



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**KEJAKSAAN NEGERI PAGAR ALAM
TRIWULAN IV
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1

1.3. Maksud dan Tujuan..... 2

BAB II 3

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 3

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat 3

2.2. Metode Pengumpulan Data 3

2.3. Lokasi Pengumpulan Data 4

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4

2.5. Penentuan Jumlah Responden 4

BAB III 5

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 5

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat 5

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5

BAB IV 10

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 10

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10

4.2. Rencana Tindak Lanjut 10

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat 11

BAB V 13

KESIMPULAN 13

LAMPIRAN 14

1. Kuesioner 14

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 15

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 15

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 Pagar Alam 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 Pagar Alam 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 Pagar Alam. 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 Pagar Alam yang berlokasi di Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Pagar Alam.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Pagar Alam. 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 Pagar Alam. 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 Pagar Alam 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 Pagar Alam yang berlokasi di Kota Pagar Alam.

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	Oktober 2025	5 hari
2.	Pengumpulan Data	Oktober-Desember 2025	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 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 Pagar Alam.

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 559 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	318	56,89%
		Perempuan	241	43,11%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0,18%
		SD	0	0,00%
		SLTP/SMP	6	1,07%
		SLTA/SMA	324	57,96%
		Diploma III	24	4,29%
		S1	173	30,95%
		S2	31	5,55%
		S3	0	0,00%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	209	37,39%
		PNS	193	34,52%
		TNI	2	0,36%
		Polri	2	0,36%
		Karyawan Swasta	16	2,86%
		Wiraswasta	34	6,08%
		Lainnya	103	18,43%
4.	Jenis Layanan	Layanan Antar Barang Bukti Gratis	21	3,76%
		Layanan Tilang	99	17,71%
		Layanan Jaksa Masuk Sekolah (JMS)	203	36,31%
		Layanan Informasi Publik	173	30,95%
		Layanan Pembinaan	63	11,27%

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 Gratis per Triwulan IV Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,81	3,71	3,52	3,95	3,71	3,62	3,76	3,43	3,95
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM Layanan	93 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Tilang per Triwulan IV Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,51	3,49	3,53	3,68	3,68	3,28	3,39	3,49	3,91
Kategori	A	B	A	A	A	B	B	B	A
IKM Layanan	89 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Jaksa Masuk Sekolah (JMS) per Triwulan IV Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,16	2,99	3,09	3,37	3,10	3,19	3,34	3,21	3,64
Kategori	B	C	B	B	B	B	B	B	A
IKM Layanan	81 (B atau Baik)								

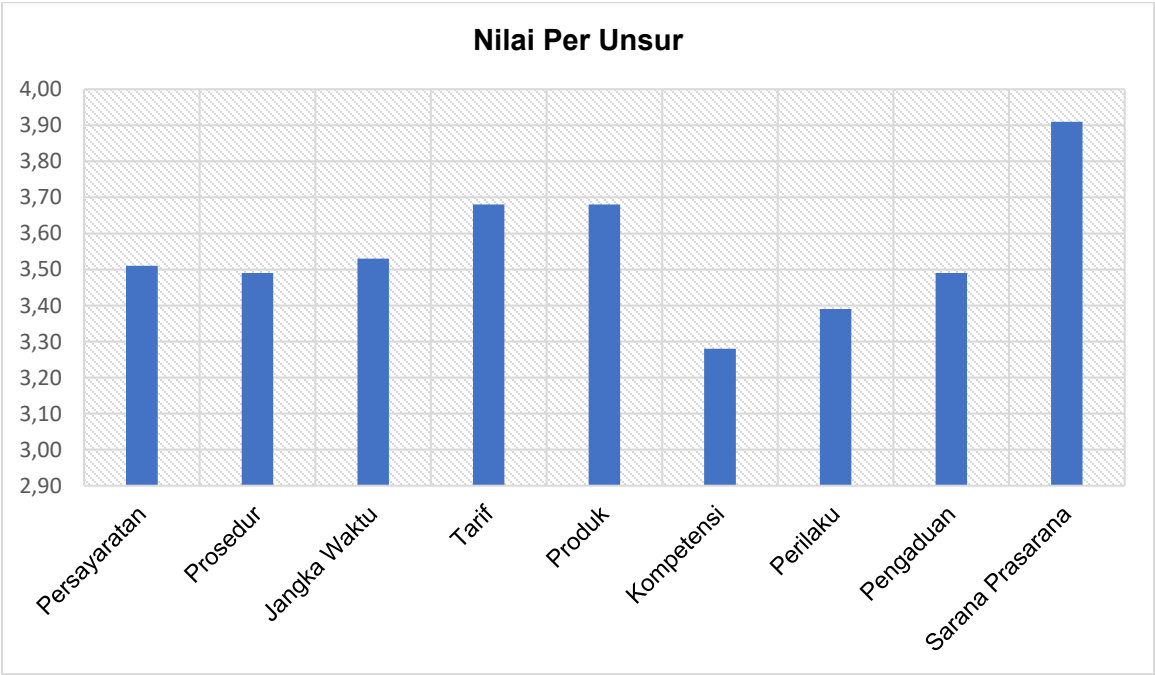
Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Informasi Publik per Triwulan IV Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,45	3,4	3,41	3,61	3,43	3,48	3,43	3,36	3,87
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	87 (A atau Sangat Baik)								

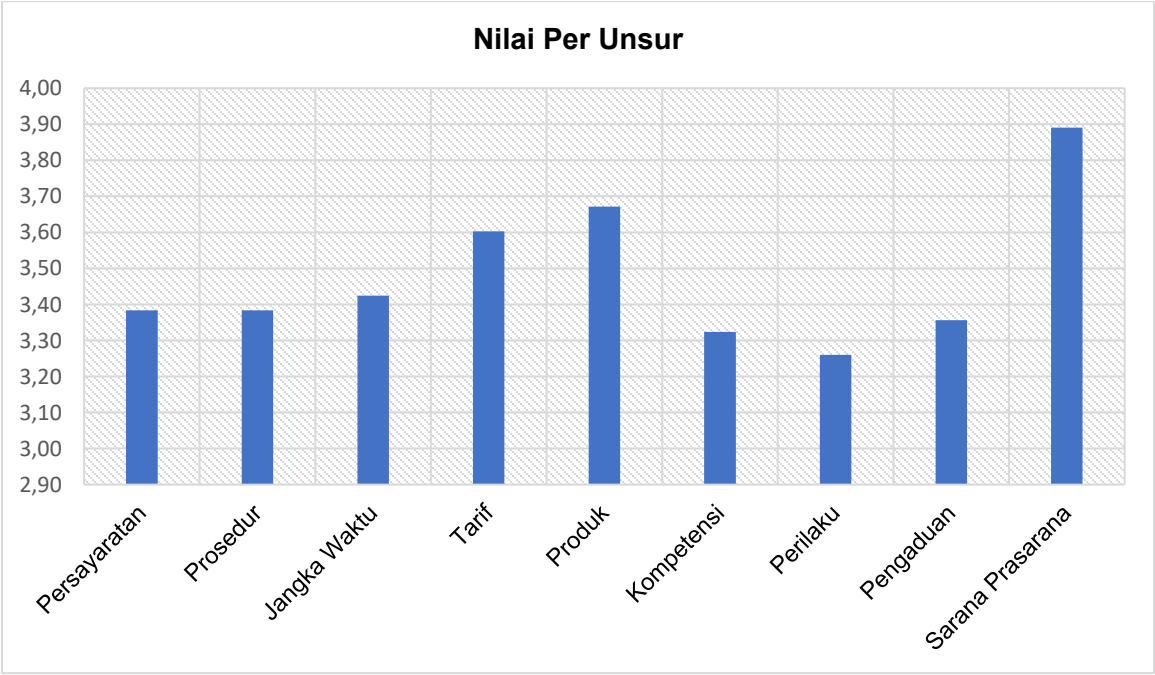
Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pembinaan per Triwulan IV Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,79	3,81	3,79	3,95	3,86	3,79	3,76	3,79	3,98
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	96 (A atau Sangat Baik)								

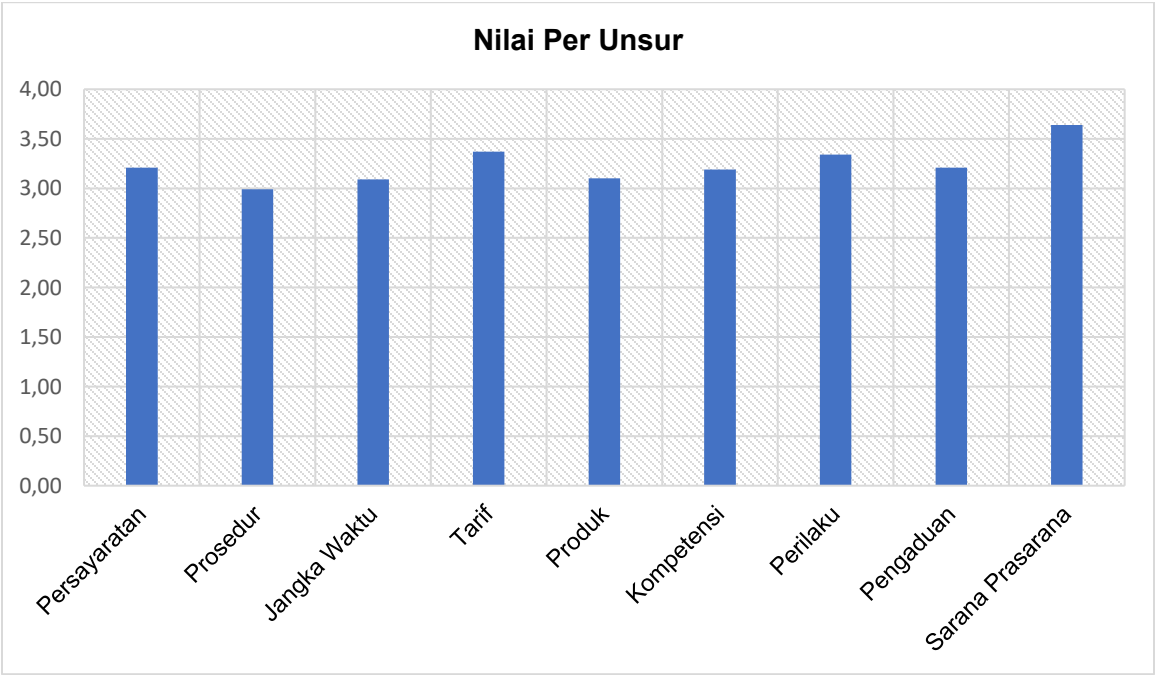
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Antar Barang Bukti Gratis per Triwulan IV Tahun 2025



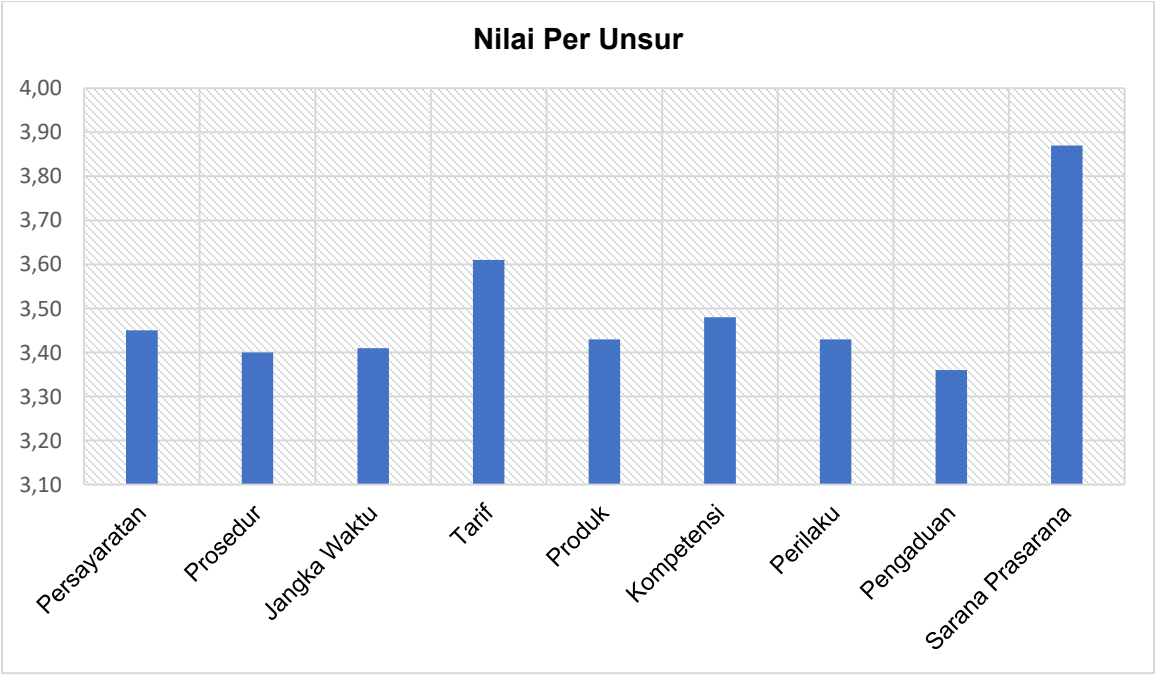
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Tilang per Triwulan IV Tahun 2025



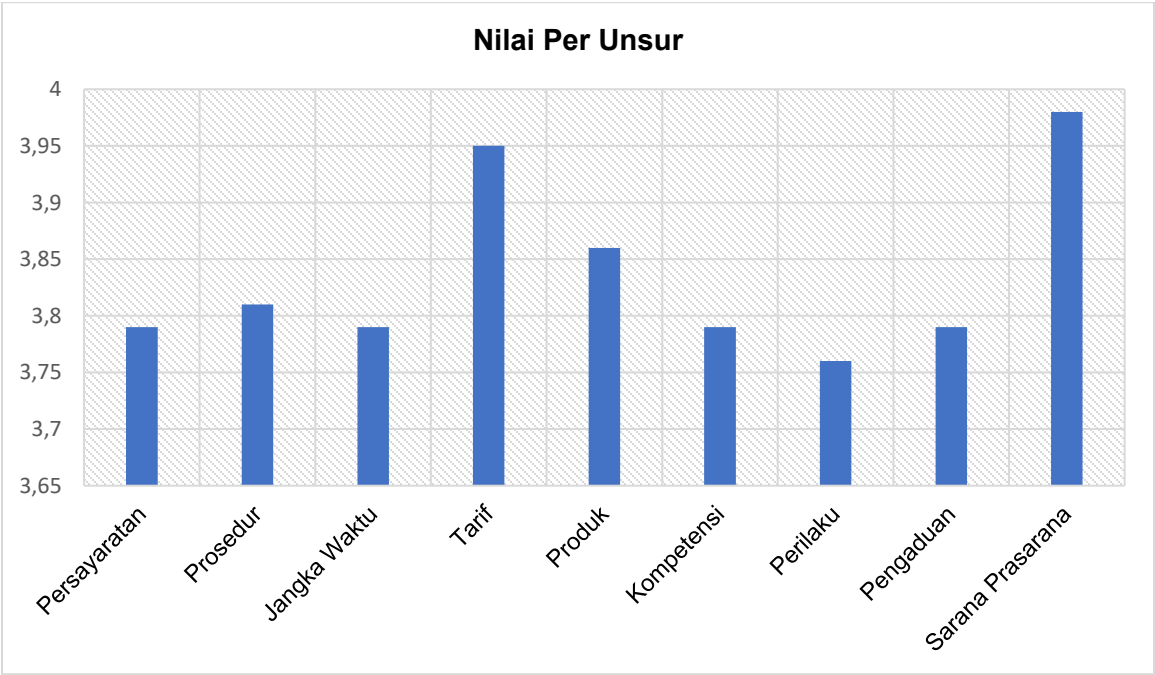
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Jaksa Masuk Sekolah (JMS) per Triwulan IV Tahun 2025



Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Informasi Publik per Triwulan IV Tahun 2025



Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pembinaan per Triwulan IV Tahun 2025



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

Tabel 1.6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Pagar Alam Per Triwulan IV

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Antar Barang Bukti Gratis	93	A	Sangat Baik
2.	Layanan Tilang	89	A	Sangat Baik
3.	Layanan Jaksa Masuk Sekolah (JMS)	81	B	Baik
4.	Layanan Informasi Publik	87	A	Sangat Baik
5.	Layanan Pembinaan	96	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Pagar Alam		89,20		

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,54 (tiga koma lima empat). Selanjutnya unsur Pengaduan mendapatkan nilai 3,55 (tiga koma lima lima) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Jangka Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,57 (tiga koma lima tujuh) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Sarana Prasarana dengan nilai sebesar 3,90 (tiga koma sembilan nol). Kemudian unsur Tarif Pelayanan mendapatkan nilai 3,72 (tiga koma tujuh dua) dan merupakan nilai tertinggi kedua. Unsur Produk Pelayanan memperoleh nilai sebesar 3,63 (tiga koma enam tiga) sehingga menjadi nilai tertinggi ketiga.

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

1. “Tingkatkan lagi program penyuluhan pada setiap instansi untuk mengenalkan program2 yg ada di kejaksaan”
2. “Berikan pelayanan yg lebih baik lagi kepada masyarakat khususnya dalam hal penanganan pengaduan”.
3. “Untuk lebih ditingkatkan lagi kompetensi petugas dan kemampuan petugas dalam Imemberikan layanana publik”.
4. “untuk meningkatkan pemahaman masyarakat akan fungsi dari kejaksaan ada baiknya memberikan brosur atau spanduk tentang kejaksaan itu sendiri.”.

kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Prosedur, Pengaduan dan Produk Pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut.

1. Kurangnya sosialisasi program-program dan produk pelayanan yang ada di instansi Kejaksaan Negeri Pagar Alam sehingga masyarakat masih kurang paham.
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 Pagar Alam. Rencana tindak lanjut

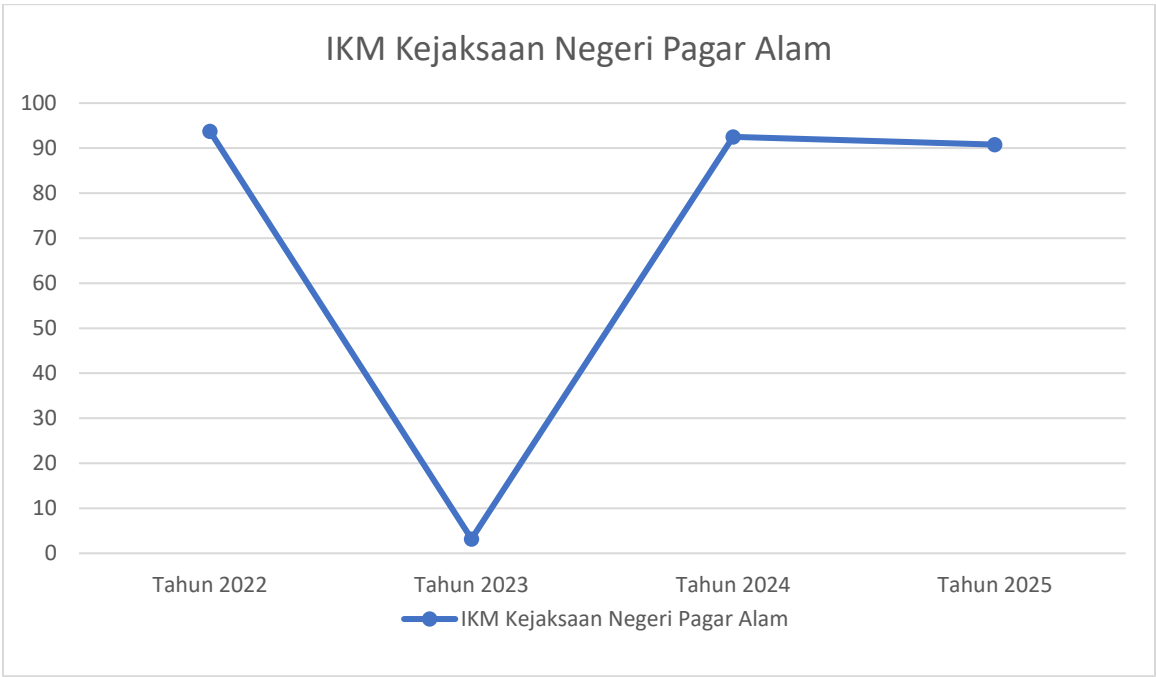
dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu Prosedur, Pengaduan dan Produk Pelayanan. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan			√	√	
		Melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan			√	√	
2.	Pengaduan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan yang ada	√	√	√		
		Mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan			√	√	
3.	Waktu Pelayanan	Memperbaiki <i>time management</i> dalam melakukan pelayanan	√	√	√	√	
		Memberikan kompensasi terhadap keterlambatan pelayanan	√	√	√	√	

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Untuk membandingkan kinerja Kejaksaan Negeri Pagar Alam 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 Pagar Alam dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut:

Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Kejaksaaan Negeri Pagar Alam 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 Pagar Alam.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan II mulai dari Juli sampai September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Pagar Alam secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 89,20 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Pagar Alam menunjukkan menurun sejak tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Prosedur, Pengaduan dan Waktu Layanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana, Tarif dan Produk pelayanan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Pagar Alam telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 50 % (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 Tindak Lanjut Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* (pelayanan publik prima) dan sensitivitas terhadap masyarakat kelompok rentan, dikarenakan keterbatasan waktu
 - b. Rencana Tindak Lanjut Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* (pelayanan publik prima), dikarenakan keterbatasan waktu

Pagar Alam, 05 Februari 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Pagar Alam



Dr. IRA FEBRINA, S.H., M.Si.

Jaksa Madya NIP. 19790214 200212 2 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Pagar Alam 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 III 2025	Realisasi Tindak Lanjut Tw IV 2025	Persentase Realisasi
1.	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> (pelayanan publik prima) dan sensitivitas terhadap masyarakat kelompok rentan	Sudah Direalisasikan	100 %
2.	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> (pelayanan publik prima)	Sudah Direalisasikan	100 %
3.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan yang ada	Sudah Direalisasikan	100 %
4.	Mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan	Sudah Direalisasikan	100 %