


# PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

## KEJAKSAAN NEGERI BATANG HARI

## PERIODE TRIWULAN III

## TAHUN 2026

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSrE), 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 ..... 11
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ..... 11
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ..... 11
4.2. Rencana Tindak Lanjut ..... 11
4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat ..... 12
BAB V ..... 14
KESIMPULAN ..... 14
LAMPIRAN ..... 15
1. Kuesioner ..... 15
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ..... 16
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.



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

# 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 Batang Hari 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 Batang Hari 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.



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

## 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 Batang Hari 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.



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

# BAB II

# PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## 2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Kejaksaan Negeri Batang Hari yang berlokasi di Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Batang Hari

## 2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Batang Hari. 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 Batang Hari 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 Batang Hari 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.



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

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 Batang Hari yang berlokasi di Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi

## 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 2026 | 5 hari |
| 2. | Pengumpulan Data | Juli – September 2026 | 60 hari |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | September 2026 | 5 hari |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | September 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 Batang Hari sebanyak 310 orang.



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

# 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 664 orang responden ,dengan rincian sebagai berikut:

| No | Karakteristik | Indikator | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Jenis Kelamin | Laki-Laki | 341 | 51,36% |
| | | Perempuan | 323 | 48,64% |
| 2. | Pendidikan | Tidak Sekolah | 0 | 0% |
| | | SD | 8 | 1,20% |
| | | SLTP/SMP | 18 | 2,71% |
| | | SLTA/SMA | 169 | 25,45% |
| | | Diploma III | 10 | 1,51% |
| | | S1 | 42 | 6,63% |
| | | S2 | 37 | 5,57% |
| | | S3 | 0 | 0% |
| 3. | Pekerjaan | Belum/Tidak Bekerja | 56 | 8,43% |
| | | PNS | 277 | 41,72% |
| | | TNI | 1 | 0,15% |
| | | Polri | 25 | 3,77% |
| | | Karyawan Swasta | 20 | 3,01% |
| | | Wiraswasta | 23 | 3,46% |
| | | Lainnya | 262 | 39,46% |
| 4. | Jenis Layanan | Layanan PTSP | 71 | 10,9 |
| | | Layanan Tilang | 40 | 6,02 |
| | | Layanan Jenguk Tahanan | 18 | 2,71 |
| | | Layanan Hukum Datun | 176 | 26,51 |
| | | Pengawalan dan Pengamanan Pembangunan Proyek Strategis | 21 | 3,16 |
| | | Layanan Jaksa Masuk Sekolah | 338 | 50,9 |



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

## 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 Penerimaan Tamu Per Semester I

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM Per Unsur (NRR Per Unsur) | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,99 | 4 | 4 | 4 |
| Kategori | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| IKM Layanan | 100 (A atau Sangat Baik) | | | | | | | | |

Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Tilang Per Semester I

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM Per Unsur (NRR Per Unsur) | 4 | 4 | 4 | 3,9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Kategori | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| IKM Layanan | 99,75 (A atau Sangat Baik) | | | | | | | | |

Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Jenguk Tahanan Per Semester I

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM Per Unsur (NRR Per Unsur) | 3,94 | 4 | 4 | 4 | 3,94 | 3,94 | 3,94 | 4 | 4 |
| Kategori | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| IKM Layanan | 99,5 (A atau Sangat Baik) | | | | | | | | |

Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Hukum Datun Tamu Per Semester I

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM Per Unsur (NRR Per Unsur) | 3,99 | 3,98 | 3,95 | 3,97 | 3,96 | 3,96 | 3,96 | 3,97 | 3,98 |
| Kategori | A | A | B | A | A | A | A | A | A |
| IKM Layanan | 99,75 (A atau Sangat Baik) | | | | | | | | |



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

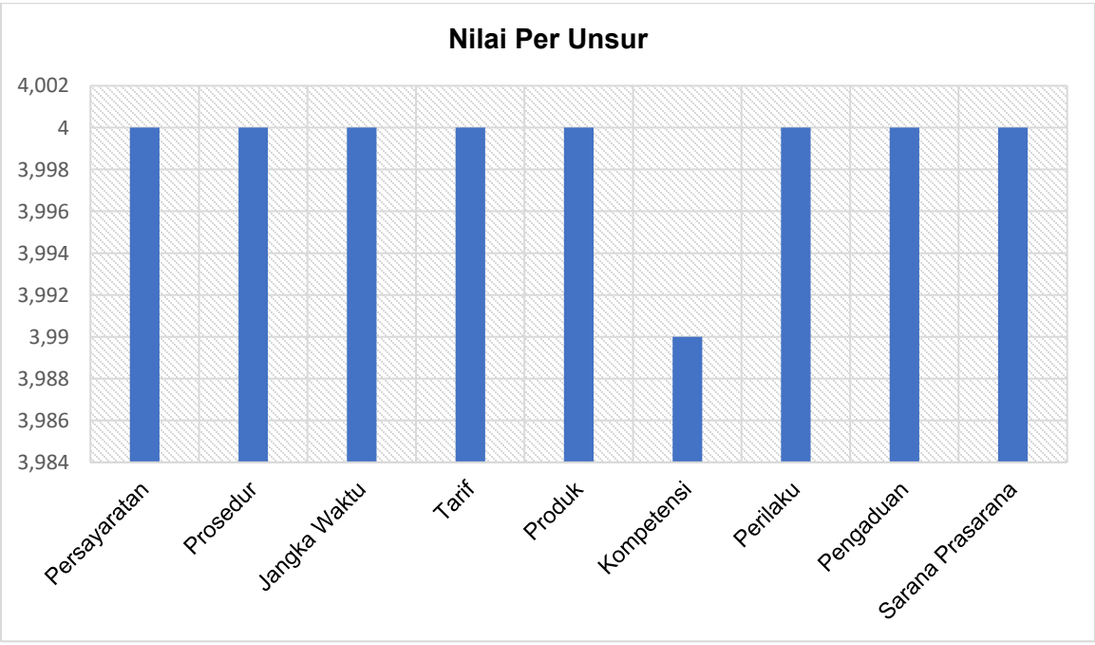
Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Pengawalan dan Pengamanan Pembangunan Proyek Strategis Per Semester I

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM Per Unsur (NRR Per Unsur) | 95 | 95 | 95 | 4 | 95 | 95 | 4 | 3,95 | 3,95 |
| Kategori | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| IKM Layanan | 100 (A Sangat Baik) | | | | | | | | |

Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Jaksa Masuk Sekolah Per Semester I

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM Per Unsur (NRR Per Unsur) | 3,54 | 3,51 | 3,46 | 3,7 | 3,53 | 3,56 | 3,6 | 3,54 | 3,85 |
| Kategori | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| IKM Layanan | 89,75 (A Sangat Baik) | | | | | | | | |

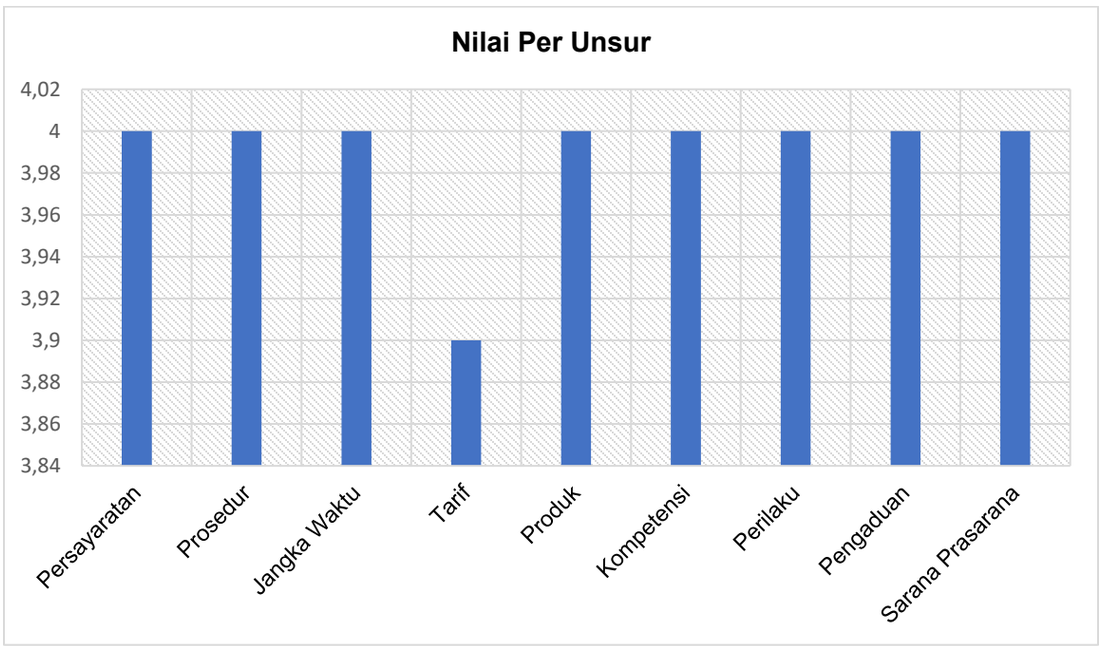
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan PTSP Penerimaan Tamu Per Semester I



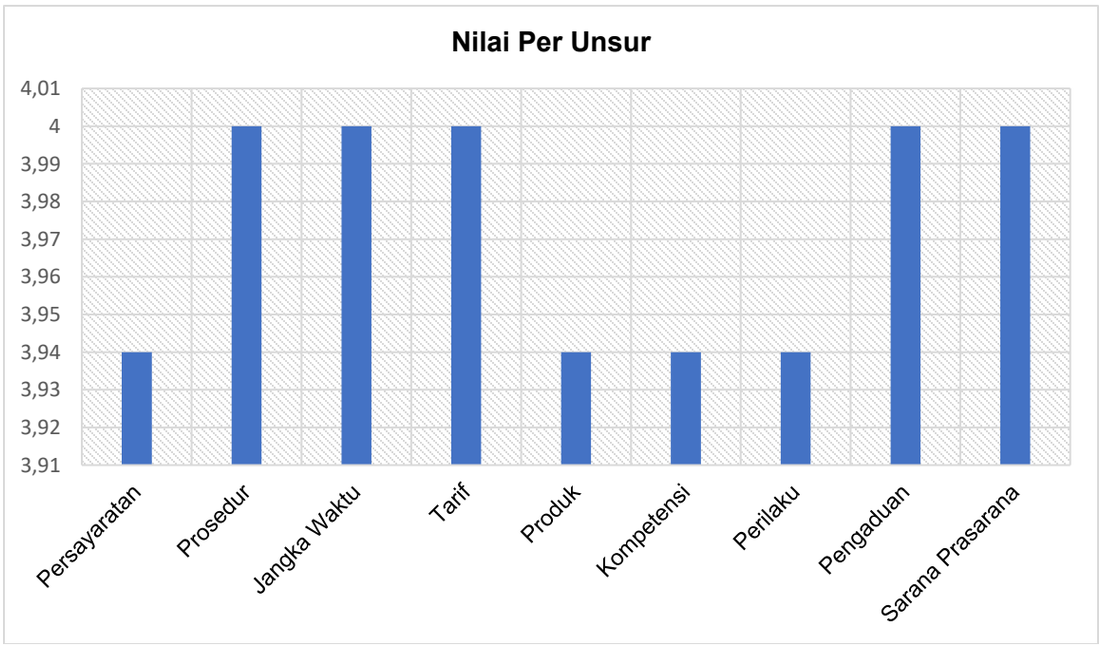



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Tilang Per Semester I



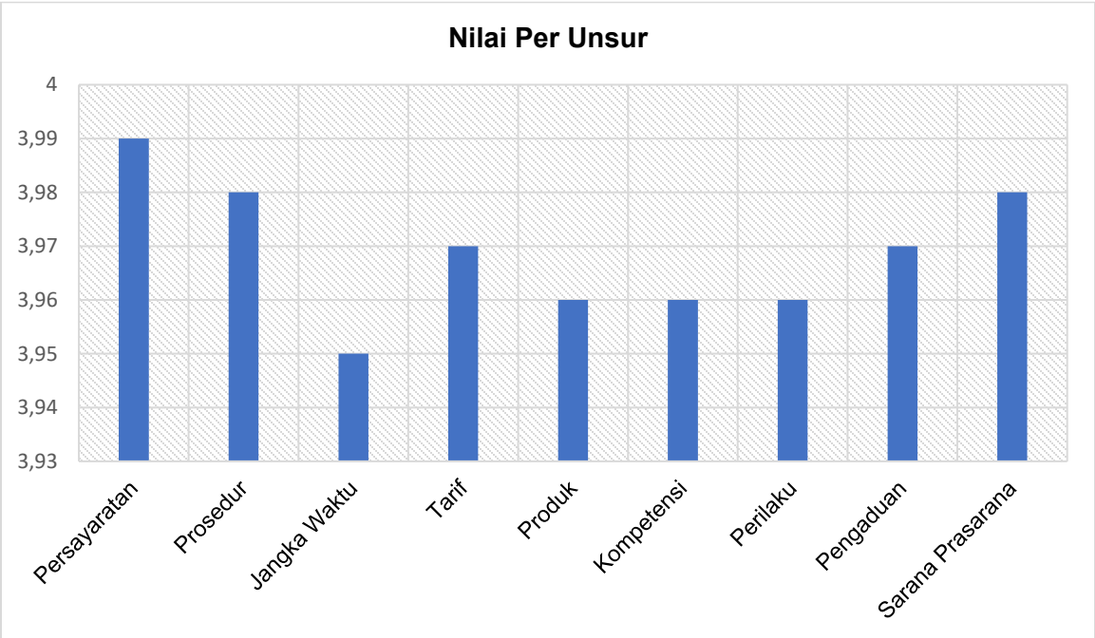

Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Jenguk Tahanan Per Semester I



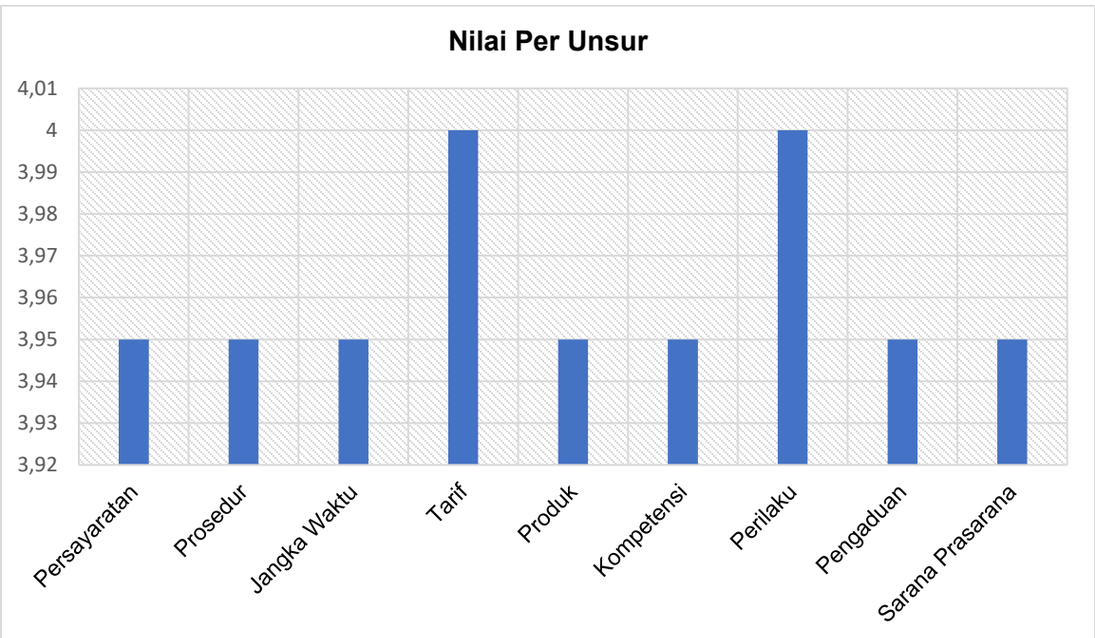



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan
oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSrE),
Badan Siber dan Sandi Negara

Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Hukum Datun Per Semester I



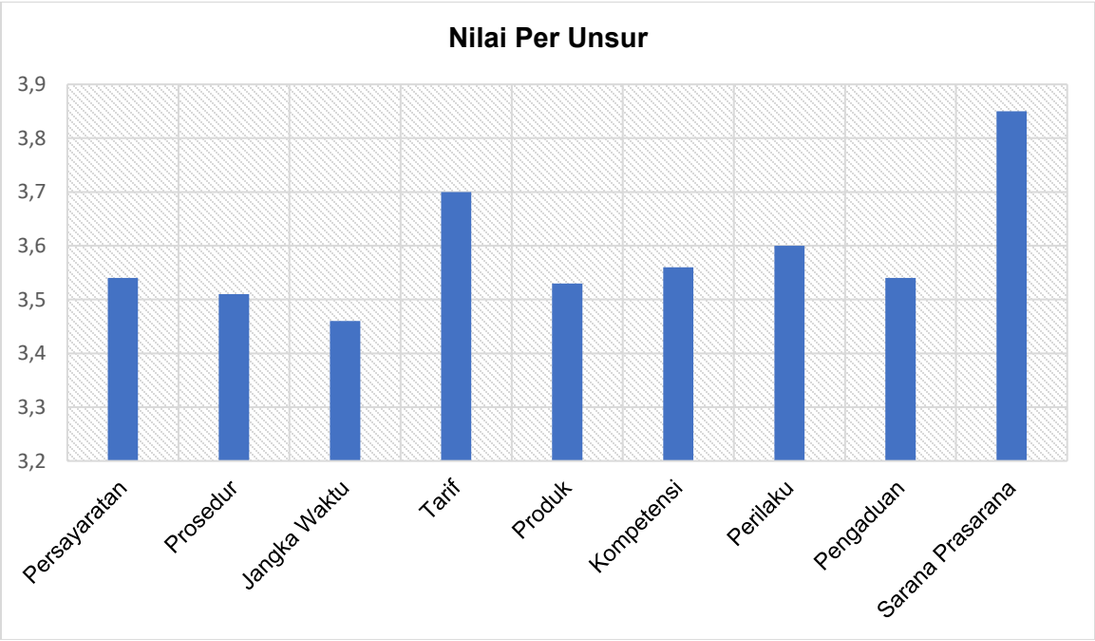

Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Pengamanan Pembangunan Strategis Per Semester I






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

Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Jaksa Masuk Sekolah Per Semester I




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

Tabel 1.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
pada Kejaksaan Negeri Batang Hari Per Semester I

| No | Nama Layanan | Nilai IKM Per Layanan | Kategori (Mutu Layanan) | Predikat (Kinerja Layanan) |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Pelayanan PTSP | 100 | A | Sangat Baik |
| 2. | Pelayanan Tilang | 99,75 | A | Sangat Baik |
| 3. | Pelayanan Jenguk Tahanan | 99,5 | A | Sangat Baik |
| 4 | Pelayanan Hukum Datun | 99,75 | A | Sangat Baik |
| 5 | Layanan Pengamanan Pembangunan Strategis | 99 | A | Sangat Baik |
| 6 | Pelayanan Jaksa Masuk Sekolah | 89,75 | A | Sangat Baik |
| Nilai IKM Kejaksaan Negeri Batang Hari | | 94.5 | | |



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

# BAB IV

# ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## 4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. ( jangka waktu, prosedur ) Unsur Jangka Waktu pada layanan Jaksa Masuk Sekolah mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 3.46 (tiga koma empat puluh enam). Selanjutnya unsur Prosedur pada layanan Jaksa Masuk Sekolah mendapatkan nilai 3.51 (tiga koma lima satu) dan merupakan nilai terendah kedua.
2. (Tarif, prilaku, kompetensi) Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Sarana prasarana dengan nilai sebesar 4,00 (empat koma nol nol) dan unsur Kompetensi, unsur Prilaku yang sama-sama memperoleh nilai sebesar 4,00 (empat koma 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. “ NIHIL.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Layanan Jaksa Masuk Sekolah dapat digambarkan sebagai berikut. :

1. Waktu Pelayanan masih dirasa Belum optimal dan Prosedur Pelayanan dinilai Kurang Praktis oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena Masyarakat belum memanfaatkan Digitalisasi / online secara optimal dan lebih memilih langsung datang ke lokasi pelayananan, dan juga pengembangan prodak atau program yang baru untuk mempermudah pelayanan ke masyarakat.

## 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 Batang Hari . Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu ( prosedur, jangka waktu, produk). 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 | |



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

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Waktu Pelayanan | Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait registrasi *online* | √ | √ | √ | | Kasi |
| | | Menambah jumlah loket | √ | √ | √ | | Kasi |
| 2. | Prosedur Pelayanan | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan | √ | √ | √ | | Kasi |
| | | Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis | √ | √ | √ | | Kasi |
| 3. | Prodak | Memberikan Pemahaman yang Lebih luas ke masyarakat untuk prodak atau program kejaksaan Negeri Batang Hari baik online melalui media social ataupun offline melalui sosialisasi agar dapat di manfaatkan semaksimal mungkin (pelayanan publik prima) | √ | √ | √ | | Kasi |

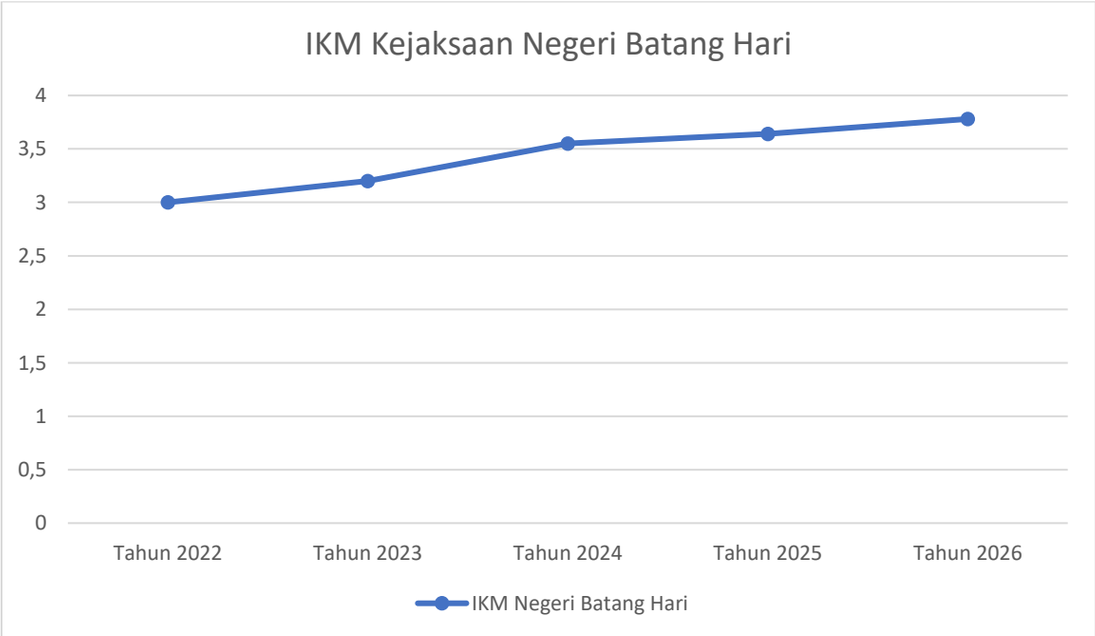
### 4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Untuk membandingkan kinerja Kejaksaan Negeri Batang Hari 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 Batang Hari dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut:



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

Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Kejaksaan Negeri Batang Hari Tahun 2022-2026




Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga tahun 2026 pada Kejaksaan Negeri Batang Hari.



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

# BAB V

# KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Batang Hari, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 94.5 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Batang Hari menunjukkan peningkatan sejak tahun 2022 hingga 2026.
2. Unsur ( prosedur, jangka waktu) Unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.46 (tiga koma empat puluh enam). Selanjutnya unsur Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 3.51 (tiga koma lima satu) dan merupakan nilai terendah kedua.
3. Sedangkan (tarif , prilaku, kompetensi) unsur layanan dengan nilai tertinggi, unsur Tarif dengan nilai sebesar 4,00 (empat koma nol nol) dan unsur Kompetensi unsur Prilaku yang sama-sama memperoleh nilai sebesar 4 (empat koma nol)
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Batang Hari Telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100%

Muara Bulian, 30 Juni 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Batang Hari




DR. MUHAMMAD IRWAN, SH. MH

Jaksa Utama Pratama

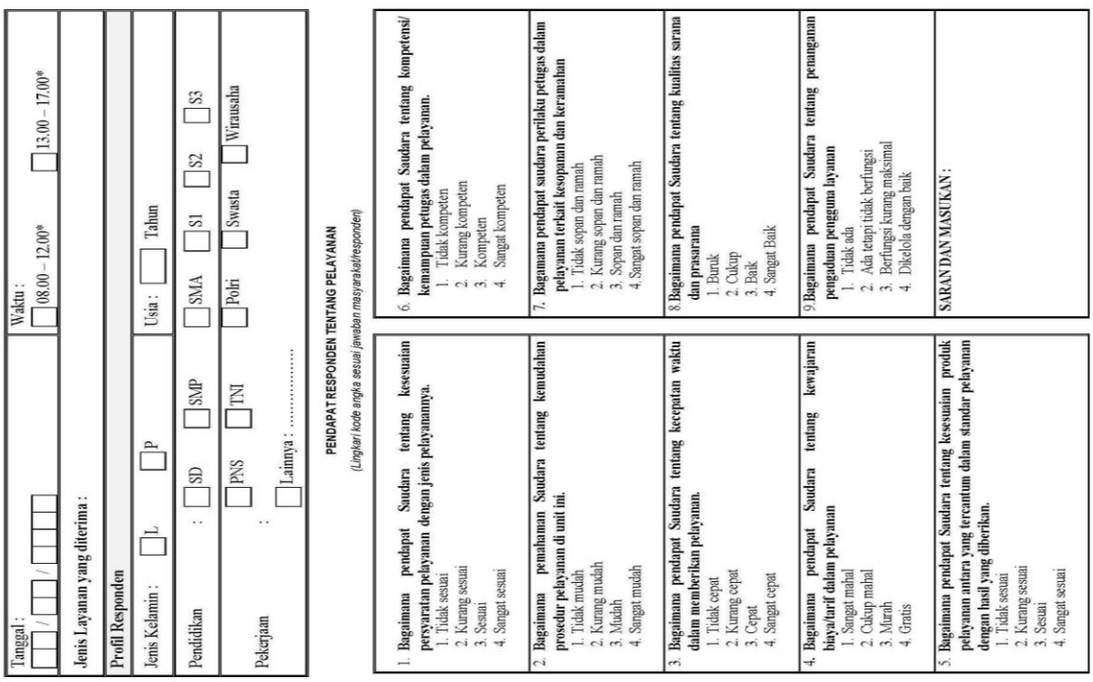


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Batang Hari memanfaatkan sarana digital berupa *website* SINORI. 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 :

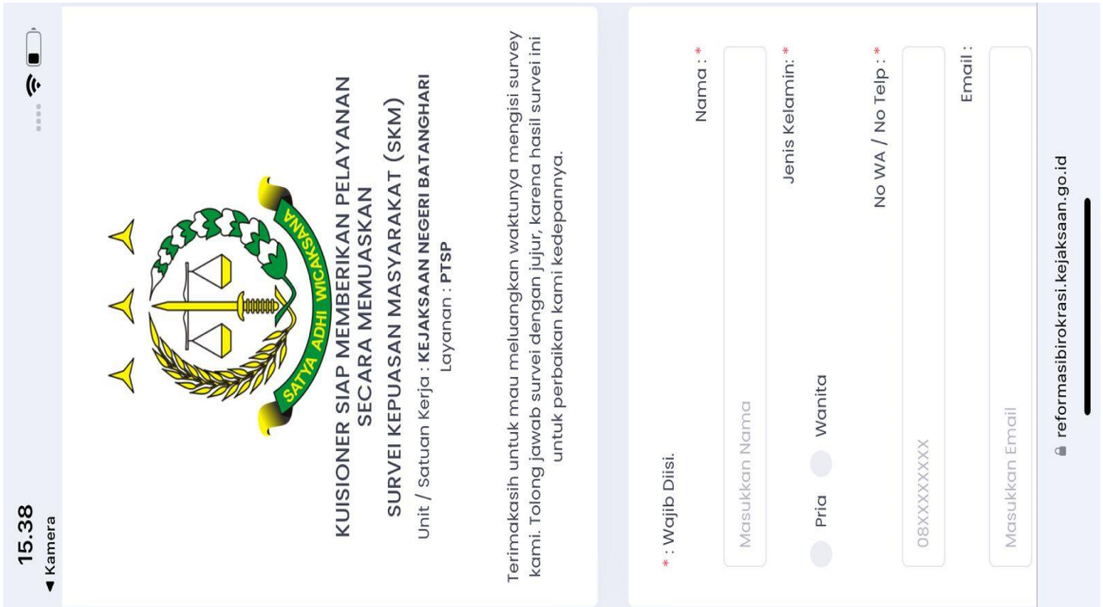
Profil Responden

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
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
   1. Tidak mudah
   2. Kurang mudah
   3. Mudah
   4. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
   1. Tidak cepat
   2. Kurang cepat
   3. Cepat
   4. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
   1. Sangat mahal
   2. Cukup mahal
   3. Murah
   4. Gratis
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
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
   1. Tidak kompeten
   2. Kurang kompeten
   3. Kompeten
   4. Sangat kompeten
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
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
   1. Buruk
   2. Cukup
   3. Baik
   4. Sangat Baik
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

SARAN DAN MASUKAN :



15.38
◂ Kamera

KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI BATANGHARI
Layanan : PTSP

Terimakasih untuk mau meluangkan waktunya mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini untuk perbaikan kami kedepannya.

* : Wajib Diisi.

Nama : *
Masukkan Nama

Jenis Kelamin: *
Pria Wanita

No WA / No Telp : *
08XXXXXXXXX

Email :
Masukkan Email

reformasibirokrasi.kejaksaan.go.id



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

## 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. | Waktu pelayanan | Sudah Direalisasikan | 100 % |
| 2. | Prosedur Pelayanan | Sudah Direalisasikan | 100 % |
| 3. | Prodak | Sudah Direalisasikan | 100 % |

Catatan : Untuk Tahun 2026 Triwulan , sesuaikan data tabel di atas sebagaimana tabel berikut

| No | Rencana Tindak Lanjut Tw II 2026 | Realisasi Tindak Lanjut Tw II 2026 | Persentase Realisasi |
|---|---|---|---|
| 1. | Waktu Pelayanan | Sudah Direalisasikan | 100 % |
| 2. | Prosedur Pelayanan | Sudah Direalisasikan | 100 % |
| 3. | Prodak | Sudah Direalisasikan | 100 % |



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