



PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN NEGERI KAPUAS
PERIODE TRIWULAN III
TAHUN 2025**



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 IV13

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT13

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan13

4.2. Rencana Tindak Lanjut.....13

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat14

BAB V16

KESIMPULAN.....16

LAMPIRAN17

1. Kuesioner17

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat18

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 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* Sinergi Informasi Online Reformasi Birokrasi (SINORI) 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 ang 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	Juli	5 hari
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	50 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 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 Kapuas Sebanyak 55 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 55 orang responden dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	38	69,01
		Perempuan	17	30,9
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD	1	1,81
		SLTP/SMP	2	3,63
		SLTA/SMA	32	58,18
		Diploma III	4	7,27
		S1	13	23,63
		S2	2	3,63
		S3	0	0
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	1	1,81
		PNS	5	9,09
		TNI	1	1,81
		Polri	6	10,90
		Karyawan Swasta	18	32,72
		Wiraswasta	6	10,90
		Lainnya	18	32,72
4.	Jenis Layanan	Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	12	21,81
		Layanan Tilang	15	27,27
		Layanan Barang Bukti	8	14,54
		Layanan Hukum (Halo JPN)	2	3,63
		Layanan Laporan Pengaduan Tindak Pidana Khusus	2	3,63
		Layanan Laporan Pengaduan Intelijen	1	1,81
		Layanan Penerimaan Tamu	4	7,27



		Layanan Antar Barang Bukti (Siap Agah)	10	18,18
		Layanan Antar Jemput Saksi	1	1,81

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 Terpadu Satu Pintu (PTSP) Triwulan III/ Semester 2

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	3,75	3,75	3,5	3,63	3,75	3,63	3,88	3,88
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	94 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Tilang Triwulan III/ Semester 2

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,95	3,95	3,95	4	4	3,95	4	3,95	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	99 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Barang Bukti Triwulan III/ Semester 2

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,7	3,93	3,65	3,93	3,7	3,76	3,8	3,59	3,7
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	94 (A atau Sangat Baik)								



Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Hukum Triwulan III/ Semester 2

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,88	3,88	3,5	3,63	3,75	3,63	3,75	3,75	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	94 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Laporan Pengaduan Tindak Pidana Khusus Triwulan III/ Semester 2

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,59	3,76	3,8	3,93	3,7	3,7	3,65	3,7	3,93
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	94 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Laporan Pengaduan Intelijen Triwulan III/ Semester 2

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,5	3,5	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	91 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.7. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Penerimaan Tamu Triwulan III/ Semester 2

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,83	4	4	4	4	4	4	4	3,83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	96 (A atau Sangat Baik)								



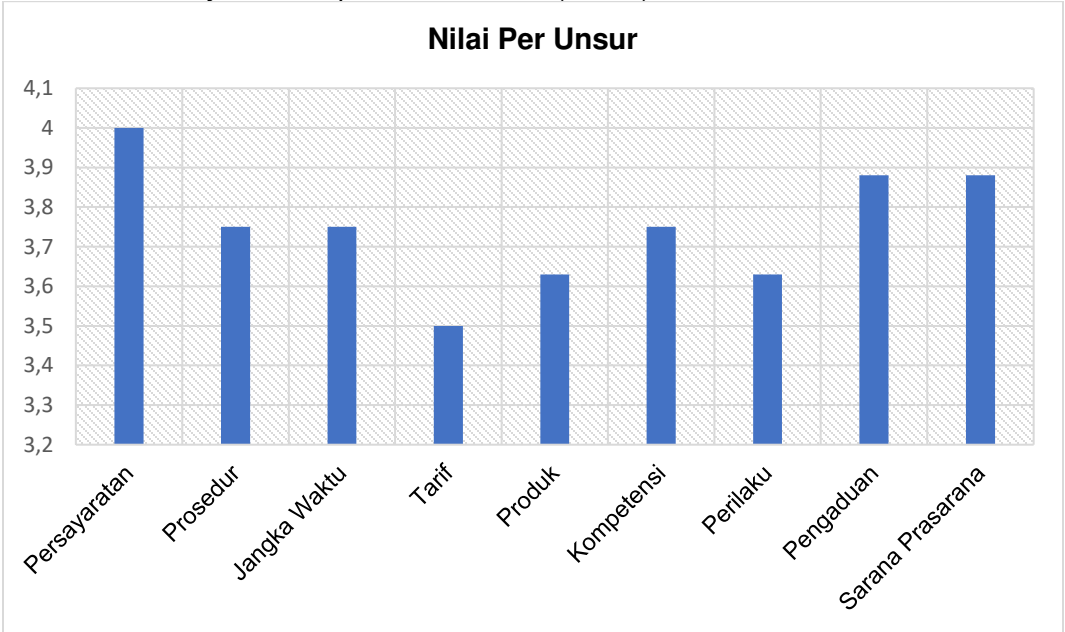
Tabel 1.8. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Antar Barang Bukti (Siap Agah) Triwulan III/ Semester 2

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,89	4	3,78	3,89	4	3,78	4	3,67	3,67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	96 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.9. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Antar Jemput Saksi Triwulan III/ Semester 2

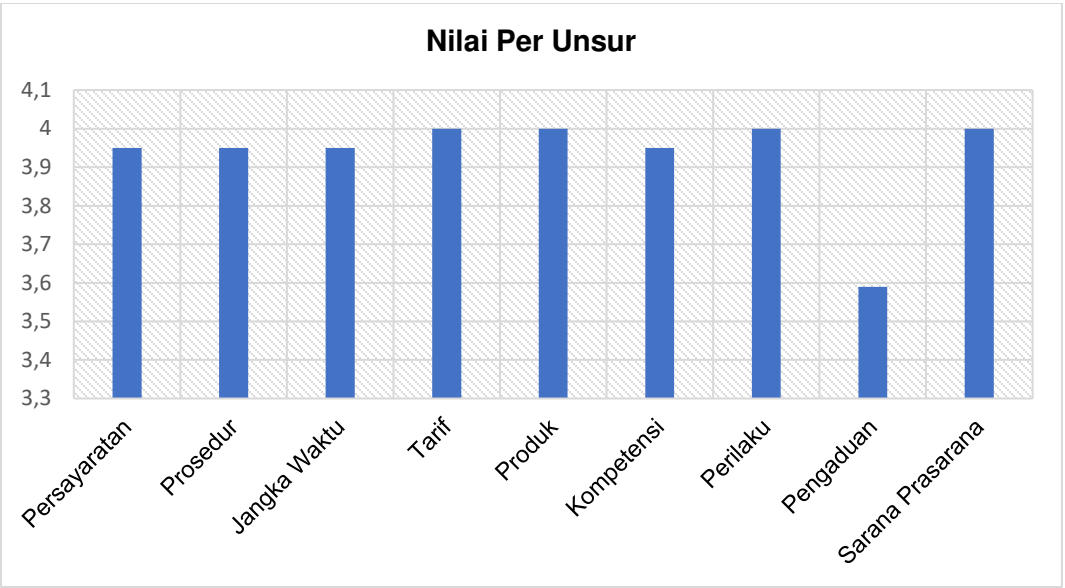
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	81 (B atau Baik)								

Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Triwulan III/ Semester 2

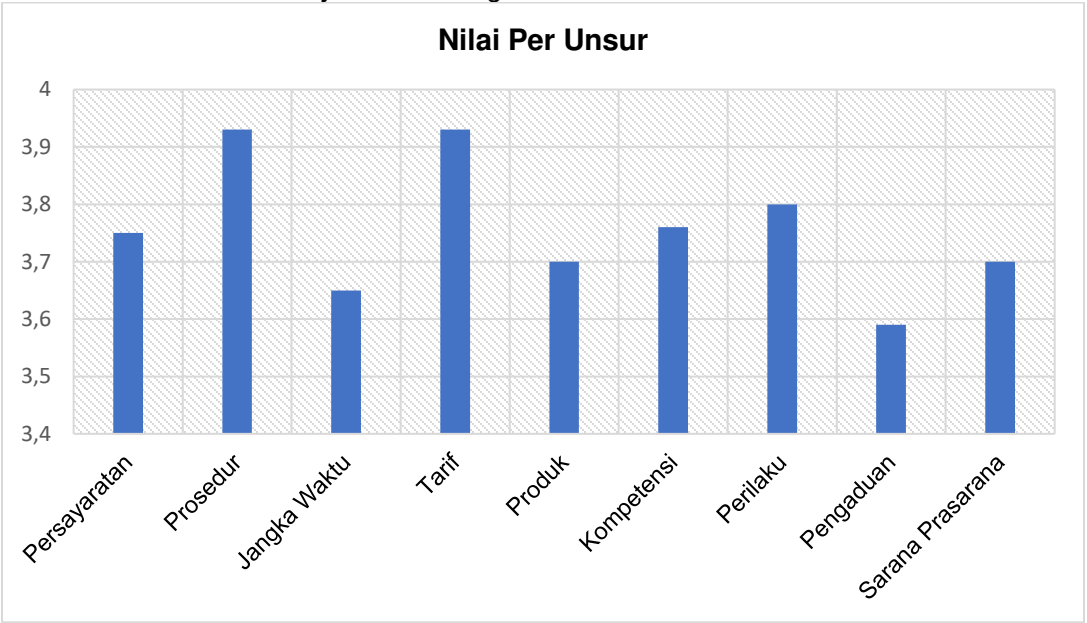


Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Tilang Triwulan III/ Semester 2

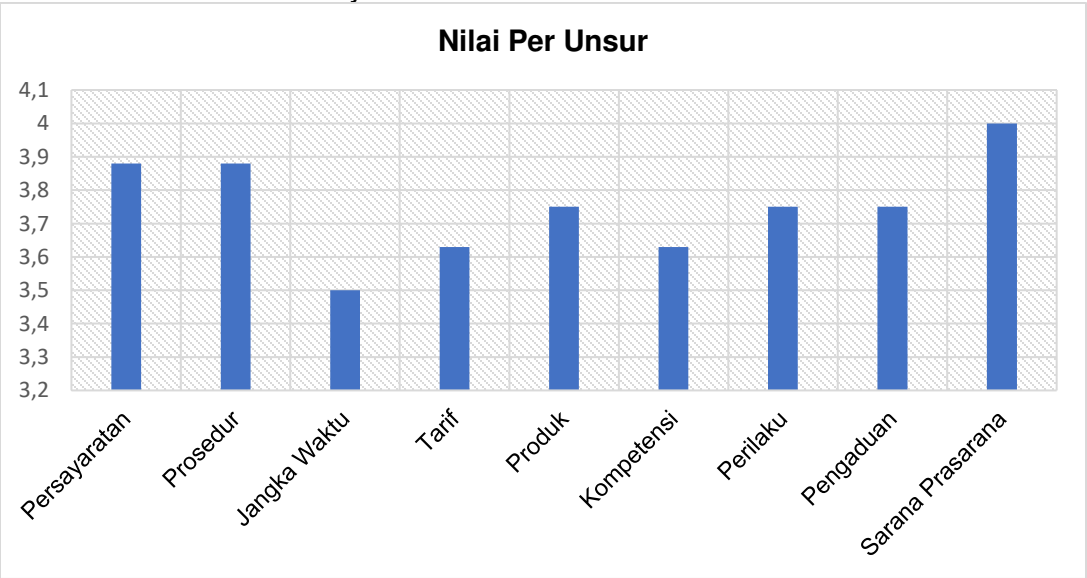




Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Barang Bukti Triwulan II/ Semester I



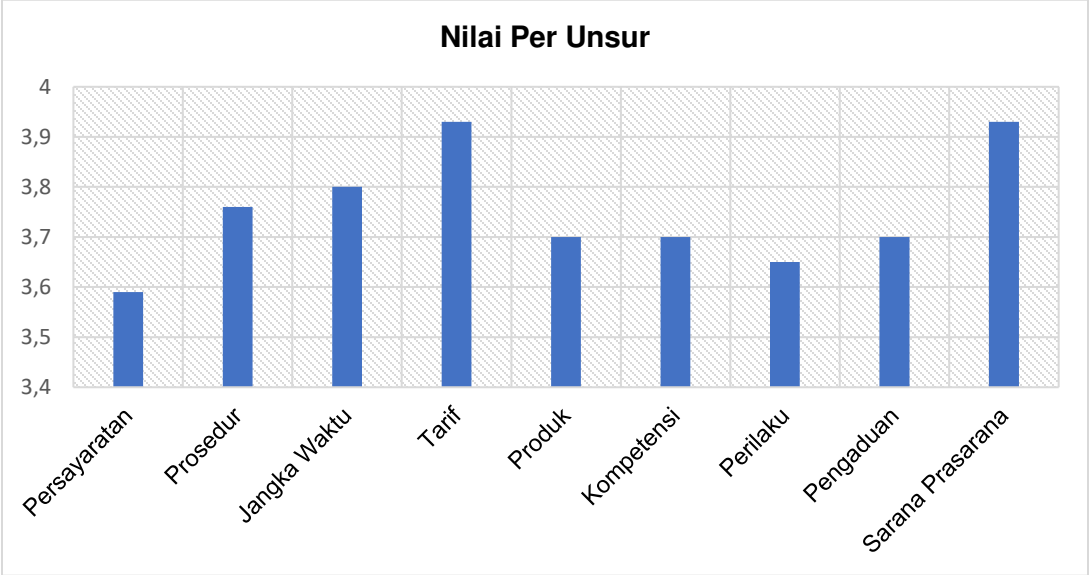
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Hukum Triwulan III/ Semester 2



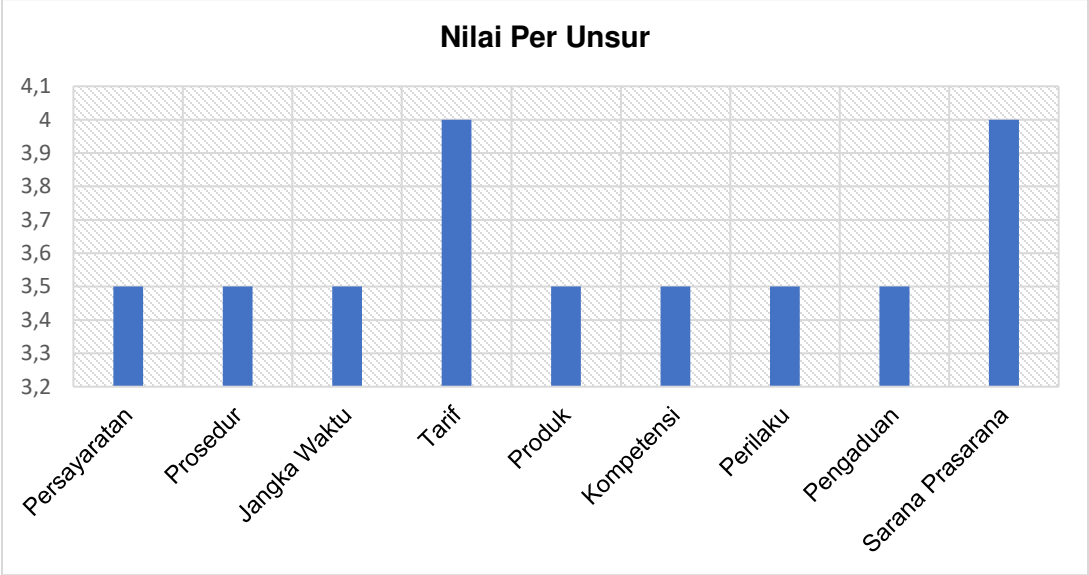
Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur



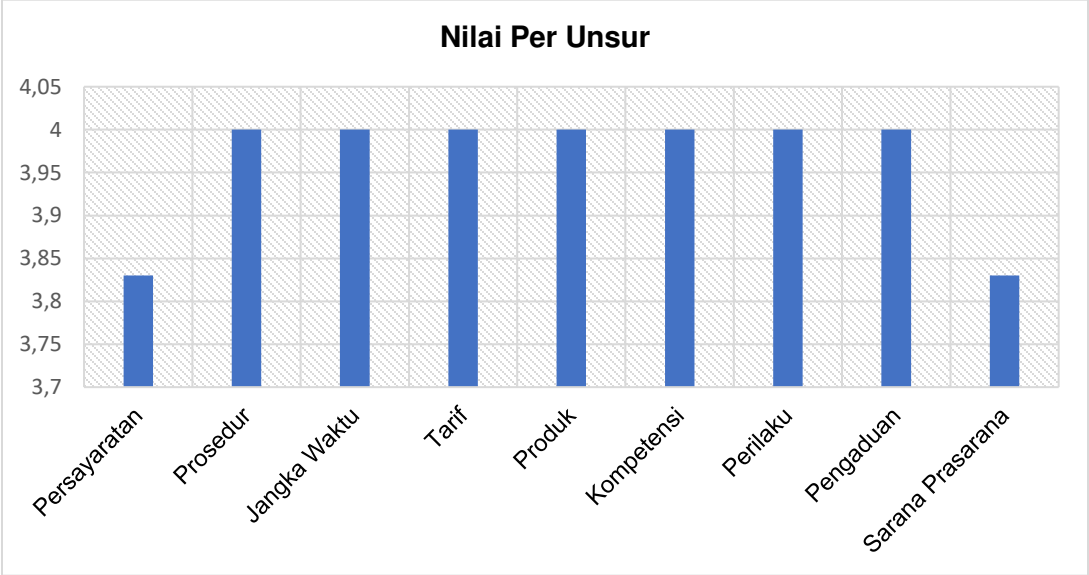
Pada Layanan Pengaduan Tindak Pidana Khusus Triwulan III/ Semester 2



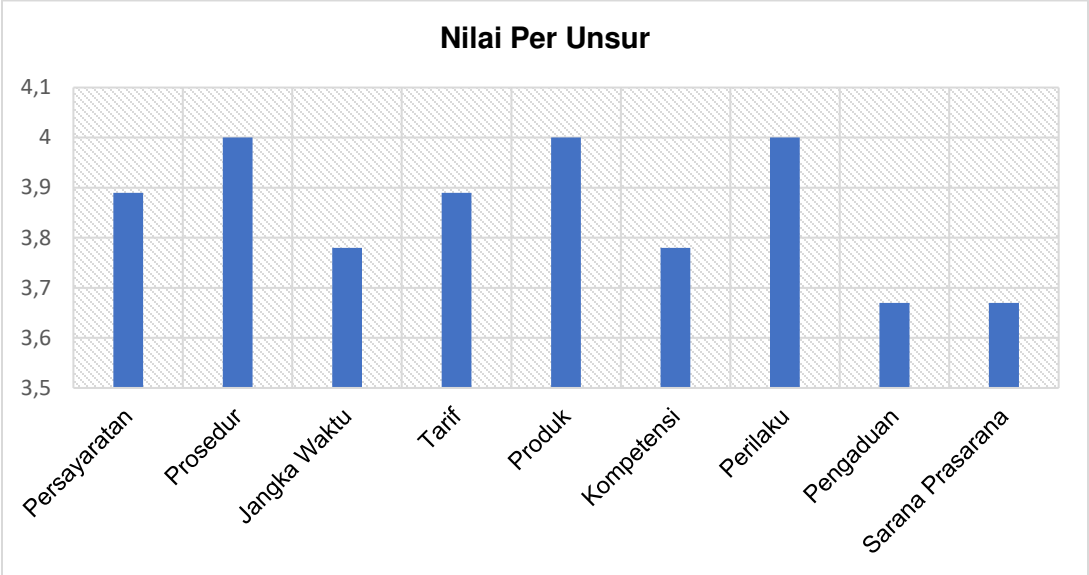
Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Laporan Pengaduan Intelijen Triwulan III/ Semester 2



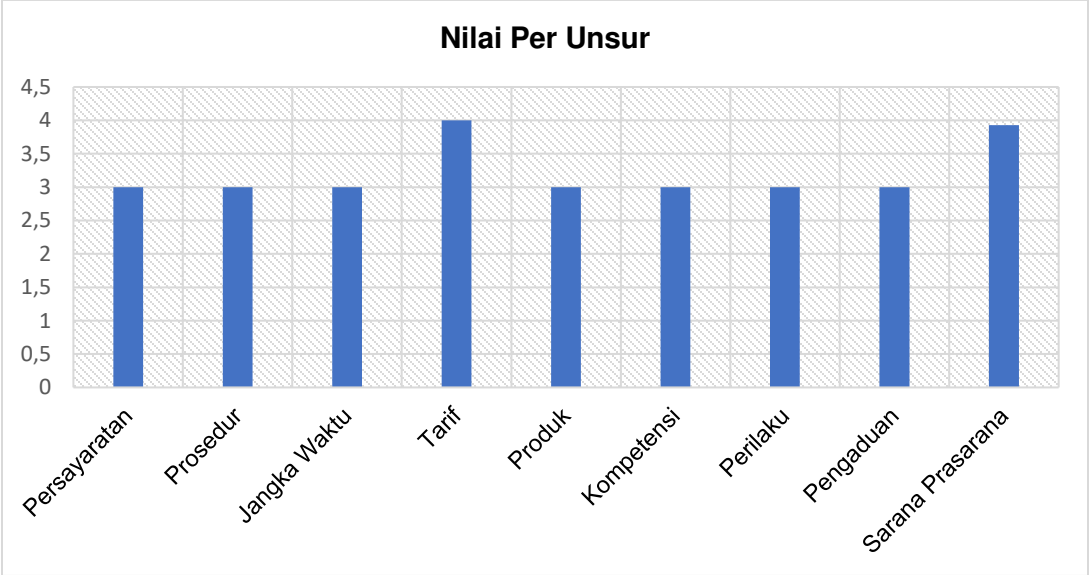
Grafik 1.7. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Penerimaan Tamu Triwulan III/ Semester 2



Grafik 1.8. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Antar Barang Bukti (Siap Agah) Triwulan III/ Semester 2



Grafik 1.9. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Antar Jemput Saksi Triwulan III/ Semester 2



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. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kejaksaan Negeri Kapuas Per Triwulan III/ Semester 2

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	94	A	Sangat Baik
2.	Layanan Tilang	99	A	Sangat Baik
3.	Layanan Barang Bukti	94	A	Sangat Baik
4.	Layanan Hukum (Halo JPN)	94	A	Sangat Baik



5.	Layanan Laporan Pengaduan Tindak Pidana Khusus	94	A	Sangat Baik
6.	Layanan Laporan Pengaduan Intelijen	91	A	Sangat Baik
7.	Layanan Penerimaan Tamu	96	A	Sangat Baik
8.	Layanan Antar Barang Bukti (Siap Agah)	96	A	Sangat Baik
9.	Layanan Antar Jemput (Saksi)	81	B	Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Kapuas		93,22 (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 (Jangka Waktu, pengaduan, Kompetensi) dengan nilai terendah. Unsur Jangka Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,65 (tiga koma enam puluh lima). Selanjutnya unsur Pengaduan mendapatkan nilai 3,67 (tiga koma enam puluh tujuh) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Kompetensi Pelayanan mendapatkan nilai 3,67 (tiga koma enam puluh tujuh) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Terdapat 3 (tiga) unsur survei (Sarana dan Prasarana, Tarif dan Prosedur) dengan nilai tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai sebesar 3,89 (tiga koma delapan puluh sembilan) dan unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,87 (tiga koma delapan puluh tujuh) serta unsur prosedur diperoleh nilai sebesar 3,75 (tiga koma tujuh puluh lima).

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. “Jangka Waktu Pelayanan agar lebih ditingkatkan lagi supaya Tamu tidak menunggu terlalu lama”.
2. “Setia pada Pengaduan hendaknya direspon dengan cepat”
3. “menambah kompetensi bagi para petugas PTSP dengan cara mengikut pelatihan mengenai prosedur pelayanan”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Waktu Pelayanan masih dirasa lambat dan Prosedur Pelayanan dinilai berbelit-belit oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena Masyarakat belum memanfaatkan registrasi online secara optimal dan lebih memilih langsung datang ke lokasi pelayanan.
2. Petugas Pelayanan dinilai kurang ramah karena belum diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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 Jangka Waktu, pengaduan, Kompetensi. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

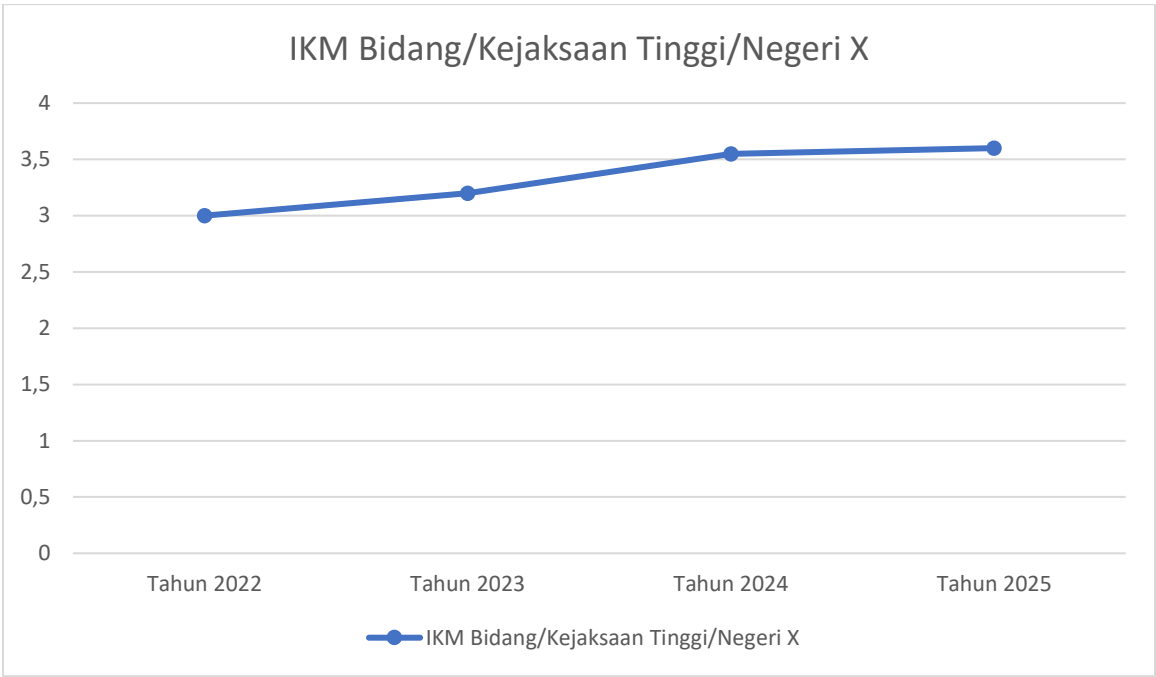
No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu Pelayanan	Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait registrasi <i>online</i>	√	√	√	√	Kajari Kapuas
		Menambah jumlah loket				√	Kajari Kapuas
2.	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	√	√			Kajari Kapuas
		Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis			√	√	Kajari Kapuas
3.	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> (pelayanan publik prima) dan sensitivitas terhadap masyarakat kelompok rentan				√	Kajari 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. Adapun *tren* tingkat kepuasan penerima pelayanan pada Kejaksaan Negeri Kapuas dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut:



Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
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 III mulai dari Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Kapuas secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 93,22 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Kapuas menunjukkan terdapat peningkatan sejak tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur Jangka Waktu yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu (Jangka Waktu, Pengaduan Dan Kompetensi) dengan nilai terendah. Unsur Jangka Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,65 (tiga koma enam puluh lima). Selanjutnya unsur Pengaduan mendapatkan nilai 3,67 (tiga koma enam puluh tujuh) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur unsur Kompetensi Pelayanan mendapatkan nilai 3,67 (tiga koma enam puluh tujuh) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu (Sarana dan Prasarana, Tarif dan Prosedur) dengan nilai tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai sebesar 3,89 (tiga koma delapan puluh sembilan) dan unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,87 (tiga koma delapan puluh tujuh) serta unsur prosedur diperoleh nilai sebesar 3,75 (tiga koma tujuh puluh lima).
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Kapuas telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 80% (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, 30 September 2025

Kepala Kejaksaan Negeri Kapuas,



(Luthcas Rohman, S.H., M.H.)

NIP. 19800821 200501 1 004



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Kapuas memanfaatkan sarana digital berupa *website* SINORI. Seluruh pengguna layanan dapat mengisi 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 Tw II 2025	Realisasi Tindak Lanjut Tw III 2025	Persentase Realisasi
1.	Rencana Pengadaan Loker 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.	Fleskibilitas Jadwal Pelayanan	Sudah Direalisasikan	100%
8.	Rambu Penunjuk Arah	Sudah Direalisasikan	100%

