



KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN TENGAH
KEJAKSAAN NEGERI KAPUAS

Jl. Ahmad Yani No.63 Kuala Kapuas Kabupaten Kapuas 73513
Telp. (0513) 21520 Fax. (0513) 21520

Nomor : B- 37 /O.2.12/Cr.5/04/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Lembar
Perihal : Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM) Triwulan I Tahun 2026 Kejaksaan
Negeri Kapuas

Kuala Kapuas, 07 April 2026

Yth.
Kepala Kejaksaan Tinggi Kalimantan Tengah
Di –
Palangkaraya

Sehubungan dengan kepatuhan dalam pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026, bersama ini akan kami kirimkan laporan SKM Triwulan I Tahun 2026 Kejaksaan Negeri Kapuas. Data terlampir.

Demikian untuk menjadi maklum, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Kejaksaan Negeri Kapuas,



Rade Satya Parsaoran,S.H.,M.H.
Jaksa Madya NIP. 19760910 200112 1 002

TEMBUSAN:

1. Yth. Wakil Kepala Kejaksaan Tinggi Kalimantan Tengah;
2. Yth. Asisten Pembinaan Kejaksan Tinggi Kalimantan Tengah;
3. Yth. Asisten Pengawasan Kejaksaan Tinggi Kalimantan Tengah;
4. Arsip.





PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN NEGERI KAPUAS
PERIODE TRIWULAN I
TAHUN 2026**



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



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..... 14

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 18

Catatan:

Silakan lakukan pembaruan (*update*) nomor halaman pada Daftar Isi dengan cara sebagai berikut:

- Sentuh (*click*) area sembarang pada tabel daftar isi di atas dan sistem akan otomatis menampilkan opsi **Update Table** di sisi pojok kiri atas tabel.
- *Click* pada opsi **Update Table** dan pilih **Update Page Numbers Only**, kemudian klik OK.
- Nomor halaman akan otomatis diperbarui.



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 Kapuas 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 Kapuas 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 Kapuas. 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 Kapuas yang berlokasi di Kota Kuala Kapuas, Kabupaten Kapuas, Provinsi Kalimantan Tengah secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Kapuas.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Kapuas. 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* Sistem Informasi Perencanaan (SICANA) dengan menyebarkan *QR Code* kepada seluruh pengguna layanan Kejaksaan Negeri Kapuas. 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 Kapuas 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 Kapuas yang berlokasi di Kota Kuala Kapuas, Kabupaten Kapuas, Provinsi Kalimantan Tengah

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 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	5 hari
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2026	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2026	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 Kapuas sebanyak 21 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 21 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	17	80,95%
		Perempuan	4	19,048%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	12	57,14%
		Diploma III	0	0%
		S1	9	42,86%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	3	14,29%
		PNS	2	9,52%
		TNI	0	0%
		Polri	3	14,29%
		Karyawan Swasta	5	23,81%
		Wiraswasta	1	4,76%
		Lainnya	7	33.33%
4.	Jenis Layanan	Layanan Tilang	0	NIHIL
		Layanan Antar Barang Bukti (SIAP AGAH)	9	42,86%
		Layanan Hukum di Posko Swasembada Pangan	4	19,048%
		Layanan Hukum	0	NIHIL
		Layanan Hukum Online melalui HALO JPN	4	19,048%
		Layanan Laporan Pengaduan Intelijen	0	NIHIL
		Layanan Pengaduan terkait Dugaan Tindak Pidana Khusus	0	NIHIL



No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
		Layanan Permohonan Magang (Internship) di Kejaksaan	0	NIHIL
		Layanan Informasi Publik	2	9,52%
		Layanan Pinjam Pakai Barang Bukti	0	NIHIL
		Layanan Pengambilan Barang Bukti Perkara Tindak Pidana Khusus	0	NIHIL
		Layanan Rumah Restorative Justice	0	NIHIL
		Layanan Penyelesaian Perkara Berdasarkan Keadilan Restoratif (Tahap Penuntutan)	1	4,76%
		Layanan Permohonan Perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum	1	4,76%
		Layanan Izin Khusus Keluar Tahanan Tindak Pidana Umum	0	NIHIL
		Layanan Jaksa Menjawab	0	NIHIL

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 Antar Barang Bukti (SIAP AGAH) Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.89	3.89	4	4	4	3.89	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	99 (A atau Sangat Baik)								



Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Hukum di Posko Swasembada Pangan Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	100 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Hukum Online melalui HALO JPN Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	100 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Informasi Publik Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2	1,5
Kategori	D	D	D	D	D	D	D	D	D
IKM Layanan	77,75 (B atau Baik)								

Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penyelesaian Perkara Berdasarkan Keadilan Restoratif (Tahap Penuntutan) Per Triwulan I

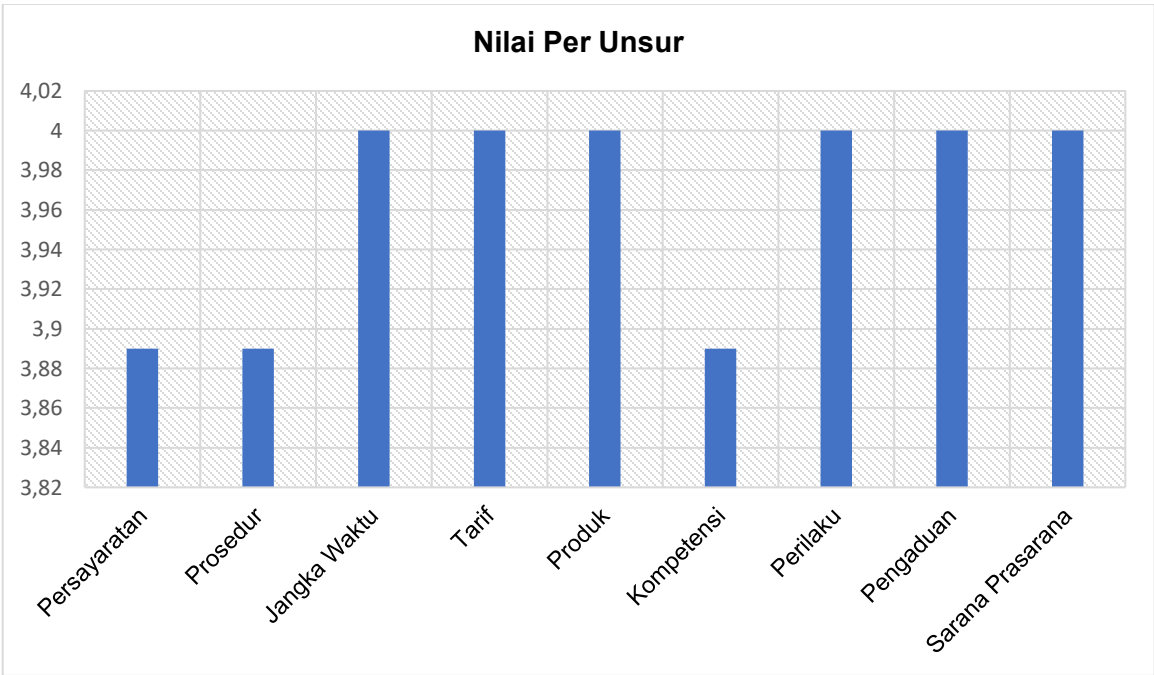
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	100 (A atau Sangat Baik)								



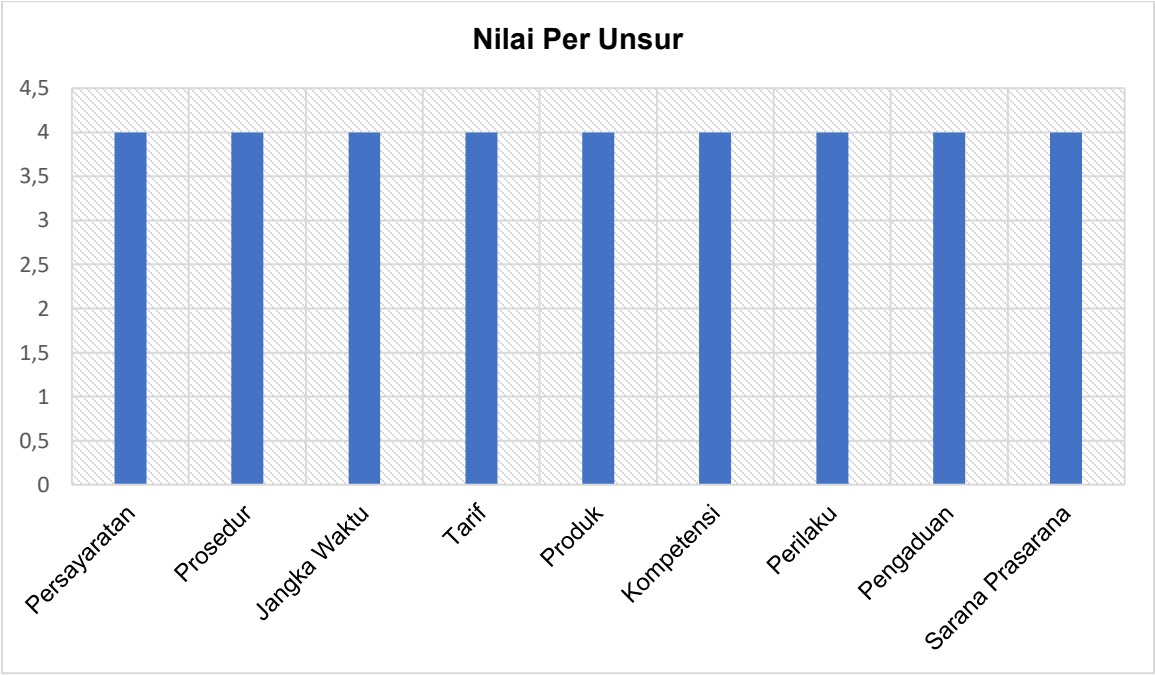
Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Permohonan Perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	80.5 (B atau Baik)								

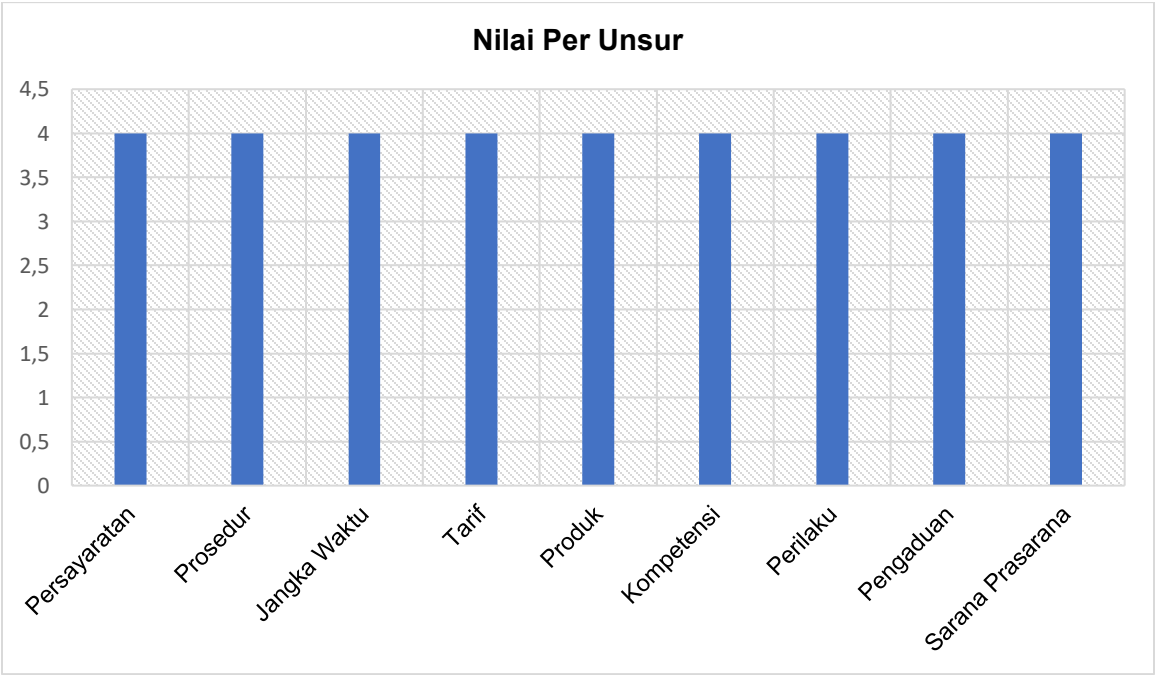
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Antar Barang Bukti (SIAP AGAH) Per Triwulan I



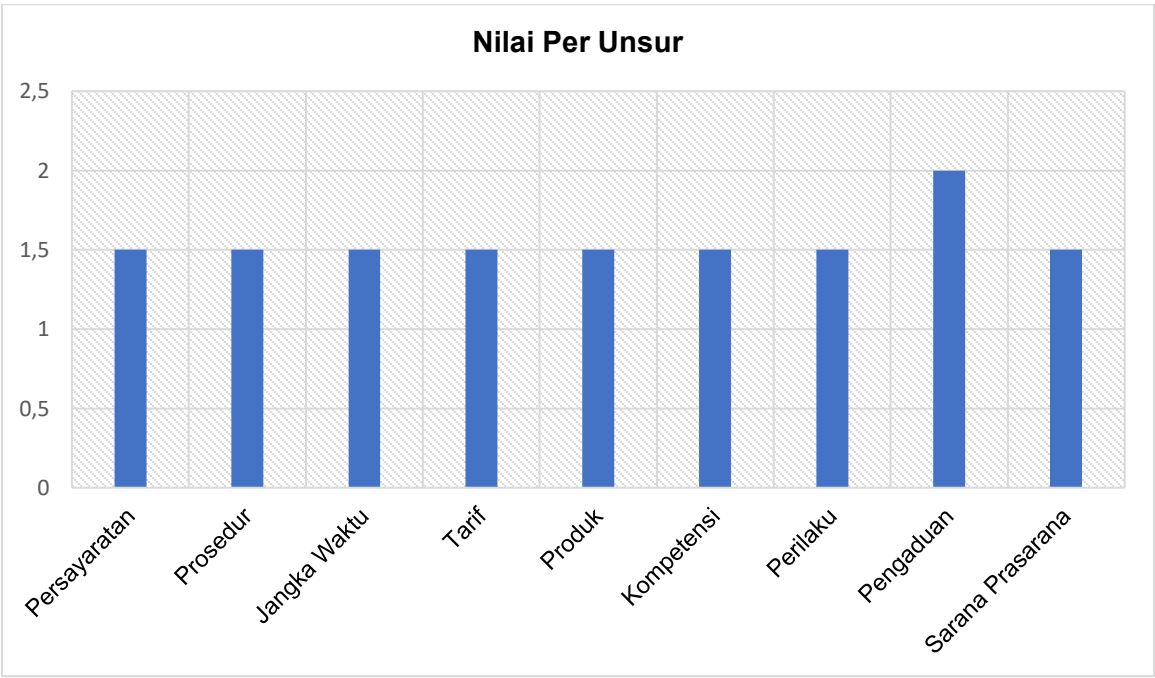
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pada Layanan Hukum di Posko Swasembada Pangan Per Triwulan I



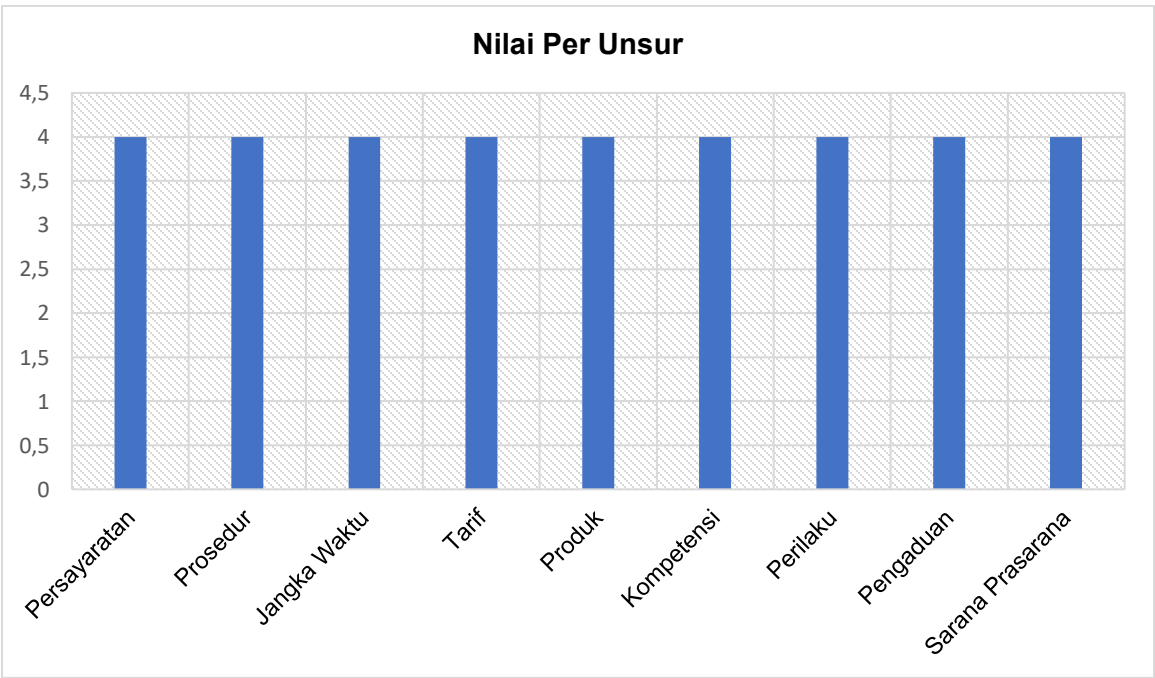
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pada Layanan Hukum Online melalui HALO JPN Per Triwulan I



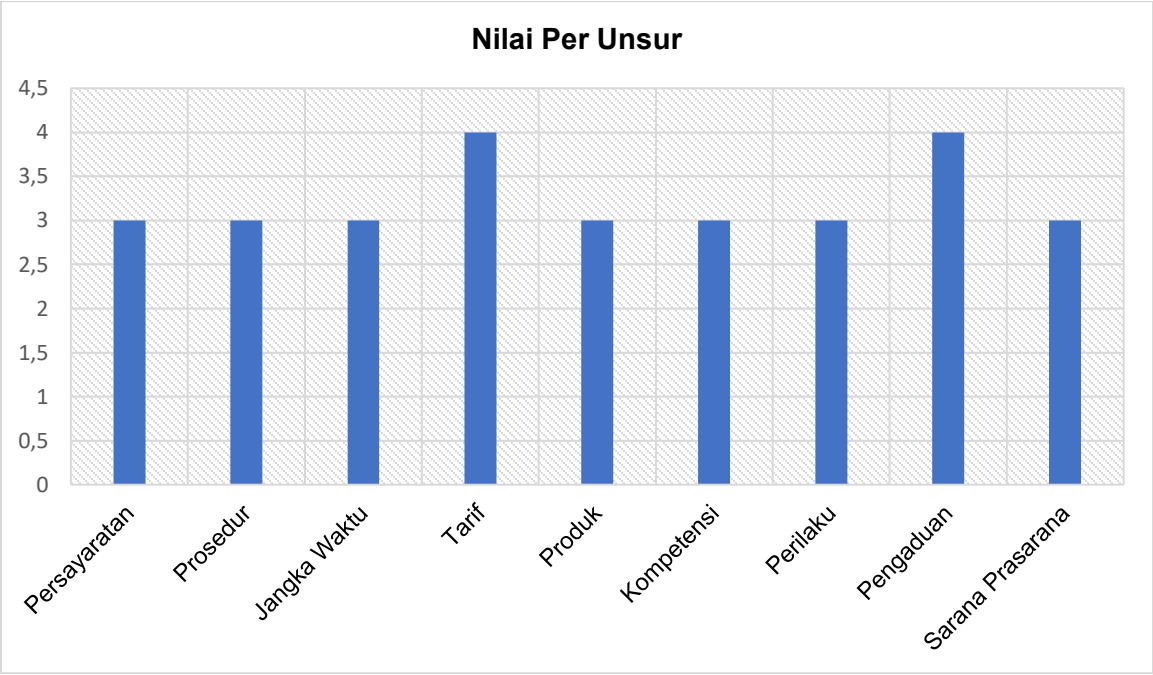
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pada Layanan Informasi Publik di Kejaksaan Per Triwulan I



Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pada Layanan Penyelesaian Perkara Berdasarkan Keadilan Restoratif (Tahap Penuntutan) Per Triwulan I



Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor
 Pada Layanan Permohonan Perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum Per Triwulan I



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

Tabel 1.17 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
 pada Kejaksaan Negeri Kapuas Per Triwulan I

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Tilang	NIHIL	NIHIL	NIHIL
2.	Layanan Antar Barang Bukti (SIAP AGAH)	99	A	Sangat Baik
3.	Layanan Hukum di Posko Swasembada Pangan	100	A	Sangat Baik
4	Layanan Hukum	NIHIL	NIHIL	NIHIL
5	Layanan Hukum Online melalui HALO JPN	100	A	Sangat Baik
6	Layanan Laporan Pengaduan Intelijen	NIHIL	NIHIL	NIHIL
7	Layanan Pengaduan terkait Dugaan Tindak Pidana Khusus	NIHIL	NIHIL	NIHIL
8	Layanan Permohonan Magang (Internship) di Kejaksaan	NIHIL	NIHIL	NIHIL



9	Layanan Informasi Publik	77,75	B	Baik
10	Layanan Pinjam Pakai Barang Bukti	NIHIL	NIHIL	NIHIL
11	Layanan Pengambilan Barang Bukti Perkara Tindak Pidana Khusus	NIHIL	NIHIL	NIHIL
12	Layanan Rumah Restorative Justice	NIHIL	NIHIL	NIHIL
13	Layanan Penyelesaian Perkara Berdasarkan Keadilan Restoratif (Tahap Penuntutan)	100	A	Sangat Baik
14	Layanan Permohonan Perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum	80,5	B	Baik
15	Layanan Izin Khusus Keluar Tahanan Tindak Pidana Umum	NIHIL	NIHIL	NIHIL
16	Layanan Jaksa Menjawab	NIHIL	NIHIL	NIHIL
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Kapuas		97,5 (Sangat Baik)		



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Terdapat 3 (tiga) unsur survei (persyaratan, prosedur, dan/atau kompetensi) dengan nilai terendah. Unsur Persyaratan mendapatkan rata-rata nilai terendah yaitu 3,40 (tiga koma empat nol). Selanjutnya unsur Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 3,40 (tiga koma empat nol) dan merupakan nilai rata-rata terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Kompetensi yang mendapatkan nilai rata-rata 3,40 (dua koma tiga lima) sehingga menjadi nilai rata-rata terendah ketiga.
2. Terdapat 3 (tiga) unsur survei (tarif, pengaduan dan/atau sarana prasarana) dengan nilai tertinggi. 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Tarif dan unsur Sarana Prasarana yang sama-sama memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,58 (tiga koma lima delapan) dan unsur Pengaduan memperoleh nilai sebesar 3,50 (tiga koma lima nol).

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. Tidak ada kejelasan estimasi waktu penyelesaian di setiap tahapan prosedur. Masyarakat dibiarkan menunggu tanpa tahu kapan proses verifikasi berpindah dari satu tahap ke tahap berikutnya;
2. Masih ada petugas yang memberikan informasi berdasarkan 'kebiasaan lama' dan bukan berdasarkan regulasi atau Peraturan Menteri terbaru yang sudah berlaku;
3. Loker Pelayanan agar ditambah dan proses dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan online/internet.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur persyaratan, prosedur, dan/atau kompetensi dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Mekanisme antrean dan pelacakan status permohonan belum terintegrasi secara real-time, sehingga transparansi mengenai estimasi waktu penyelesaian masih rendah.
2. Aspek *soft skill* petugas, khususnya dalam hal komunikasi persuasif dan manajemen komplain, masih perlu ditingkatkan guna menghindari persepsi negatif masyarakat terhadap keramahan petugas loket.
3. Kurangnya aksesibilitas informasi bagi kelompok rentan (disabilitas dan lansia) mengenai persyaratan khusus yang memudahkan mereka dalam proses administrasi.



4.2. Rencana Tindak Lanjut

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 Kapuas. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur persyaratan, prosedur, dan/atau kompetensi. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

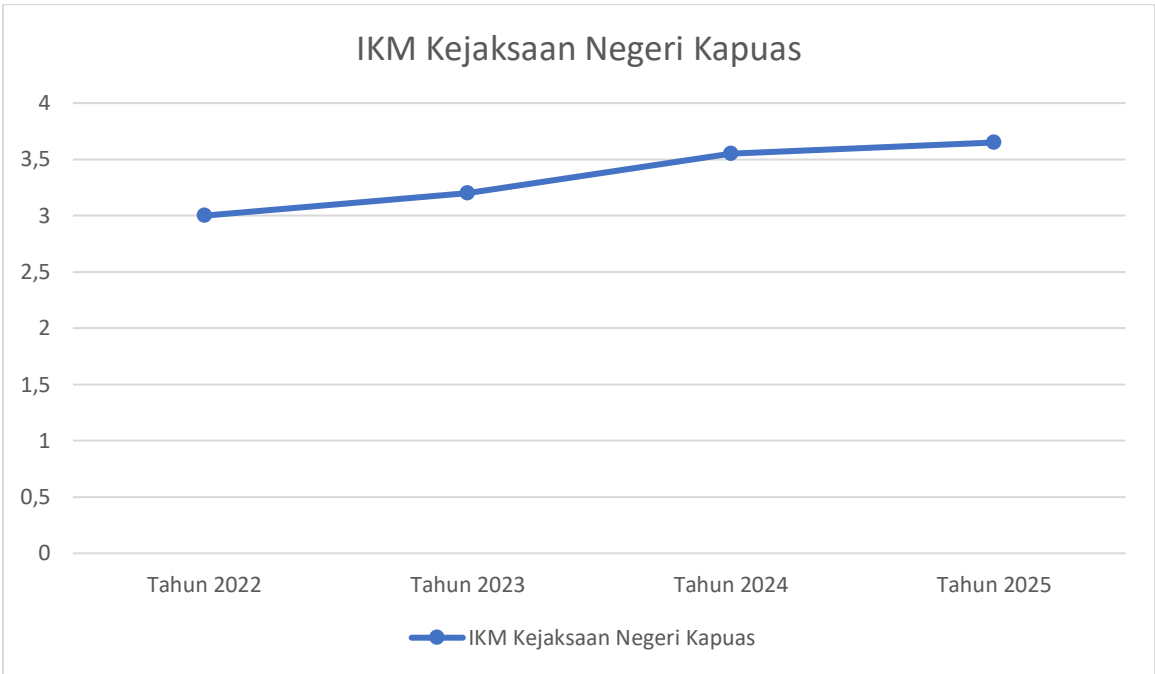
No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Persyaratan Pelayanan	Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait registrasi <i>online</i>	√	√	√	√	Kepala Kejaksaan Negeri Kapuas
2.	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	√	√	√	√	Kepala Kejaksaan Negeri Kapuas
		Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait prosedur pelayanan			√		Kepala Kejaksaan Negeri Kapuas
3.	Kompetensi Pelayanan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>soft skill</i> petugas, khususnya dalam hal komunikasi persuasif dan manajemen komplain				√	Kepala Kejaksaan Negeri Kapuas

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Untuk membandingkan kinerja Kejaksaan Negeri Kapuas 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.



Grafik 4.2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Pada Kejaksaan Negeri Kapuas Tahun 2022-2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga tahun 2025 pada Kejaksaan Negeri Kapuas.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan I mulai dari Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Kapuas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 97,5 poin.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu persyaratan, prosedur, dan kompetensi.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif, pengaduan dan sarana prasarana.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Kapuas telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 75% (persentase dihitung dari:
$$\text{Persentase Tindak Lanjut} = \frac{\text{Realisasi Rencana Tindak Lanjut}}{\text{Jumlah Rencana Tindak Lanjut}} \times 100\%$$
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu
 - a. Rencana Pengadaan Loker Khusus, dikarenakan belum terdapat anggaran untuk menambah loket tersebut.
 - b. Rencana Pembuatan Nomor Antrian, dikarenakan masih menunggu anggaran.

Kuala Kapuas, 07 April 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Kapuas,



RADE SATYA PARSAORAN, S.H., M.H.
Jaksa Madya NIP. 197609102001121002



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Kapuas memanfaatkan sarana digital berupa *website* SICANA. 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. Bagaimana 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 2025	Realisasi Tindak Lanjut 2026	Persentase Realisasi
1.	Rencana Pengadaan Locket Khusus	Belum Direalisasikan	-
2.	Rencana Pembuatan Nomor Antrian	Belum Direalisasikan	-
3.	Rencana Penambahan Informasi untuk Disabilitas	Sudah Direalisasikan	100 %
4.	Rencana Penambahan Standar Pelayanan	Sudah Direalisasikan	100 %
5.	Rencana Perbaikan Area Ramah Anak	Sudah Direalisasikan	100 %
6.	Etika Petugas Pelayanan	Sudah Direalisasikan	100 %
7.	Fleksibilitas Jadwal Pelayanan	Sudah Direalisasikan	100 %
8.	Rambu Penunjuk Arah	Sudah Direalisasikan	100 %

