



LAPORAN SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
PADA PELAYANAN PTSP DAN LAYANAN PUBLIK

KEJAKSAAN NEGERI KAPUAS

Semester I Tahun 2025

Jl. Ahmad Yani No. 63, Kuala Kapuas, Kabupaten Kapuas 73513 Telp. (0513) 21520
Fax. (0513) 21520 Web. <https://kejari-kapuas.kejaksaan.go.id>.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan
oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSrE),
Badan Siber dan Sandi Negara



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025 pada Kejaksaan Negeri Kapuas dapat selesai sesuai dengan yang direncanakan. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Kapuas telah berpedoman pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**.

Adapun tujuan dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah guna mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan yang pernah menerima pelayanan dari petugas layanan di Kejaksaan Negeri Kapuas. Selain itu, pelaksanaan survei ini juga sebagai sarana bagi pengguna layanan untuk memberikan umpan balik berupa saran, kritik, dan kalau berkenan dapat memberikan apresiasi secara langsung.

Hasil kegiatan survei ini akan kami jadikan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas layanan yang telah kami berikan. Kami akan berusaha selalu meningkatkan kualitas layanan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat terpenuhi sebagaimana harapan yang tercermin dalam hasil survei pengguna layanan dari masing-masing unsur pelayanan yang dinilai dengan mengacu pada data yang dikumpulkan. Kedepannya kami juga akan menggunakan hasil survei sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini belumlah sempurna, sehingga kritik, saran, dan masukan sangat diharapkan untuk perbaikan kedepannya. Harapan kami semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi serta bermanfaat dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Kejaksaan Negeri Kapuas di masa mendatang. Ucapan terima kasih dan apresiasi kepada seluruh pengguna layanan yang telah meluangkan waktu untuk dapat memberikan umpan balik melalui pengisian survei ini. Terima kasih juga disampaikan kepada pegawai Kejaksaan Negeri Kapuas, terkhusus kepada Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Kapuas atas dedikasi, tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun dengan baik.

Kuala Kapuas, 21 April 2025
Kepala Kejaksaan Negeri Kapuas



LUTHCAS ROHMAN, S.H., M.H.
Jaksa Madya Nip. 19800821 200501 1 004



BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari gerakan Reformasi Nasional yang disebabkan adanya krisis ekonomi 1998. Pada tataran nasional, era reformasi ditandai dengan diterbitkannya TAP MPR Nomor XI/1998 tentang penyelenggara negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dan UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan yang bersih dan bebas KKN. Reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Kejaksaan tersebut telah memberikan dampak positif bagi peningkatan kinerja pelaksanaan tugas, pelayanan dan kepercayaan masyarakat, serta mendorong dan menginspirasi lainnya untuk melakukan hal yang sama.

Sasaran reformasi birokrasi, sebagaimana yang tercantum dalam Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025, mencakup 3 (tiga) aspek yaitu: (1) terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN; (2) terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; (3) meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Berkenaan dengan sasaran reformasi birokrasi tersebut, kepuasan pengguna layanan yang tinggi merupakan suatu ukuran atas seberapa besar layanan publik yang diberikan Kejaksaan dalam memenuhi harapan pengguna layanan.

Layanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas layanan publik diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna layanan oleh lembaga independen berdasarkan pemenuhan atas asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 15 UU tersebut mewajibkan penyedia layanan publik untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Kejaksaan Neheri Kapuas adalah satuan unit vertikal di Kejaksaan Tinggi Kalimantan Tengah yang dalam tugasnya terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakannya.

Berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Kapuas untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya di singkat sebagai SKM.**



SKM dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dengan melakukan SKM ini diharapkan unit kerja dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari:

- 1) profil pengguna layanan;
- 2) persepsi pengguna layanan, dan;
- 3) keluhan, saran perbaikan, serta aspirasi pengguna layanan.

I.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan SKM Pelayanan Publik Kejaksaan Negeri Kapuas:

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman SKM terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

I.3. Maksud dan Tujuan SKM

Maksud penyusunan Laporan SKM adalah sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, bagi masyarakat, SKM dapat digunakan untuk gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei sekaligus sebagai wahana menyerap aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan, dan keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini. Seluruh aspek tersebut akan digunakan sebagai pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan para Penerima pelayanan PTSP dan layanan Publik di Kejaksaan Negeri Kapuas sebagai pengguna layanan. Selain itu, SKM juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara mendapatkan umpan balik secara berkala atas pencapaian kinerja atau kualitas pelayanan di Kejaksaan Negeri Kapuas kepada masyarakat khususnya penerima layanan yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan untuk kebijakan yang berkelanjutan.



I.4. Manfaat

Dengan dilaksanakannya kegiatan SKM diharapkan dapat diperoleh manfaat bagi penyelenggara layanan publik, antara lain:

- 1) mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) dapat diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan secara periodik;
- 3) sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan sesuai dengan hasil SKM;
- 4) penilaian kualitas pelayanan secara kuantitatif dengan diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintahan;
- 5) memacu persaingan positif antar penyelenggara pelayanan dalam hal upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- 6) bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Kejaksaan dalam memberikan pelayanan publik.

I.5. Sasaran

Sasaran penyusunan SKM adalah sebagai berikut:

- 1) mendorong partisipasi para Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Kejaksaan Negeri Kapuas;
- 2) mendorong Kejaksaan Negeri Kapuas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 3) mendorong Kejaksaan Negeri Kapuas menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- 4) mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kejaksaan Negeri Kapuas.

I.6. Prinsip

Dalam melaksanakan SKM, dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut:

- 1) **Transparan**
Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- 2) **Partisipatif**
Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- 3) **Akuntabel**



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

4) Berkesinambungan

SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5) Keadilan

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

6) Netralitas

Dalam melakukan SKM, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

I.7. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini dilakukan di Kejaksaan Negeri Kapuas yang merupakan satuan kerja dalam Wilayah Kejaksaan Tinggi Kalimantan Tengah.
- 2) Jenis layanan publik yang menjadi topik survei adalah semua Standar Pelayanan kepada Penerima layanan publik yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Kapuas.
- 3) Responden dalam pengisian kuesioner atau survei ini adalah Penerima Layanan yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Kapuas yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan dari Kejaksaan Negeri Kapuas baik secara tatap muka maupun daring.

I.8. Output dan Outcome

Output dari kegiatan ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan analisis data terhadap IKM yang akan menghasilkan sebuah perencanaan strategis peningkatan pelayanan publik yang harus dilaksanakan.

Outcome kegiatan ini adalah hasil dari survei dapat digunakan sebagai dasar bagi Kejaksaan Negeri Kapuas untuk meningkatkan pelayanan publik menuju *Good Governance*.



BAB II METODOLOGI SURVEI

II.1. Definisi Survei

Survei merupakan teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data; penyelidikan; peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu terkait, sehingga dapat dikatakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap **3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester), atau 1 (satu) tahun sekali.**

II.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan SKM menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Dengan Skala Likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur-unsur SKM adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, **terdapat 9 unsur SKM** yaitu:

1) Persyaratan Pelayanan

Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;



3) Waktu Penyelesaian

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4) 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

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

6) Kompetensi Pelaksana

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;

7) Perilaku Pelaksana

Adalah sikap petugas memberikan pelayanan;

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran dan masukan pengguna layanan;

9) Sarana dan Prasarana

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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).



Gambar 1. Model Konseptual Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 023 Kejaksaan Negeri Kapuas, tim Pelaksana SKM sebagaimana Surat keputusan Kepala Kejaksaan Negeri Kapuas. Bahwa Kejaksaan Negeri Kapuas menggunakan sembilan unsur di atas untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kejaksaan Negeri Kapuas.



II.3. Penyusunan SKM

II.3.1. Penetapan Pelaksana

Kejaksaan Negeri Kapuas telah menetapkan Tim Pelaksana yang terdiri dari:

No	Pejabat	Jabatan Dalam Tim
1.	Kepala Kejaksaan Negeri Kapuas	Selaku Pengarah An LUTHCAS ROHMAN, S.H., M.H.
2.	Kepala Seksi Bidang Pemulihan Aset dan Pengelolaan Barang Bukti	Tim Pelaksana Selaku Ketua An. SISWANTO, S.H.
3	Staf	Anggota Selaku Petugas Surveyor An. DINA HAFIFAH, AMd.Ak.
4	Staf	Sekretariat TIM Survey An. WIDYA MULIDA

II.3.2. Persiapan Bahan Survei

II.3.2.1. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner pada survei ini berupa isian google form yang dapat diakses melalui internet.

II.3.2.2. Bagian Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 4 (empat) bagian yaitu:

Bagian I: Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II: Identitas responden meliputi: nama, jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, serta jenis layanan yang diterima yang berguna untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Bagian III: Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) dengan menggunakan Skala Likert. Bagian IV: Berisi kolom isian (tidak wajib diisi) untuk kritik, saran, dan apresiasi dari Penerima layanan PTSP terhadap pelayanan Kejaksaan Negeri Kapuas.

II.3.2.3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan



berganda dengan Skala Likert. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang tidak baik sampai dengan sangat baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori. Sebagai contoh, untuk unsur Persyaratan Layanan, kategori jawaban adalah sebagai berikut:

1. Tidak Sesuai diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang Sesuai diberi nilai persepsi 2;
3. Sesuai diberi nilai persepsi 3; dan
4. Sangat Sesuai diberi nilai persepsi 4.

II.3.3. Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

II.3.3.1. Penetapan Responden

Responden dalam survei ini adalah semua Masyarakat/ penerima layanan yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Kapuas, baik yang permohonannya disetujui maupun tidak disetujui yang dilakukan secara tatap muka maupun daring. Kejaksaan Negeri Kapuas memastikan bahwa responden survei telah mewakili seluruh jenis layanan yang terdapat pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Kapuas.

II.3.3.2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dilakukan di lingkungan Kejaksaan Negeri Kapuas maupun di lokasi Masyarakat / penerima layanan berada.

Pelaksanaan Pengumpulan Data

- 1) Pengumpulan Data
 - a) Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengambilan responden pada Semester I ini dilakukan menggunakan tautan google form.
 - b) Untuk Masyarakat yang mendapatkan pelayanan melalui loket Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kejaksaan Negeri Kapuas, survei dilakukan dengan membagikan lembaran yang berisi tautan google form yang dapat digunakan Penerima layanan PTSP untuk melakukan pengisian survei secara daring.



c) Untuk Masyarakat yang mengajukan pelayanan secara daring, survei dilakukan dengan mengirimkan tautan google form yang dapat diakses dari lokasi Penerima layanan PTSP berada.

2) Pengisian dan Pengumpulan Kuesioner

Pengisian survei dilakukan sendiri oleh penerima layanan secara daring melalui tautan dari SINORI dan hasilnya dikumpulkan langsung melalui isian yang telah disediakan pada SINORI.

II.4. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan nilai SKM Kejaksaan Negeri Kapuas dilakukan terhadap **9 (sembilan) unsur pelayanan** yang terdiri dari persyaratan, prosedur, waktu pemberian layanan, biaya/tarif, kesesuaian produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

N = bobot nilai per unsur

Berikut penghitungan nilai rata-rata tertimbang dengan jumlah 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 memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.



Berikut kriteria interpretasi skor berdasarkan interval:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00– 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan

II.5. Perangkat Pengolah Data

Pengolahan Secara Manual:

Pengolahan data hasil survei menggunakan aplikasi Microsoft Excel untuk menampilkan data terolah berupa sajian data visual (gambar dan diagram) dan data numerik (angka-angka statistik).

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing total nilai pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan total jumlah responden yang mengisi.

Setelah mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 (9 unsur pelayanan).

b) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan indeks survei unit pelayanan, 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

c) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dilakukan dengan cara mengalikan Nilai Indeks Pelayanan dengan nilai dasar sebesar 25.



d) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

II.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan SKM dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan SKM, jumlah nilai dari setiap unsur pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan Pelayanan	a
2.	Prosedur Pelayanan	b
3.	Waktu Pelayanan	c
4.	Biaya/Tarif	d
5.	Produk Layanan	e
6.	Kompetensi Pelaksana	f
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	g
8.	Perilaku Pelaksana	h
9.	Sarana Prasarana	i

Tabel 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksanaan ...

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Atau

$$\Sigma \text{ Nilai Survei Pelayanan} = \text{Nilai Indeks Pelayanan (X)}$$



Dengan demikian, Nilai Indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 (lihat Tabel 1, kolom Nilai Interval Konversi)
 - b) Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, kolom Mutu Pelayanan)
 - c) Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1, kolom Kinerja Unit Pelayanan)
- 2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan

II.7. Penyusunan Jadwal

Pelaksanaan SKM Semester I Kejaksaan Negeri Kapuas memerlukan waktu dari April s.d. Mei 2024 dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan Survei	01 Januari 2025
2	Pelaksanaan Survei	Januari s.d. April 2025
3	Penyusunan dan Pelaporan	April 2025
4	Publikasi Hasil Survei	Mei-Juni 2025

Tabel 3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat



BAB III PEMBAHASAN

Metode yang digunakan untuk melakukan SKM pada Kejaksaan Negeri Kapuas menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Pada *Skala Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur SKM Kejaksaan Negeri Kapuas mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
- 3) Waktu Pelayanan
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 9) Sarana dan Prasarana

III.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM Kejaksaan Negeri Kapuas dimulai dari April s.d Mei 2024, dilaksanakan pada jam kerja di Kejaksaan Negeri Kapuas. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan (Menyusun instrumen survei)	01 Januari 2025
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	Januari 2025
3.	Menentukan responden	Januari 2025
4.	Melaksanakan survei	Januari-April 2025
5.	Mengolah hasil survei	April 2025
6.	Menyajikan dan melaporkan hasil	Mei-Juni 2025

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan SKM Kejaksaan Negeri Kapuas



III.2. Jumlah Responden

Responden dalam pengisian kuesioner atau survei ini masyarakat penerima layanan yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Kapuas yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan dari Kejaksaan Negeri Kapuas selama periode Bulan Januari s/d April tahun 2025 baik secara tatap muka maupun daring serta yang permohonannya disetujui maupun ditolak. Jumlah populasi dalam SKM Kejaksaan Negeri Kapuas sebanyak 154 Penerima layanan PTSP. Populasi survei ini kemudian dipersempit dengan menghitung ukuran sampel yang ditentukan dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* yaitu minimal sebesar 50 responden. Dalam SKM ini Kejaksaan Negeri Kapuas memastikan bahwa responden survei telah mewakili seluruh jenis pelayanan yang pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Kapuas. Dalam periode survei kali ini jumlah data yang diolah adalah sebanyak 50 responden.

III.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari para Penerima layanan PTSP yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan secara langsung di Kejaksaan Negeri Kapuas maupun di lokasi Penerima layanan PTSP bagi yang menggunakan layanan daring. Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan, baik yang permohonannya disetujui maupun ditolak. Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, pengumpulan data/survei dilaksanakan mulai Januari s.d. April 2025.

III.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

III.4.1. Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (Lampiran I). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing- masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 50 responden. Hasil survei pada Pelayanan PTSP diperoleh data sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (nilai rata-rata)	Ranking
1.	Persyaratan Pelayanan	3,50	9
2.	Prosedur Pelayanan	3,70	6
3.	Waktu Pelayanan	3,68	7
4.	Biaya/Tarif	3,92	2
5.	Produk Layanan	3,66	8
6.	Kompetensi Pelaksana	3,80	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,86	3



8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,72	5
9.	Sarana dan Prasarana	3,96	1

Tabel 5. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, setiap unsur pelayanan mempunyai nilai unsur pelayanan yang kemudian diranking dari yang terendah hingga tertinggi

III.4.2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
NRR per Unsur	175	185	184	196	183	190	193	186	198
NRR Tertimbang Per Unsur	3,50	3,70	3,68	3,92	3,66	3,80	3,86	3,72	3,96
Jumlah NRR Tertimbang per Unsur	3,718								
Nilai Indeks Pelayanan	92,95								

Tabel 6. Penghitungan Nilai Indeks Pelayanan

$NRR \text{ Per Unsur} = \Sigma \text{Rata-rata per Unsur}$

$NRR \text{ Tertimbang Per Unsur} = NRR \text{ Per Unsur} \times 0.11$

Dengan demikian Nilai Indeks Pelayanan diperoleh dengan nilai.

III.4.3. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:



- 1) Nilai SKM setelah dikonversi = Jumlah NRR Tertimbang Per Unsur x Nilai Dasar = 3,718
- 2) Mutu Pelayanan termasuk kategori Sangat Mudah
- 3) Kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik.

Adapun nilai sesuai interval sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 7. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

III.5. Karakteristik Responden

Karakteristik responden hasil SKM pada Negeri Kapuas... dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu karakteristik berdasarkan jenis Penerima layanan PTSP dan dan berdasarkan jenis layanan yang diterima.

III.5.1. Berdasarkan Jenis Penerima Layanan

Responden survei terdiri dari berbagai kalangan. Jumlah responden berdasarkan jenis Masyarakat dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No	Jenis Penerima layanan PTSP	Jumlah
1	Penerima layanan	15
2	Pegawai Swasta	21
3	ASN/TNI/POLRI	12
4	Wirausahawan	2
5	Profesi Bebas (Dokter, Pengacara, Akuntan, dsb)	-
Total		50

Tabel 8. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Penerima layanan PTSP



III.5.2. Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan di Kejaksaan Negeri Kapuas secara rinci terdapat sebanyak 5 Standar Pelayanan. Dalam survei ini Kejaksaan Negeri Kapuas telah menyebarkan kuesioner survei kepada seluruh Masyarakat yang telah menerima masing-masing Standar Pelayanan tersebut.

Kelompok-kelompok jenis pelayanan tersebut, mewakili 5 Standar Pelayanan yang ada dengan rincian sebagai berikut:

NO.	NAMA STANDAR PELAYANAN
1	Penerima layanan
2	Pegawai Swasta
3	ASN/TNI/POLRI
4	Wirausahawan
5	Profesi Bebas (Dokter, Pengacara, Akuntan, dsb)

Tabel 9. Kelompok Pelayanan Kejaksaan Negeri Kapuas

Berdasarkan kelompok pelayanan tersebut masing-masing berisikan jenis pelayanan berupa:

NO	JENIS PELAYANAN
1	Pelayanan Oleh Jaksa Pengacara
2	Pelaporan dan Pengaduan
3	Monitoring Perkara
4	E-Tilang
5	Whistleblowing System

Jumlah responden berdasarkan kelompok jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No.	Kelompok Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	Prosentase
1	Penerima layanan	15	30%
2	Pegawai Swasta	21	42%
3	ASN/TNI/POLRI	12	24%
4	Wirausahawan	2	4%
5	Profesi Bebas (Dokter, Pengacara, Akuntan, dsb)	-	-
Jumlah		50	100%

Tabel 10. Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa kelompok jenis pelayanan yang diterima oleh responden mayoritas/terbanyak adalah terkait PTSP yaitu sebanyak 50 responden.



III.6. Kuesioner Tentang Unsur Pelayanan

Dari rekapitulasi jawaban kuesioner di atas dapat didapatkan hasil olah data rata-rata skor peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kejaksaan ... sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori (*Baik/Sangat Baik)	Ranking
1	Persyaratan Pelayanan	3,50	Baik	9
2	Prosedur Pelayanan	3,70	Sangat Baik	6
3	Waktu Pelayanan	3,68	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,92	Sangat Baik	2
5	Produk Layanan	3,66	Sangat Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,80	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,86	Sangat Baik	3
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,72	Sangat Baik	5
59	Sarana dan Prasarana	3,96	Sangat Baik	1

Tabel 12. Rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Kapuas

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut ($NRR \times 0.11$)

No	Nilai NRR	Perkalian	Hasil
1	3,50	0,11	0,385
2	3,70	0,11	0,407
3	3,68	0,11	0,405
4	3,92	0,11	0,431
5	3,66	0,11	0,403
6	3,80	0,11	0,418
7	3,86	0,11	0,425
8	3,72	0,11	0,409
9	3,96	0,11	0,436
TOTAL NILAI INDEKS			3,718



1. Nilai survei adalah Nilai Indeks = 3,718

2. Mutu Pelayanan: Sangat Mudah

3. Kinerja Unit Pelayanan: Sangat Baik

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,718 x 25 = 92,95

III.6.1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,500 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Mudah”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Kapuas ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	-	
Tidak Mudah	2	1	2%
Mudah	3	23	46%
Sangat Mudah	4	26	52%
Jumlah			100%

Tabel 13. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Kapuas Ruang Lingkup Persyaratan

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

III.6.2. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,700 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Mudah”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Kapuas ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Kapuas ruang lingkup Prosedur Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	1	2%
Tidak Mudah	2	-	-



Mudah	3	12	24%
Sangat Mudah	4	37	74%
Jumlah			100%

Tabel 14. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Kapuas Ruang Prosedur Pelayanan

III.6.3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dihitung sejak persyaratan lengkap diterima sampai dengan output dokumen yang diminta. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,680 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Cepat”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Kapuas ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Kapuas, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Cepat	1	-	
Tidak Cepat	2	-	
Cepat	3	16	32%
Sangat Cepat	4	34	68%
Jumlah			100%

Tabel 15. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Kapuas Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

III.6.4. Biaya/Tarif

Tarif layanan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan untuk pelayanan yang diminta. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,920 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Gratis**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Kapuas ruang lingkup biaya/tarif pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Kapuas ruang lingkup biaya/tarif pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mahal	1	-	-
Mahal	2	-	-
Murah	3	4	8%
Gratis	4	46	92%
Jumlah			100%

Tabel 16. Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan Kejaksaan Negeri Kapuas Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan



III.6.5. Produk Pelayanan

Produk merupakan hasil akhir dari pelayanan yang diberikan, dapat berupa jasa maupun dokumen. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,660 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Sesuai”. Hal ini menunjukkan bahwa para Masyarakat menganggap bahwa hasil produk layanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Kapuas sudah sangat sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Kapuas Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Kapuas, ruang lingkup Produk Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sesuai	1	-	-
Tidak Sesuai	2	-	-
Sesuai	3	17	34%
Sangat Sesuai	4	33	66%
Jumlah			100%

Tabel 17. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Kapuas Ruang Lingkup Produk Pelayanan

III.6.6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana merupakan standar kemampuan yang dimiliki oleh para petugas yang memberikan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,800 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Berkompeten”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna pelayanan Kejaksaan Negeri Kapuas, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Kompeten	1	-	-
Tidak Kompeten	2	-	-
Kompeten	3	10	20%
Sangat Kompeten	4	40	80%
Jumlah			100%

Tabel 18. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Kapuas Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

III.6.7. Perilaku Pelaksana

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, ramah dan tidak diskriminatif serta saling menghargai dan menghormati. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,860 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori



“**Sangat Sopan dan Ramah**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Kapuas, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	-	-
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	2	-	-
Sopan dan Ramah	3	7	14%
Sangat Sopan dan Ramah	4	43	86%
Jumlah			100%

Tabel 19. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Kapuas Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

III.6.8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Ruang lingkup pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,720 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Ada Saluran Pengaduan dan Dikelola Dengan Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Kapuas, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Ada Saluran Pengaduan	1	-	-
Ada Saluran Pengaduan Namun Tidak Dikelola	2	-	-
Ada Saluran Pengaduan Namun Dikelola Kurang Optimal	3	14	28%
Ada Saluran pengaduan Dan Dikelola Dengan Maksimal	4	36	72%
Jumlah			100%

Tabel 20. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Kapuas Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

III.6.9. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,960 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat



pengguna layanan Kejaksaan Negeri Kapuas, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Buruk	1	-	-
Buruk	2	-	-
Baik	3	2	4%
Sangat Baik	4	48	96%
Jumlah			100%

Tabel 21. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Kapuas Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

III.7. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil olah data SKM Kejaksaan Negeri Kapuas Periode Januari s/d April Tahun 2025 menunjukkan bahwa nilai atas 9 (sembilan) unsur pelayanan, yang terdiri dari unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, maupun sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

Kepala Kejaksaan Negeri Kapuas begitu memperoleh hasil olah data SKM tersebut, tanpa menunggu selesai dan diterbitkannya Laporan Hasil SKM Semester I Tahun 2025, telah menginstruksikan untuk menindaklanjuti hasil tersebut dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang sudah ada, antara lain dengan meninjau kembali SOP yang sudah ada untuk mencari unsur yang masih dapat ditingkatkan lagi, seperti jangka waktu pelayanan, kemudahan persyaratan, dan sebagainya.

Dari hasil 9 (sembilan unsur diatas) Kepala Kejaksaan Negeri Kapuas Mengambil keputusan untuk dilakukan tindak lanjut sebagaimana Rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel 22.



No	Unsur Pelayanan	Nilai	Rekomendasi/Rencana Tindak lanjut Atas Hasil Survei		
			Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan Pelayanan		Meningkatkan sosialisasi dan edukasi terkait Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Kapuas	~	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin; dan • Analis Pelayanan Publik
2	Prosedur Pelayanan		Memaksimalkan penggunaan aplikasi inovasi dan memastikan seluruh prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	~	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
3	Waktu Pelayanan		Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Kapuas, khususnya pada layanan unggulan.		<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
4	Biaya/Tarif		Memastikan segala proses bisnis yang berjalan di lingkungan Kejaksaan Negeri Kapuas tidak ada pungutan liar.	~	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
5	Produk Pelayanan		Memastikan produk dokumen maupun jasa yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	~	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
6	Kompetensi Pelaksana		Program IHT peningkatan kompetensi pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi, pengawasan usulan diklat sesuai dengan minat bakat dan kebutuhan organisasi.	~	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)



7	Perilaku Pelaksana		Peningkatan disiplin dan integritas petugas dengan program internalisasi kode etik dan penguatan nilai-nilai Keuangan.	~	<ul style="list-style-type: none">• Kajari• Kasubagbin; dan• Kasi (Pejabat Pengawas)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		Memastikan seluruh saluran pengaduan, saran dan masukan tetap berfungsi dengan baik dan meningkatkan sosialisasi saluran-saluran tersebut kepada pengguna layanan.	~	<ul style="list-style-type: none">• Kajari• Kasubagbin; dan• Kasi (Pejabat Pengawas)
9	Sarana dan Prasarana		Peningkatan sarana dan prasarana standar yang dibutuhkan sebagai penunjang pelayanan prima sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta pemeliharaan rutin terhadap seluruh sarana dan prasarana yang sudah ada.	~	<ul style="list-style-type: none">• Kajari• Kasubagbin; dan• Kasi (Pejabat Pengawas)



BAB IV PENUTUP

IV.2. Kesimpulan

Dari hasil SKM pada Kejaksaan Negeri Kapuas Periode Januari s/d April Tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jumlah responden yang diolah dalam SKM Kejaksaan Negeri Kapuas Pada Layanan sebanyak 50 responden yang didominasi oleh responden Masyarakat Orang Pribadi dan mayoritas jenis layanan adalah Kelompok Layanan Registrasi. Seluruh responden tersebut melakukan pengisian survei atas seluruh jenis pelayanan pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Kapuas.
- 2) Semua unsur pelayanan, yang terdiri dari unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, maupun sarana dan prasarana, mendapatkan hasil survei dengan kategori “Sangat Baik”.
- 3) Hasil Nilai Indeks Kepuasan pengguna layanan Kejaksaan Negeri Kapuas adalah Sangat Baik dengan Nilai SKM setelah dikonversi mendapatkan nilai dan Mutu Pelayanan termasuk dalam kategori A dengan hasil kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik.

IV.3. Keterbatasan dan Saran

Selama pelaksanaan Survei Kegiatan Masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik Kejaksaan Negeri Kapuas, terdapat keterbatasan dan saran sebagai berikut:

- 1) Teknik pengumpulan data terkendala dengan jumlah Penerima layanan PTSP yang datang ke Kejaksaan Negeri Kapuas secara tatap muka hanya sedikit. Untuk pengumpulan data melalui layanan WhatsApp berupa link yang dikirimkan tidak dapat dilakukan secara persuasif melainkan hanya bersifat ajakan atau imbauan;
- 2) Tim pelaksana survei memaksimalkan penyebaran informasi survei melalui media sosial maupun ajakan atau imbauan melalui WhatsApp blast;
- 3) Saran dan masukan yang diberikan oleh Penerima layanan PTSP akan dijadikan sebagai bahan evaluasi dan inovasi kedepannya, namun tetap memperhatikan Standard Operating Procedure (SOP) dan aturan yang berlaku di Lingkungan Kejaksaan RI dan pada khususnya Kejaksaan Negeri Kapuas.



- 4) Laporan SKM ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan penyelenggaraan layanan pada Kejaksaan Negeri Kapuas, sehingga untuk survei selanjutnya dapat memperoleh penilaian yang lebih baik lagi.

