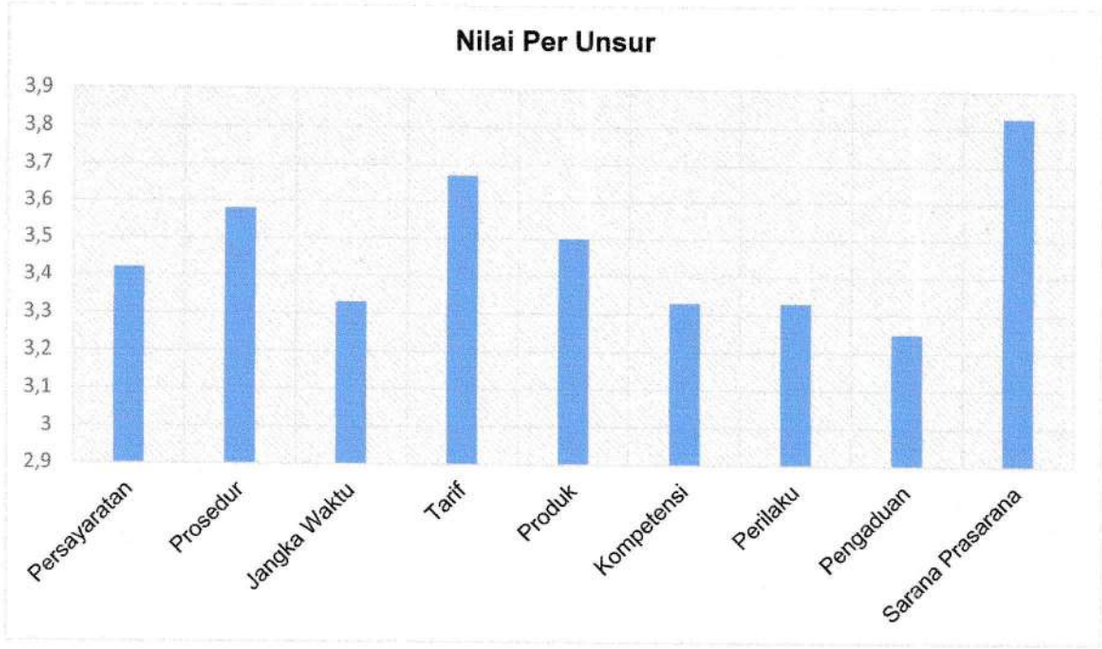
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Sentra Informasi dan Konsultasi Antara Masyarakat dan Kejari Tanggamus (SEMAKA)
Per Triwulan II



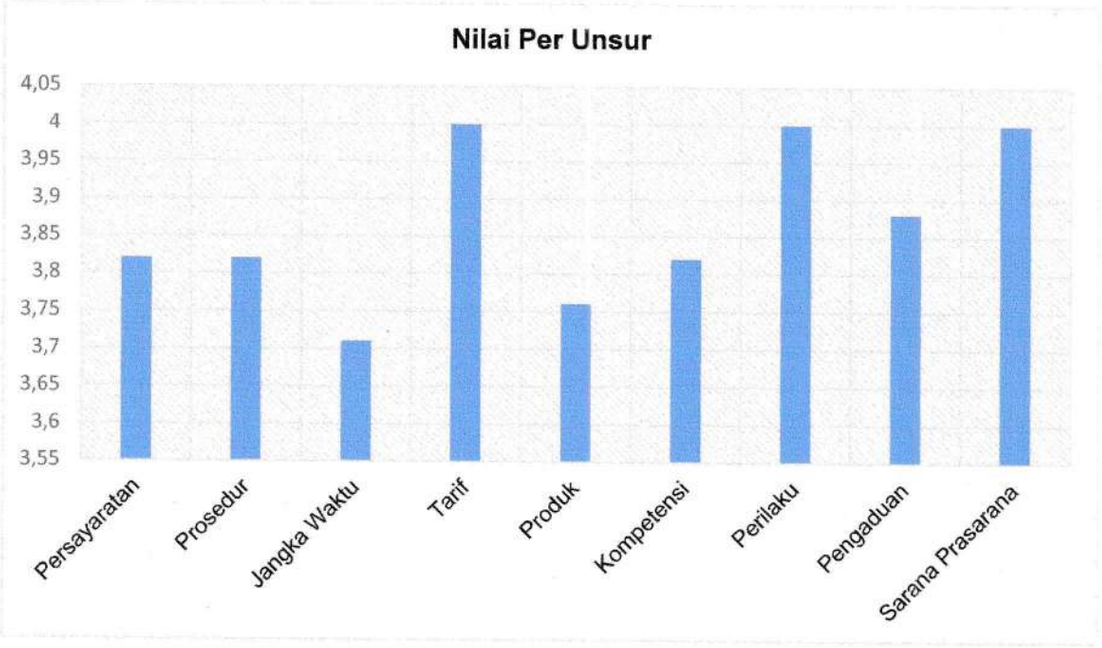
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Ruang Konsultasi Hukum Berjalan (RUKO BERJALAN)
Per Triwulan II



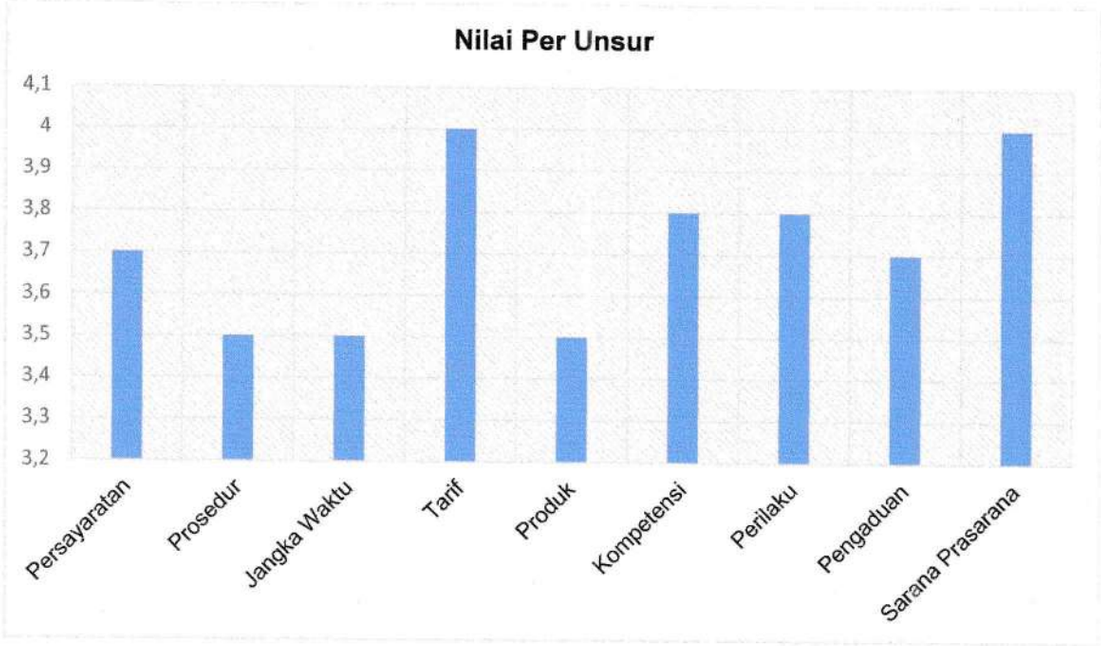
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan RUANG BINA PEKON (RUBIKON)
Per Triwulan II



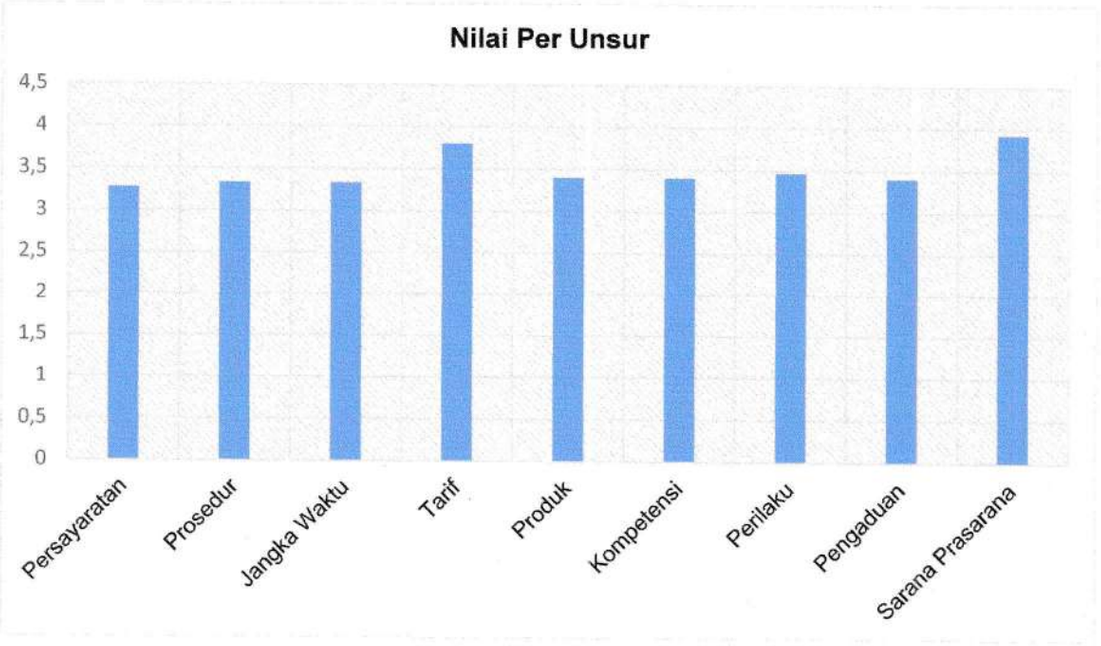
Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)
Per Triwulan II



Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Pojok Jaksa Pengacara Negara (JPN CORNER)
Per Triwulan II



Grafik 1.7. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan JAKSA PEDULI UMKM (JPU)
Per Triwulan II



Kemudian berdasarkan hasil pengolahan data terhadap seluruh pelayanan yang ada pada Kejaksaan Negeri Tanggamus maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kejaksaan Negeri Tanggamus dengan perhitungan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1.8. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
Pada Kejaksaan Negeri Tanggamus Per Triwulan II

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Siap Order Pengembalian Dan Penitipan Barang Bukti Bagi Penggunanya (SOP NIBUNG)	93	A	Sangat Baik
2.	Layanan Sentra Informasi dan Konsultasi Antara Masyarakat dan Kejari Tanggamus (SEMAKA)	94	A	Sangat Baik
3.	Layanan Ruang Konsultasi Hukum Berjalan (RUKO BERJALAN)	86	B	Baik
4	Layanan RUANG BINA PEKON (RUBIKON)	87	B	Baik
5	Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	97	A	Sangat Baik
6	Layanan Pojok Jaksa Pengacara Negara (JPN CORNER)	93	A	Sangat Baik
7	Layanan JAKSA PEDULI UMKM (JPU)	87	B	Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Tanggamus		91		

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur Jangka Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,47 (tiga koma empat puluh tujuh). Selanjutnya unsur Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai 3,53 (tiga koma lima puluh tiga) sebagai nilai terendah kedua, dan untuk unsur Produk mendapatkan nilai 3,54 (tiga koma lima puluh empat) sebagai nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai sebesar 3,97 (tiga koma sembilan puluh tujuh), unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,92 (tiga koma sembilan puluh dua) sebagai nilai tertinggi kedua, serta unsur Perilaku dengan nilai 3,64 (tiga koma enam puluh empat) sebagai nila tertinggi ketiga.

Selanjutnya, berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat dipergunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. "Memperluas Gedung Kejaksaan Negeri Tanggamus dan JPN Corner".
2. "Pertahankan dan lebih baik lagi kedepannya".
3. "Saran saya, program JPN Kejaksaan Negeri Tanggamus dapat memberikan pelayanan yang lebih beragam dalam hal layanan publik lainnya".
4. "Jika ada pertemuan, diusahakan undangannya disampaikan jauh hari dari sebelum acara dilaksanakan".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Jangka Waktu, Persyaratan Pelayanan, dan Produk digambarkan sebagai berikut:

1. Masyarakat belum sepenuhnya paham tentang pelayanan-pelayanan apa saja yang ada di Kejaksaan Negeri Tanggamus.
2. Masyarakat belum sepenuhnya paham terkait Persyaratan apa saja yang diharuskan untuk dibawa ketika ingin mendapatkan pelayanan pada kantor Kejaksaan Negeri Tanggamus.
3. Dalam pelayanan ke Masyarakat, untuk diperbolehkan memasuki Kawasan di dalam kantor, tamu harus mengikuti prosedur pengecekan barang bawaan dan menitipkan barang bawaan ke loker, sehingga tamu membuhkan waktu yg lebih untuk melakukannya.

Hasil analisis tersebut dibuat sebagai langkah untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan/keputusan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada Kejaksaan Negeri Tanggamus. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai

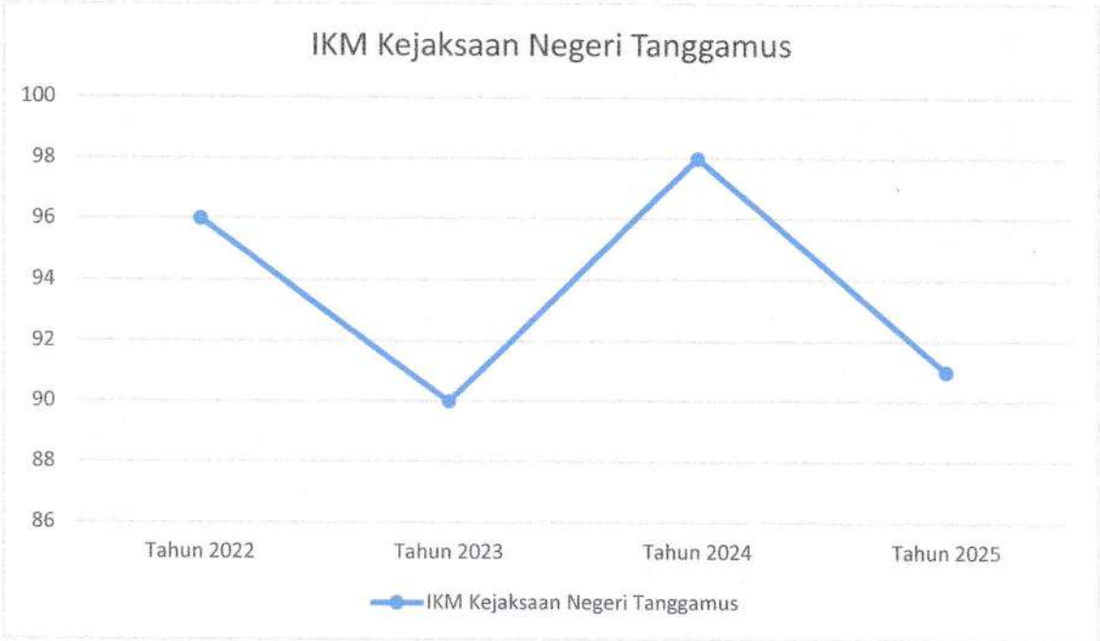
terendah yaitu unsur Jangka Waktu, Persyaratan, dan Produk. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Jangka Waktu	Melakukan penetapan SLA (*Service Level Agreement*) dalam melakukan pelayanan					Syakban Zakia, S.H.
2.	Persyaratan	Memasang banner Standar Pelayanan pada ruang PTSP	√	√			Syakban Zakia, S.H.
3.	Produk	Melakukan sosialisasi pelayanan-pelayanan pada Kejaksaan Negeri Tanggamus yang bisa dimanfaatkan oleh Masyarakat	√				Syakban Zakia, S.H.
		Melakukan posting pada media sosial terkait pelayanan-pelayanan dan kegiatan yang ada di Kejaksaan Negeri Tanggamus		√			Syakban Zakia, S.H.

4.2. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Untuk membandingkan kinerja Kejaksaan Negeri Tanggamus secara berkala dan/atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik perlu dilakukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan guna melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (*tren*) pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Adapun *tren* tingkat kepuasan penerima pelayanan pada Kejaksaan Negeri Tanggamus dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut:

Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Pada Kejaksaan Negeri Tanggamus Tahun 2022-2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga tahun 2025 pada Kejaksaan Negeri Tanggamus.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan II mulai dari Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Tanggamus, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 91 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Tanggamus menunjukkan penurunan dan kenaikan dilihat dari tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Jangka Waktu, Persyaratan, dan Produk.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana Prasarana, Tarif, dan Perilaku.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Pada Kejaksaan Negeri Tanggamus telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 50% (persentase dihitung dari: $Persentase\ Tindak\ Lanjut = \frac{2}{4} x\ 100\%$).
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
   a. Rencana Tindak Lanjut penetapan SLA (*Service Level Agreement*) dalam melakukan pelayanan belum dilakukan, dikarenakan menimbang jumlah kunjungan perhari dan jenis layanan yang diinginkan.

Kota Agung, 24 Juli 2025

Kepala Kejaksaan Negeri Tanggamus



Dr. ADI FAKHRUDIN, S.H., M.H., M.A.
NIP. 197802102002121001

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan II mulai dari Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Tanggamus, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 91 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Tanggamus menunjukkan penurunan dan kenaikan dilihat dari tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Jangka Waktu, Persyaratan, dan Produk.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana Prasarana, Tarif, dan Perilaku.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Pada Kejaksaan Negeri Tanggamus telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 50% (persentase dihitung dari: $Persentase\ Tindak\ Lanjut = \frac{2}{4} x\ 100\%$).
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
   a. Rencana Tindak Lanjut penetapan SLA (*Service Level Agreement*) dalam melakukan pelayanan belum dilakukan, dikarenakan menimbang jumlah kunjungan perhari dan jenis layanan yang diinginkan.

Kota Agung, 24 Juli 2025

Kepala Kejaksaan Negeri Tanggamus

ARSIP PENELITIAN/ SURAT KELUAR

NO	Jabatan	Paraf
1.	Kaur	
2.	Kasubbag Pembinaan	

Dr. ADI FAKHRUDIN, S.H., M.H., M.A.
NIP. 197802102002121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Tanggamus memanfaatkan sarana digital berupa *website* SINORI. Seluruh pengguna layanan dapat mengisikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan melakukan pindai (*scan*) pada *QRCode* yang telah disediakan di ruang pelayanan. Adapun pertanyaan kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan rincian sebagai berikut:

Tanggal : ☐☐ / ☐☐ / ☐☐☐☐	Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P	Usia : ☐☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

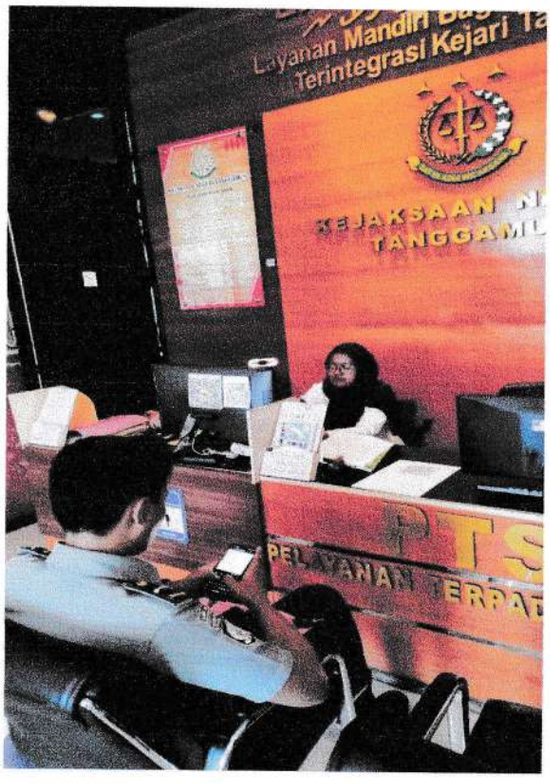
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

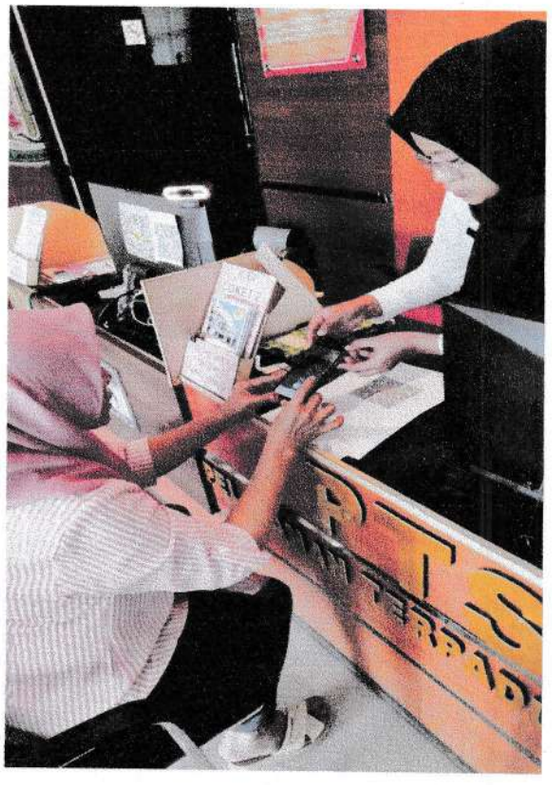
1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.** 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.** 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.** 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. **Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan** 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.** 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana** 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan** 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.** 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	**SARAN DAN MASUKAN :**

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat













3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya

No	Rencana Tindak Lanjut Tw I 2025	Realisasi Tindak Lanjut Tw II 2025	Persentase Realisasi
1.	Melakukan sosialisasi pelayanan-pelayanan pada Kejaksaan Negeri Tanggamus yang bisa dimanfaatkan oleh Masyarakat	Sudah Direalisasikan	50 %
2.	Memasang banner Standar Pelayanan pada ruang PTSP	Sudah Direalisasikan	100 %

No	Rencana Tindak Lanjut Tw II 2025	Realisasi Tindak Lanjut Tw III 2025	Persentase Realisasi
1.	Melakukan penetapan SLA (*Service Level Agreement*) dalam melakukan pelayanan	Belum Direalisasikan	0 %
2.	Melakukan posting pada media sosial terkait pelayanan-pelayanan dan kegiatan yang ada di Kejaksaan Negeri Tanggamus	Sudah Direalisasikan	100 %