



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**KEJAKSAAN NEGERI WAY KANAN
PERIODE TRIWULAN II
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1

1.3. Maksud dan Tujuan..... 1

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 16

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 Way Kanan 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 Way Kanan 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 Way Kanan. 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 Kejari Way Kanan yang berlokasi di Kabupaten Way Kanan Provinsi Lampung secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Way Kanan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Way Kanan. 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 Way Kanan. 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 Way Kanan 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 Way Kanan yang berlokasi di Kabupaten Way Kanan Provinsi Lampung.

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per triwulan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	5 hari
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2025	45 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 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 Way Kanan sebanyak 118 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 118 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	212	74,4%
		Perempuan	73	25,6%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	12	4%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	12	4%
		SLTA/SMA	178	62,5%
		Diploma III	15	5%
		S1	66	23,2%
		S2	2	0,7%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	30	10,5%
		PNS	50	17,5%
		TNI	0	0%
		Polri	40	14%
		Karyawan Swasta	60	21%
		Wiraswasta	55	19,3%
		Lainnya	50	17,5%
4.	Jenis Layanan	Layanan PTSP	60	21,1%
		Layanan Tilang	70	24,6%
		Layanan Pelayanan Hukum Gratis	53	18,6%
		Layanan Penyuluhan/ Penerangan Hukum	50	17,5%
		Layanan Pengambilan dan Pengembalian BB	52	18,2%

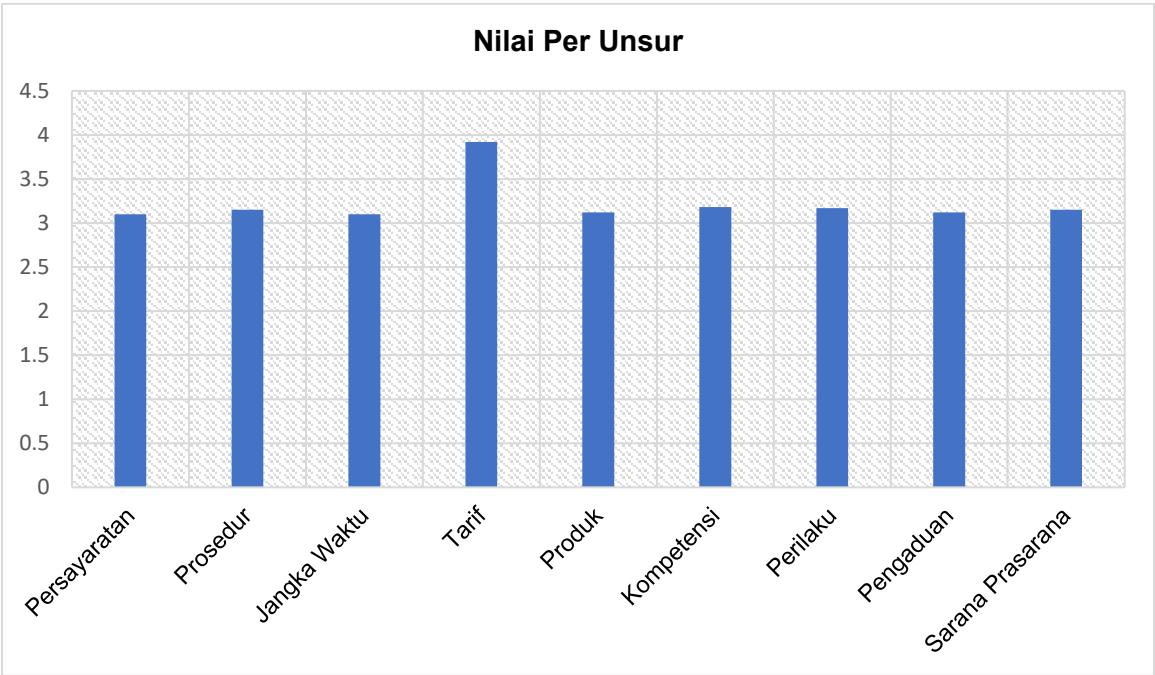
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PTSP Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,10	3,15	3,10	3,92	3,12	3,18	3,17	3,12	3,15
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Layanan	81 (B atau Baik)								

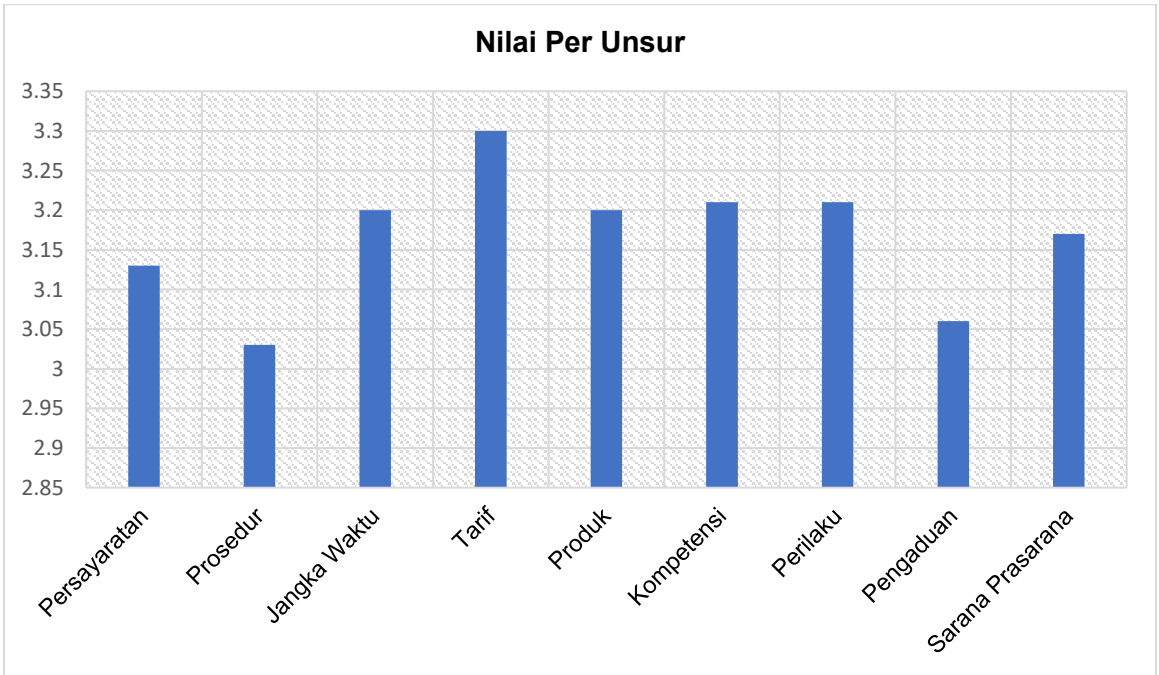
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan PTSP Per Triwulan II



Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Tilang Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,13	3,03	3,2	3,3	3,2	3,21	3,21	3,06	3,17
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Layanan	79 (B atau Baik)								

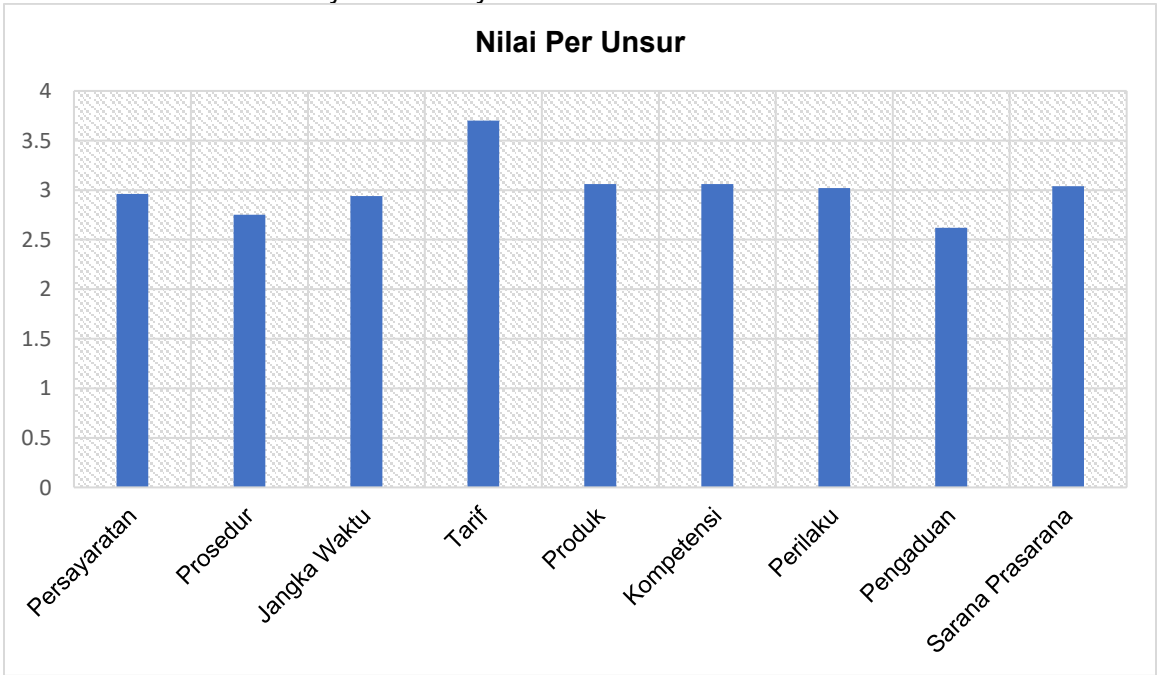
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pada Layanan Tilang Per Triwulan II



Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor pada Layanan Pelayanan Hukum Gratis Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsor (NRR Per Unsor)	2,96	2,75	2,94	3,7	3,06	3,06	3,02	2,62	3,04
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Layanan	75 (C atau Cukup Baik)								

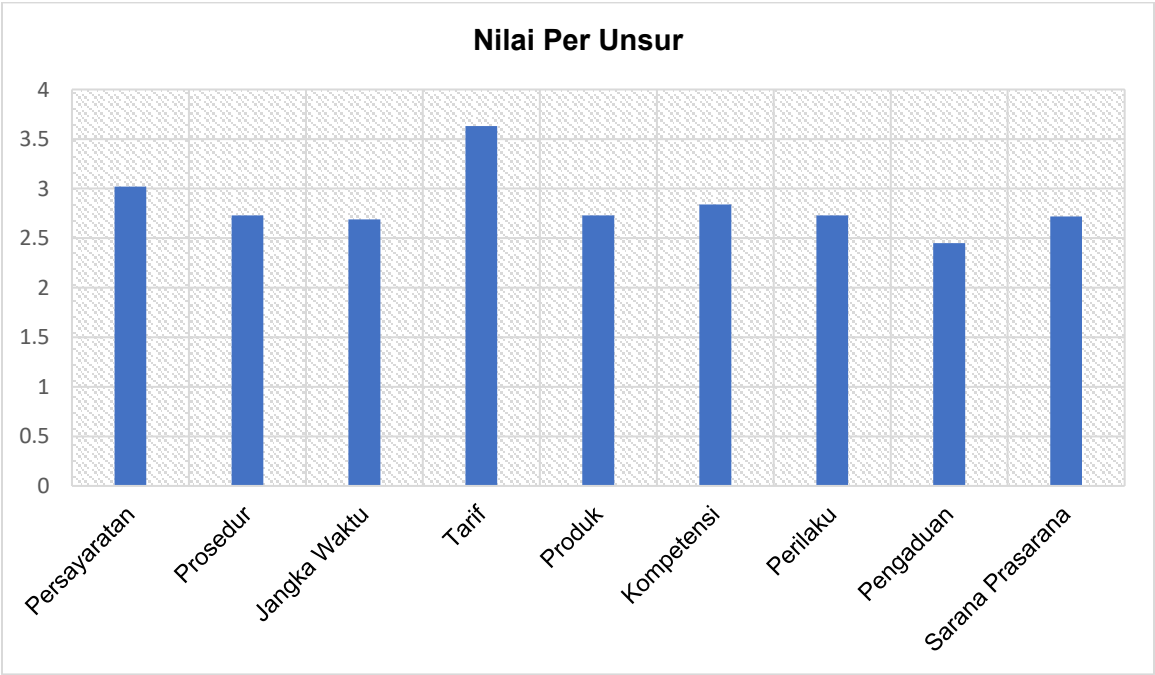
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pada Layanan Pelayanan Hukum Gratis Per Triwulan II



Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penyuluhan/ Penerangan Hukum Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,02	2,73	2,69	3,63	2,73	2,84	2,73	2,45	2,72
Kategori	B	C	C	B	C	C	C	C	C
IKM Layanan	71 (C atau Cukup Baik)								

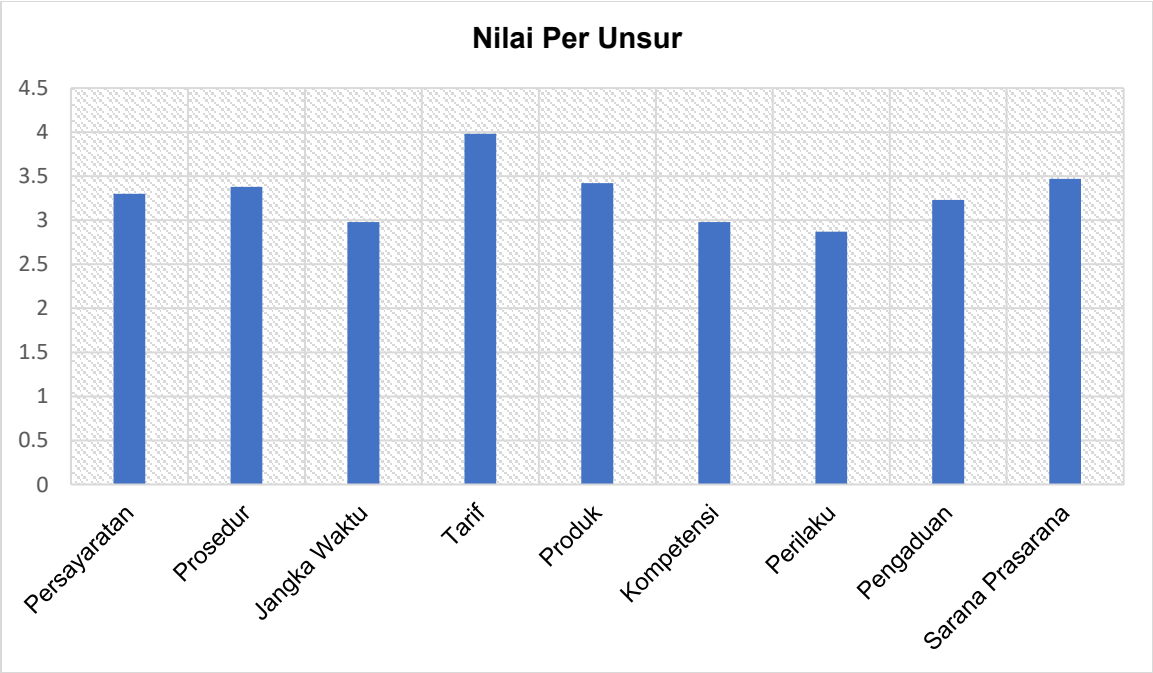
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Penyuluhan/ Penerangan Hukum Per Triwulan II



Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengambilan dan Pengembalian BB Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,30	3,38	2,98	3,98	3,42	2,98	2,87	3,23	3,47
Kategori	B	B	C	A	B	C	C	B	B
IKM Layanan	82 (B atau Baik)								

Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pengambilan dan Pengembalian BB Per Triwulan II



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

Tabel 1.6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
Kejaksaan Negeri Way Kanan Per Triwulan II

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan PTSP	81	B	Baik
2.	Layanan Tilang	79	B	Baik
3.	Pelayanan Hukum Gratis	75	B	Baik
4	Layanan Penyuluhan/ Penerangan Hukum	71	C	Cukup Baik
5.	Layanan Pengambilan dan Pengembalian BB	82	B	Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Way Kanan		77,6 (B atau 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. Unsur Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,85 (dua koma delapan puluh lima). Selanjutnya unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,00 (tiga koma tiga nol nol) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,03 (tiga koma nol tiga) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Tarif dengan nilai sebesar 4,00 (empat koma nol nol) dan unsur Perilaku sebesar 3,94 (tiga koma sembilan puluh empat) serta unsur Jangka Waktu yang memperoleh nilai sebesar 3,89 (tiga koma delapan puluh sembilan).

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. "Pengambilan barang bukti sangat gampang dan gratis".
2. "Ditingkatkan Selalu".
3. "Semoga kejaksan negri way kanan menjadi tempat penegak hukum ygang amanah".
4. "Semoga tambah sukses kedepannya dalam memberikan pelayanan kemasyarakat khususnya kabupaten way kanan".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pengaduan, sarana dan prasarana, serta persyaratan dapat digambarkan sebagai berikut.

1. Unsur pengaduan masih dinilai kurang oleh Masyarakat. Hal ini terjadi karena Masyarakat belum memanfaatkan secara penuh sistem pengaduan online yang bisa mempermudah pengaduan Masyarakat ke Kejaksaan Negeri Way Kanan.
2. Selanjutnya pada unsur sarana prasarana pada kejaksan Negeri Way Kanan masih dinilai kurang, hal ini terjadi karena fasilitas Kejaksaan Negeri Way Kanan belum terlalu lengkap dan masih akan ditingkatkan seiring berjalannya waktu. Keterbatasan jarak tempuh ke Blambangan Umpu, Kabupaten Way Kanan yang cukup jauh juga masih menjadi salah satu alasannya.
3. Unsur persyaratan masih dirasa rumit oleh Masyarakat, hal ini terjadi karena proses dan administrasi yang harus dilakukan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

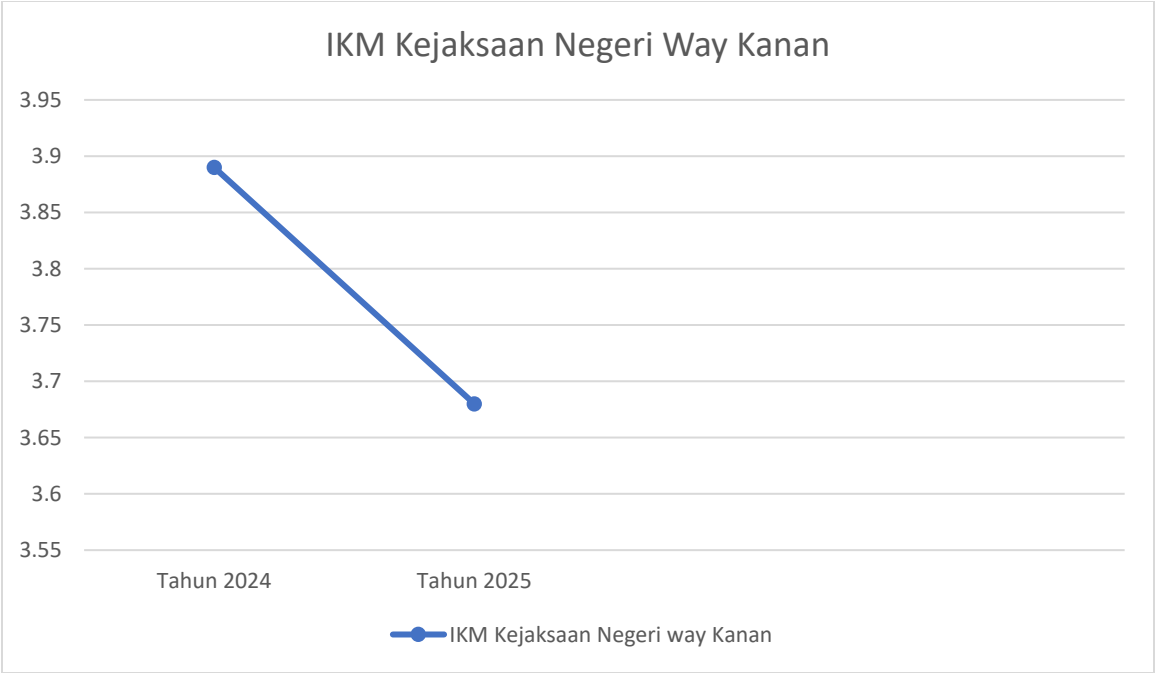
Hasil analisis tersebut dibuat sebagai langkah untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan/keputusan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada Kejaksaan Negeri Way Kanan. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur pengaduan, unsur sarana dan prasarana, serta unsur persyaratan. 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.	Pengaduan	Mengaktifkan sistem pengaduan <i>online</i>	√	√	√	√	Ivana
		Memberikan penyuluhan kepada pengunjung tentang system pengaduan <i>online</i>			√		Nanda
2.	Sarana dan Prasarana	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Sarana dan Prasarana	√	√			Andi
		Mencari inovasi dan pemeliharaan sarana prasarana			√	√	Imam
3.	Persyaratan	Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis				√	Ayu

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Untuk membandingkan kinerja Kejaksaan Negeri Way Kanan 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 Way Kanan dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut:

Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Kejaksaan Negeri Way Kanan 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 Way Kanan.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Way Kanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai sebesar 77,8 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Way Kanan menunjukkan penurunan sejak tahun 2024 hingga 2025 triwulan II.
2. Unsur pengaduan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu sarana dan prasarana serta unsur persyaratan
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur tarif, unsur perilaku, dan juga unsur jangka waktu.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Way Kanan telah/~~belum~~ menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 80%.
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - a. Rencana Tindak Lanjut Mencari inovasi dan pemeliharaan sarana prasarana, dikarenakan harus menunggu pencairan anggaran terlebih dahulu dan melalui beberapa proses.

Blambangan Umpu, 18 Juli 2025

Kepala Kejaksaan Negeri Way Kanan,



(Dody A.J. Sinaga, S.H., M.H)

Jaksa Madya NIP. 19730217 199803 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Way Kanan 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 2024	Realisasi Tindak Lanjut 2025	Persentase Realisasi
1.	Mengaktifkan sistem pengaduan <i>online</i>	Sudah/ Belum Direalisasikan	100 %
2.	Memberikan penyuluhan kepada pengunjung tentang system pengaduan <i>online</i>	Sudah/ Belum Direalisasikan	100 %
3.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Sarana dan Prasarana	Sudah/ Belum Direalisasikan	100 %

No	Rencana Tindak Lanjut Tw I 2025	Realisasi Tindak Lanjut Tw II 2025	Persentase Realisasi
1.	Mengaktifkan sistem pengaduan <i>online</i>	Sudah/ Belum Direalisasikan	100 %
2.	Memberikan penyuluhan kepada pengunjung tentang system pengaduan <i>online</i>	Sudah/ Belum Direalisasikan	100 %
3.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Sarana dan Prasarana	Sudah/ Belum Direalisasikan	100 %
4.	Mencari inovasi dan pemeliharaan sarana prasarana	Sudah/ Belum Direalisasikan	100 %