



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

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

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 I	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 Kepuasan Masyarakat	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	15
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	15
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya	16

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 Banjarnegara 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 Banjarnegara 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 Banjarnegara. 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 di lingkungan 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 Banjarnegara yang berlokasi di Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Banjarnegara.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Banjarnegara. 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 Banjarnegara. 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 Banjarnegara 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 Banjarnegara yang berlokasi di Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	5 hari
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2026	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2026	5 hari

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun populasi penerima pelayanan pada Kejaksaan Negeri Banjarnegara sebanyak 139 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 52 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	33	63,46%
		Perempuan	19	36,54%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0,00%
		SD	1	1,92%
		SLTP/SMP	1	1,92%
		SLTA/SMA	18	34,62%
		Diploma III	0	0,00%
		S1	32	61,54%
		S2	0	0,00%
		S3	0	0,00%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	1	1,92%
		PNS	21	40,38%
		TNI	0	0,00%
		Polri	0	0,00%
		Karyawan Swasta	21	40,38%
		Wiraswasta	0	0,00%
		Lainnya	9	17,31%
4.	Jenis Layanan	Layanan PTSP	31	59,62%
		Layanan Dellvery BB Gratis	6	11,54%
		Layanan Tilang	12	23,08%
		Layanan Konsultasi Hukum Gratis	3	5,77%
		Layanan Halo JPN	0	0,00%

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 I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,77	3,71	3,71	4	3,65	3,81	3,84	3,68	3,9
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,79 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Delivery BB Gratis Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,67	3,67	3,33	4	3,67	3,67	3,67	3,67	4
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,71 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Tilang Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,42	3,42	3,42	3,83	3,58	3,33	3,5	3,5	3,58
Kategori	B	B	B	A	A	B	A	A	A
IKM Layanan	3,51 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Konsultasi Hukum Gratis Per Triwulan I

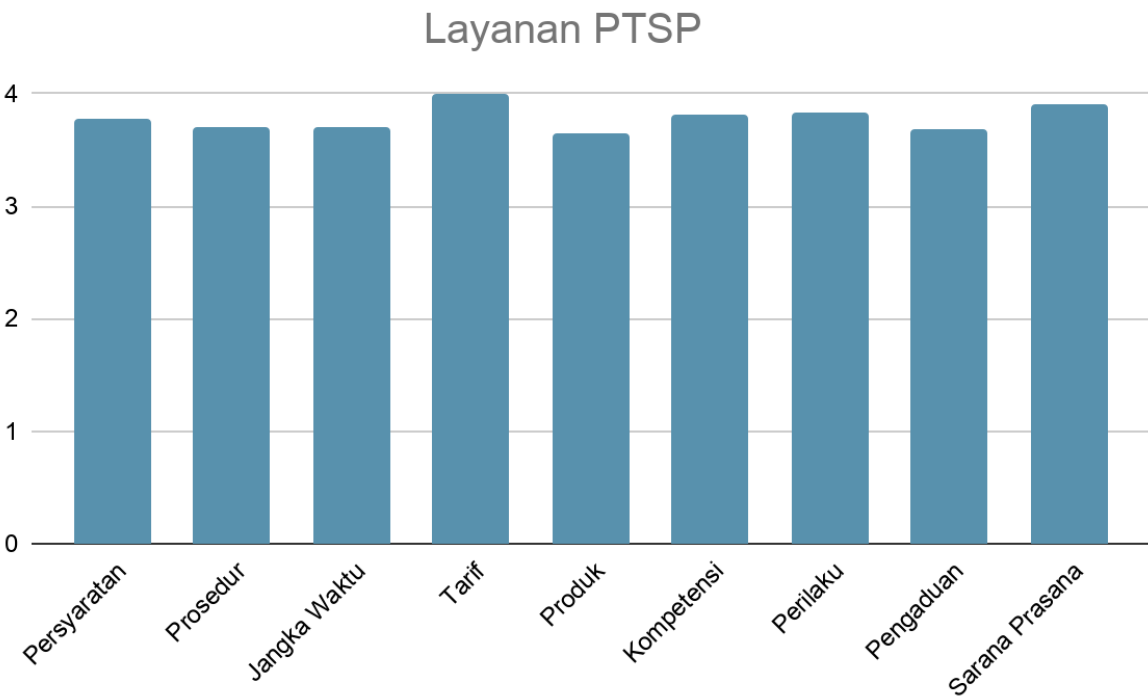
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,67	3,67	3,33	4	3,33	3,33	3,33	3,67	4
Kategori	A	A	B	A	B	B	B	A	A
IKM Layanan	-								

Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Halo JPN Per Triwulan I

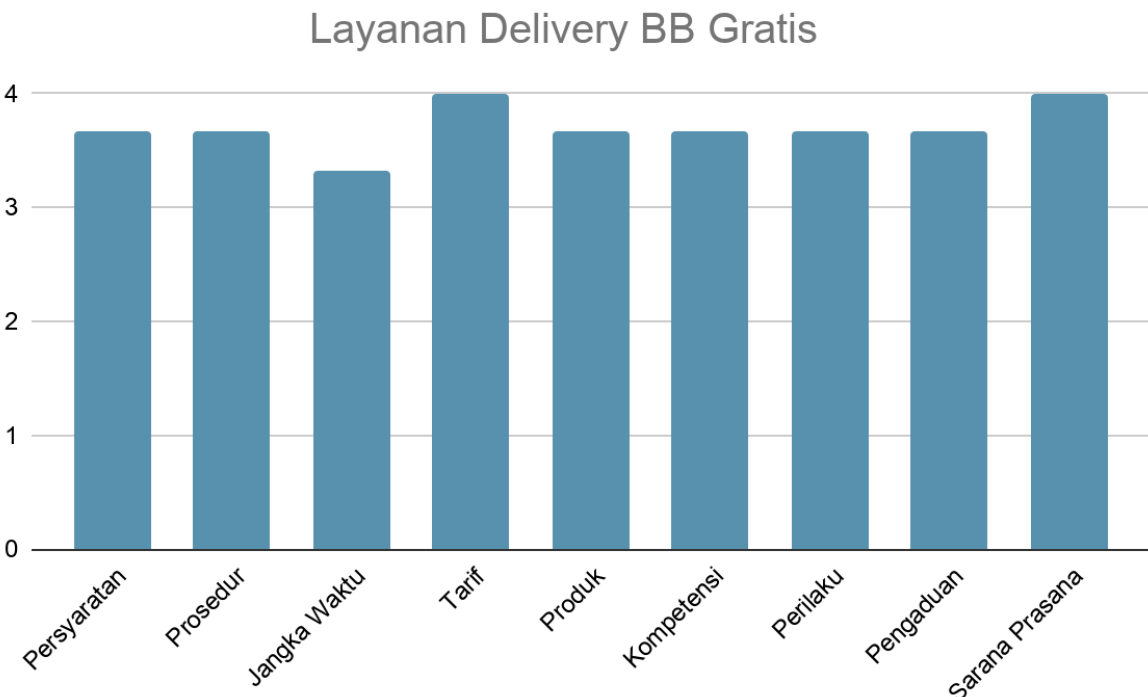
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9

IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IKM Layanan	-								

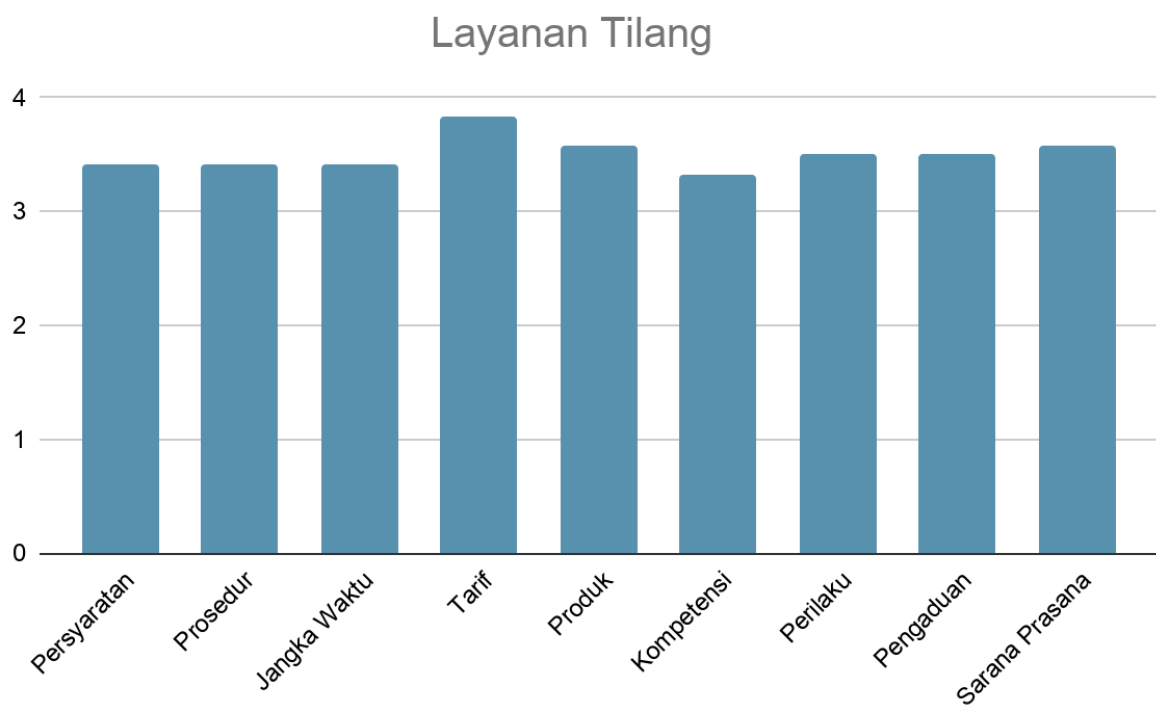
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan PTSP Per Triwulan I



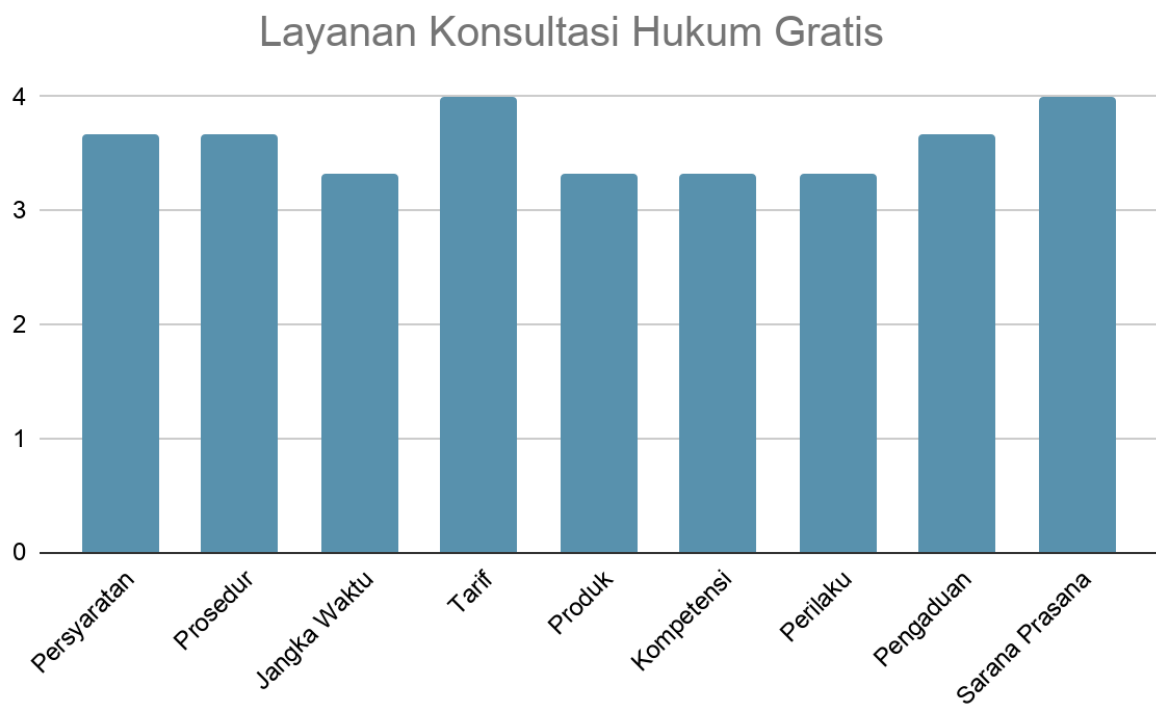
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Dellvery BB Gratis Per Triwulan I



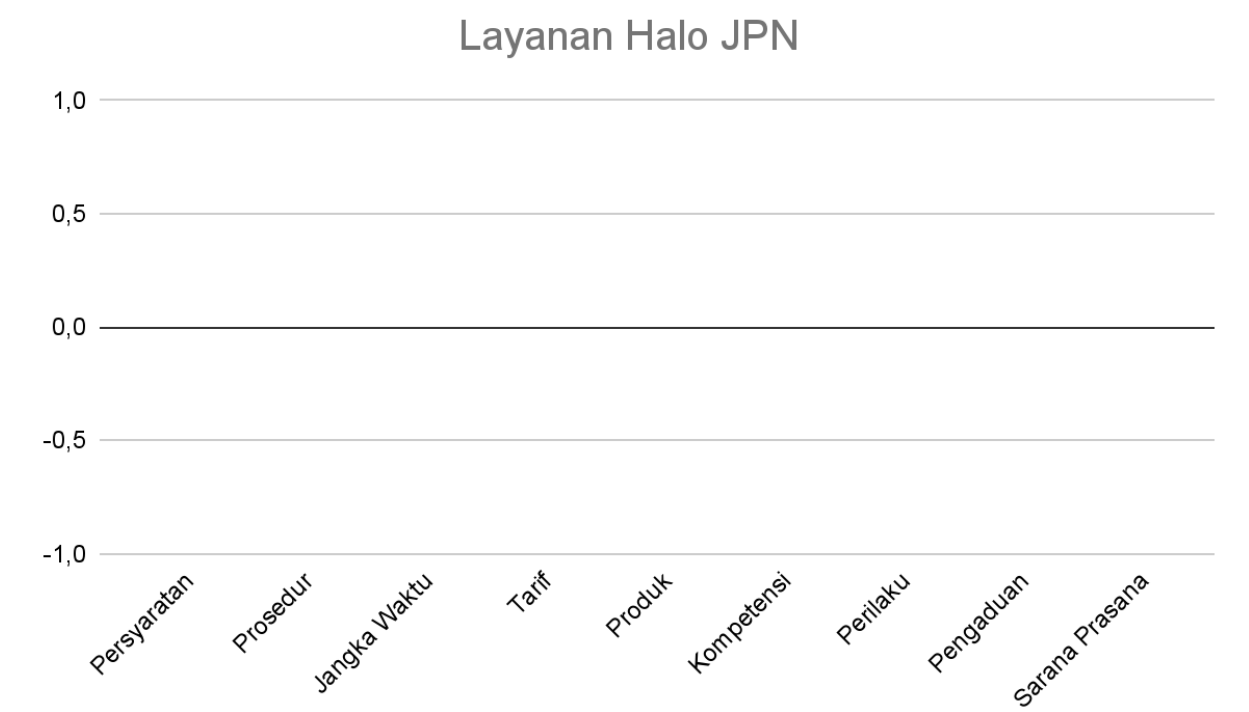
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Tilang Per Triwulan I



Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Konsultasi Hukum Gratis Per Triwulan I.



Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Halo JPN Per Triwulan I



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

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
pada Kejaksaan Negeri Banjarnegara Per Triwulan I

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan PTSP	3,78	A	Sangat Baik
2.	Layanan Dellvery BB Gratis	3,7	A	Sangat Baik
3.	Layanan Tilang	3,51	A	Sangat Baik
4.	Layanan Konsultasi Hukum Gratis	3,59	A	Sangat Baik
5.	Layanan Halo JPN	0	-	-
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Banjarnegara		2,92 (C atau Cukup 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. Dari kesembilan unsur, unsur Jangka Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 2,76. Selanjutnya unsur Kompetensi mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 2,83 dan unsur Produk mendapatkan nilai terendah ketiga yaitu 2,85
2. Dari kesembilan unsur, unsur Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,17. Selanjutnya unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,10 dan unsur Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 2,91

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. "Sarana dan prasarana lebih ditingkatkan"
2. "Komunikasi antar lembaga ditingkatkan lagi agar tidak bolak balik"

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Persyaratan, Produk, dan Pengaduan dapat digambarkan sebagai berikut.

1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan belum sepenuhnya konsisten dan terstandarisasi dengan baik. Informasi terkait estimasi waktu layanan belum disampaikan secara jelas kepada masyarakat, serta masih terdapat variasi durasi penyelesaian antar petugas atau jenis layanan yang seharusnya serupa. Hal ini menyebabkan ketidakpastian bagi pengguna layanan dalam memperkirakan waktu yang dibutuhkan
2. Kompetensi pelaksana belum merata dan belum sepenuhnya sesuai dengan tuntutan pelayanan yang optimal. Masih terdapat petugas yang belum memiliki pemahaman menyeluruh terkait prosedur, substansi layanan, maupun penggunaan teknologi pendukung. Selain itu, pelatihan dan pengembangan kapasitas belum dilakukan secara berkelanjutan, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang belum konsisten.
3. Produk layanan belum sepenuhnya memenuhi standar kualitas dan kebutuhan pengguna layanan. Beberapa output layanan masih memiliki kekurangan dari segi ketepatan, kejelasan, maupun kemudahan pemanfaatan. Selain itu, inovasi dalam pengembangan produk layanan masih terbatas, sehingga belum mampu memberikan nilai tambah yang signifikan bagi masyarakat

4.2. Rencana Tindak Lanjut

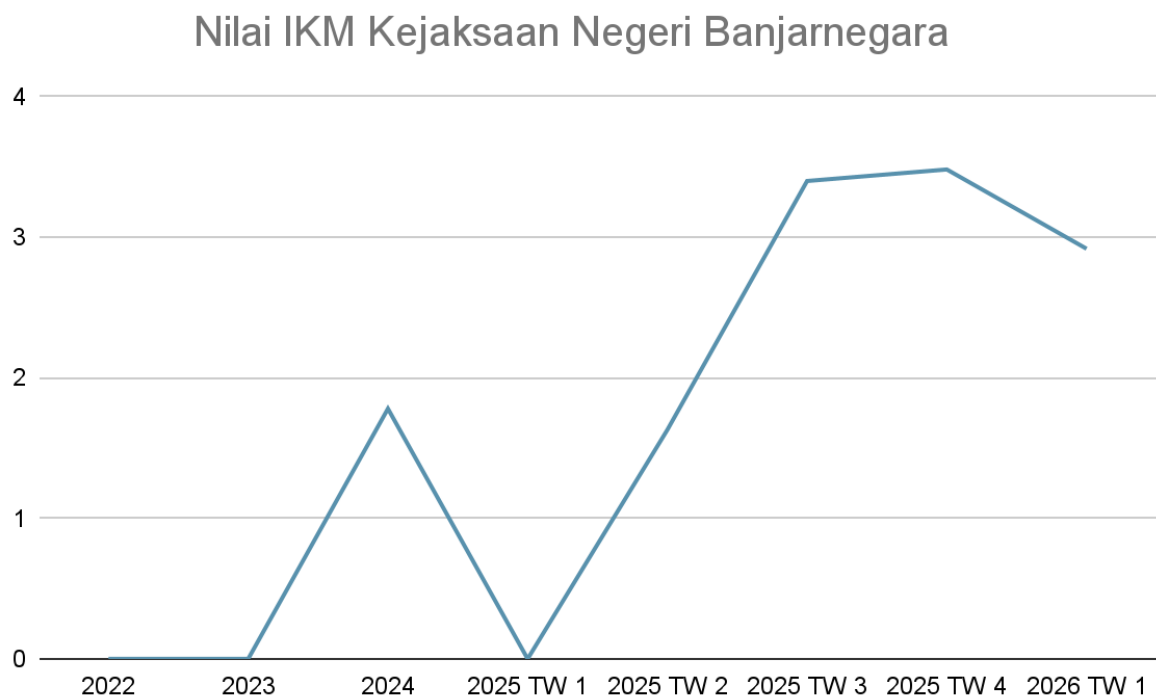
Hasil analisis tersebut dibuat sebagai langkah untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan/keputusan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada Kejaksaan Negeri Banjarnegara. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu Persyaratan, Produk, dan Pengaduan. 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 I	
1.	Jangka waktu	Melakukan standarisasi jangka waktu penyelesaian layanan serta mempublikasikan estimasi waktu secara jelas melalui berbagai media agar memberikan kepastian bagi pengguna layanan	√	√			Kasubagbin
2.	Kompetensi	Melaksanakan pelatihan dan pengembangan kapasitas secara berkala bagi pelaksana layanan guna meningkatkan pemahaman prosedur, keterampilan teknis, serta kualitas pelayanan	√	√			Kasubagbin
3.	Produk	Melakukan evaluasi dan penyempurnaan produk layanan secara berkala berdasarkan kebutuhan dan umpan balik pengguna, serta mendorong inovasi untuk meningkatkan kualitas dan kemanfaatan layanan.	√	√			Kasubagbin

4.3. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

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

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

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik Negeri Banjarnegara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Cukup Baik dengan nilai 2,92 Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Banjarnegara menunjukkan peningkatan sejak tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu unsur Jangka Waktu, Kompetensi , dan Produk
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif, Sarana dan Prasarana, dan Persyaratan
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Banjarnegara belum menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu
 - a. Rencana Tindak Lanjut unsur Jangka Waktu, dikarenakan belum terdapat pedoman atau arahan teknis secara khusus dari pimpinan terkait pelaksanaan unsur ini, sehingga implementasi di lapangan masih terbatas
 - b. Rencana Tindak Lanjut unsur Produk, dikarenakan belum terdapat pedoman atau arahan teknis secara khusus dari pimpinan terkait pelaksanaan unsur ini, sehingga implementasi di lapangan masih terbatas
 - c. Rencana Tindak Lanjut unsur Pengaduan, dikarenakan belum terdapat pedoman atau arahan teknis secara khusus dari pimpinan terkait pelaksanaan unsur ini, sehingga implementasi di lapangan masih terbatas

Banjarnegara, 8 April 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Banjarnegara



FITRIANSYAH AKBAR, S.H., M.H.
NIP. 19790824 200603 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Banjarnegara 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 IV 2025	Realisasi Tindak Lanjut Tw I 2026	Persentase Realisasi
1.	Melakukan sosialisasi intensif kepada masyarakat agar bersedia mengisi survei SKM	Belum Direalisasikan	0 %
2.	Pemasangan banner/skema alur pelayanan dan edukasi responden agar memahami isi survei	Belum Direalisasikan	0 %
3.	Edukasi kepada masyarakat mengenai jangka waktu layanan serta pentingnya pengisian survei SKM	Belum Direalisasikan	0%
4	Sosialisasi layanan tanpa biaya (atau tarif resmi jika ada), dan ajakan mengisi survei	Belum Direalisasikan	0 %
5	Pengumpulan feedback terkait kepuasan produk layanan melalui wawancara langsung selain survei online	Belum Direalisasikan	0 %
6	Pelatihan internal agar petugas dapat membantu	Belum Direalisasikan	0%

	responden mengisi survei SKM		
7	Pembekalan petugas untuk ramah dan proaktif mengajak pengguna layanan mengisi survei SKM	Belum Direalisasikan	0 %
8	Penyebarluasan informasi kanal pengaduan yang terintegrasi dengan SKM agar responden lebih mudah mengisi	Belum Direalisasikan	0 %
9	Penyediaan sarana SKM seperti tablet, laptop, atau kertas di ruang layanan untuk memudahkan pengisian	Belum Direalisasikan	0%