



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**KEJAKSAAN NEGERI BANJARNEGARA
PERIODE TRIWULAN II
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	April 2026	5 hari
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2026	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 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 45 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 45 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	22	48,89%
		Perempuan	23	51,11%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0,00%
		SD	2	4,44%
		SLTP/SMP	1	2,22%
		SLTA/SMA	21	46,67%
		Diploma III	4	8,89%
		S1	16	35,56%
		S2	1	2,22%
		S3	0	0,00%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	5	11,11%
		PNS	7	15,56%
		TNI	0	0,00%
		Polri	0	0,00%
		Karyawan Swasta	14	31,11%
		Wiraswasta	8	17,78%
		Lainnya	11	24,44%
4.	Jenis Layanan	Layanan PTSP	17	37,78%
		Layanan Dellvery BB Gratis	6	13,33%
		Layanan Tilang	10	22,22%
		Layanan Konsultasi Hukum Gratis	8	17,78%
		Layanan Halo JPN	4	8,89%

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)	3,94	3	3,53	3,76	3,71	3,76	3,71	3,35	3,71
Kategori	A	B	A	A	A	A	A	B	A
IKM Layanan	3,61 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Dellvery BB Gratis Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,83	3,67	3,67	4	3,83	3,83	3,83	3,83	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,83 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.3. 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	3	3,2	4	3,6	3,5	3,5	3,2	3,7
Kategori	B	B	B	A	A	A	A	B	A
IKM Layanan	3,41 (B atau Baik)								

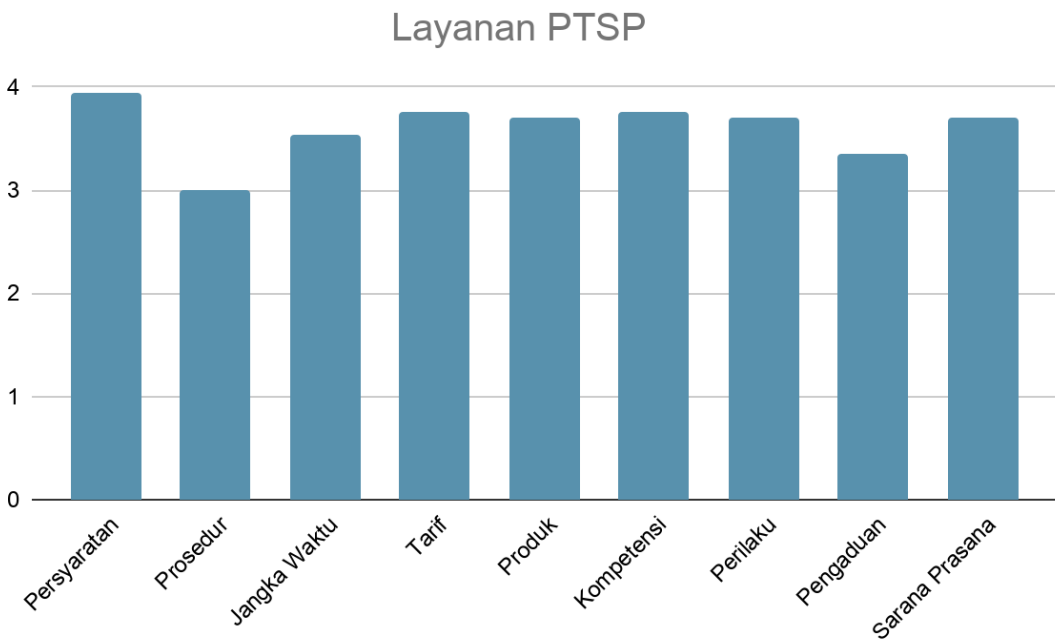
Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Konsultasi Hukum Gratis Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,25	3,5	3,75	4	3,5	3,25	3,13	3,5	4
Kategori	B	A	A	A	A	B	B	A	A
IKM Layanan	3,54 (A atau Sangat Baik)								

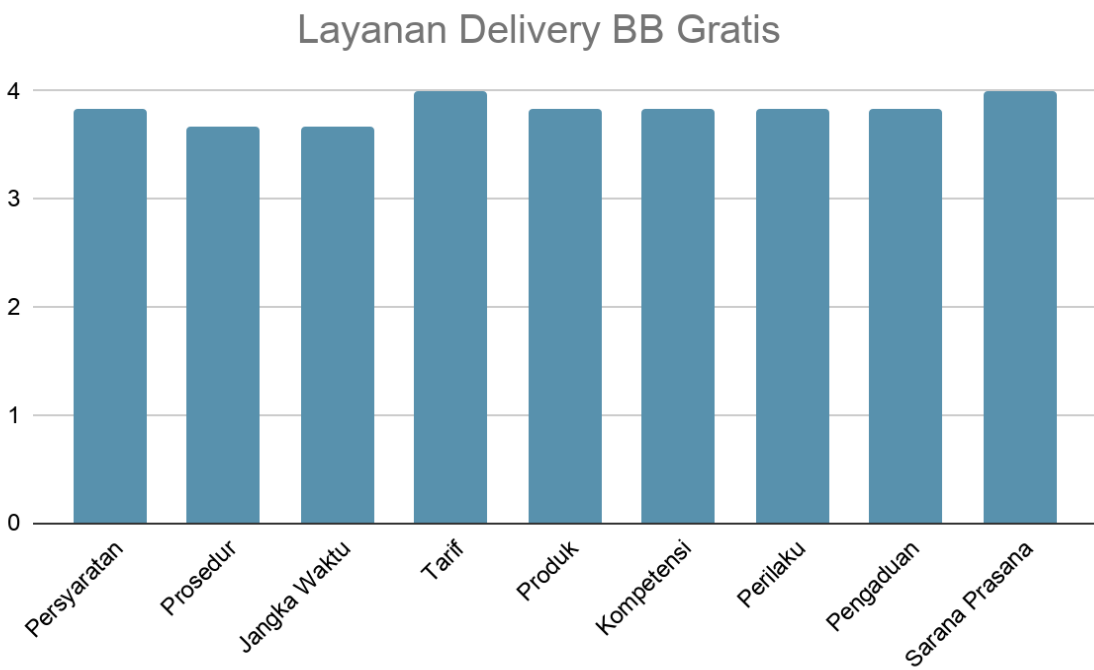
Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Halo JPN Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,25	3,5	3,25	4	3,25	3	3	3	4
Kategori	B	A	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	3,36 (B atau Baik)								

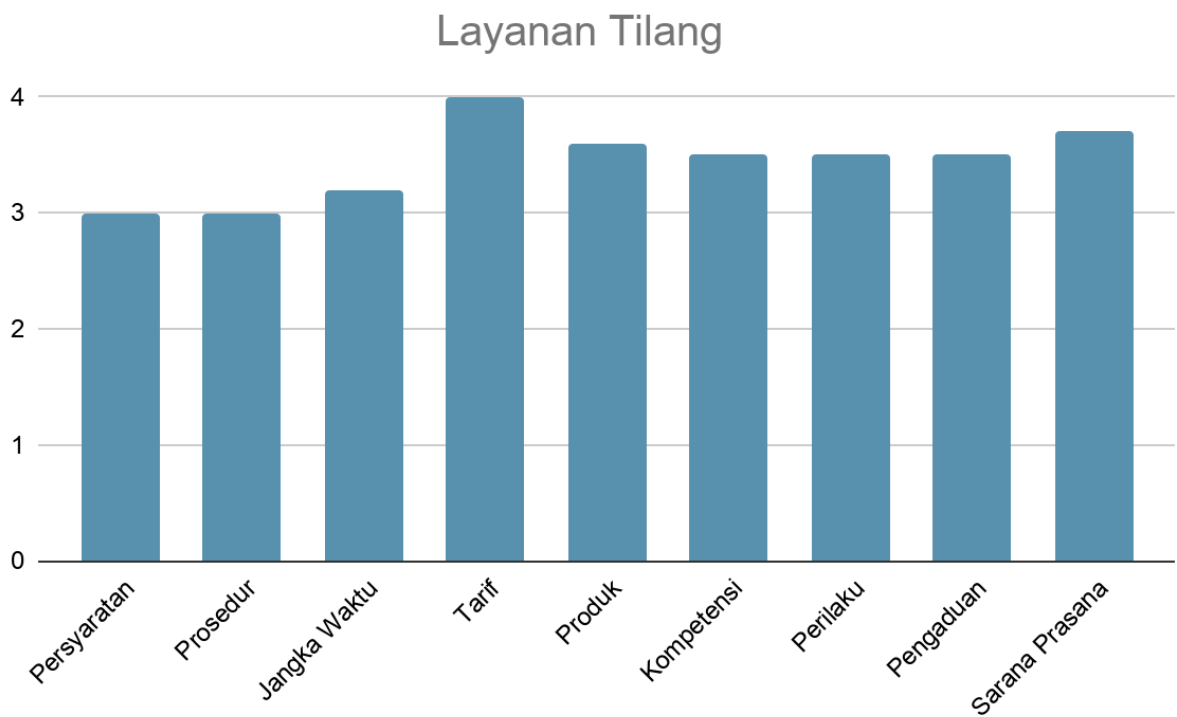
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan PTSP Per Triwulan II



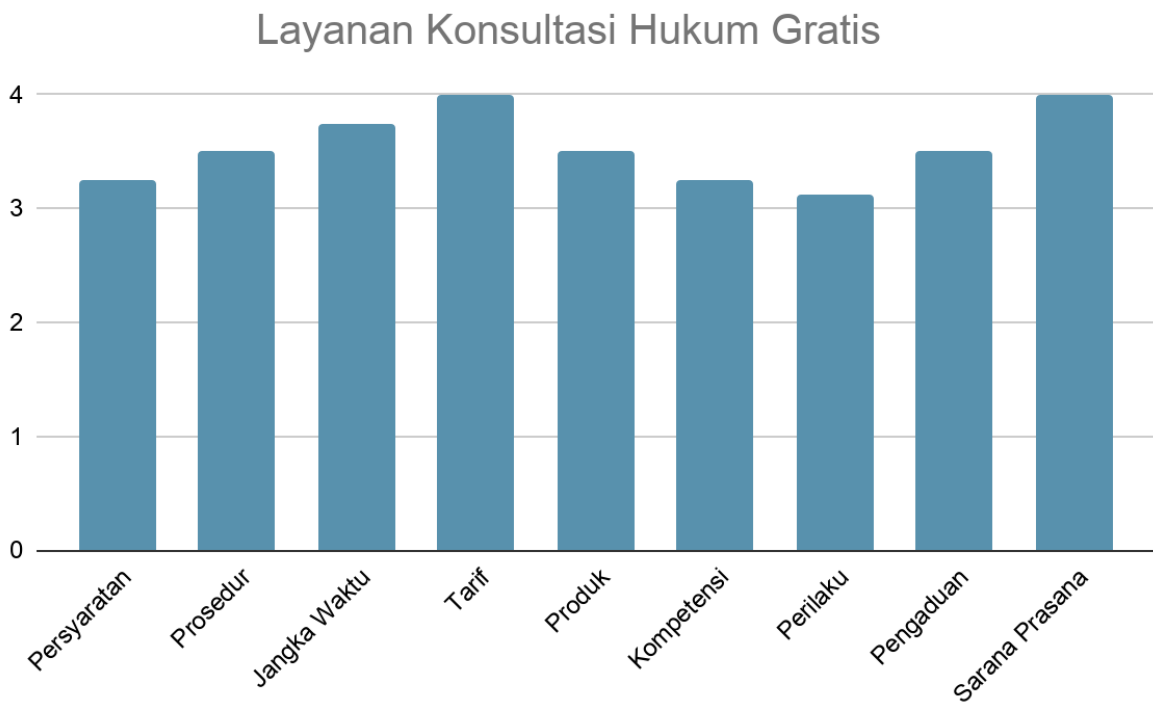
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Delivery BB Gratis Per Triwulan II



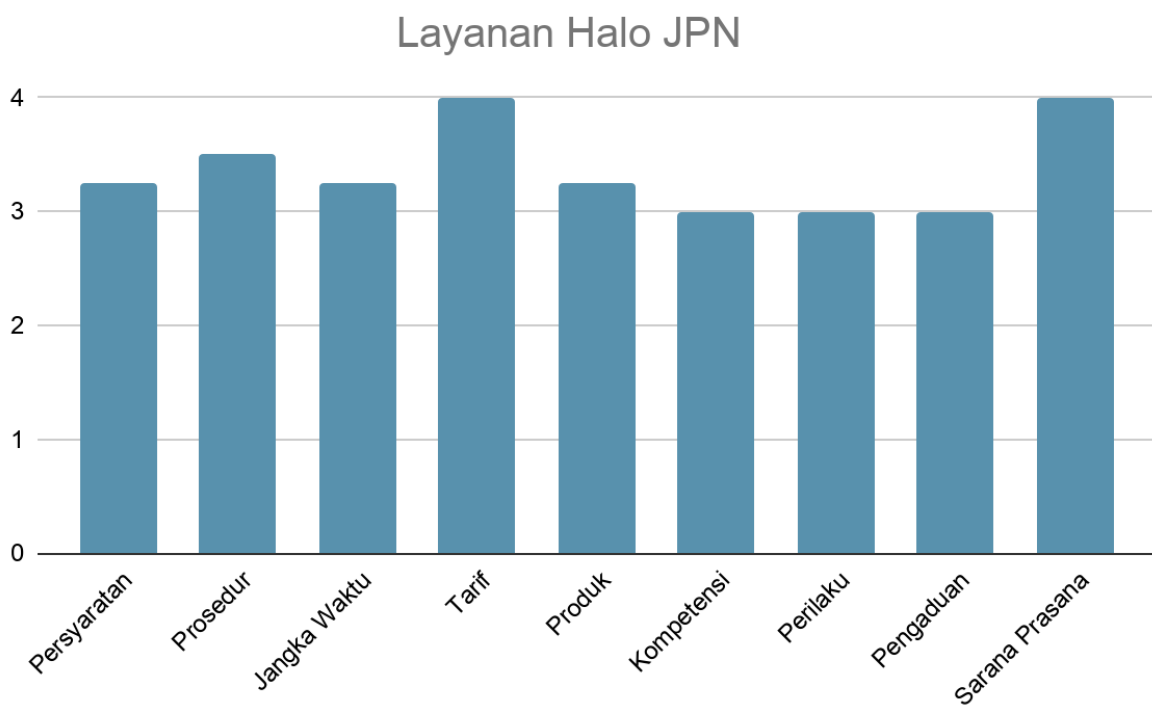
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Tilang Per Triwulan II



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



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



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 II

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan PTSP	3,61	A	Sangat Baik
2.	Layanan Dellvery BB Gratis	3,83	A	Sangat Baik
3.	Layanan Tilang	3,41	B	Baik
4.	Layanan Konsultasi Hukum Gratis	3,54	A	Sangat Baik
5.	Layanan Halo JPN	3,36	B	Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Banjarnegara		3,55 (Sangat Baik)		

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Dari kesembilan unsur, unsur Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 3,33. Selanjutnya unsur Pengaduan mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,38 dan unsur Perilaku mendapatkan nilai terendah ketiga yaitu 3,43.
2. Dari kesembilan unsur, unsur Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,95. Selanjutnya unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,88 dan unsur Produk mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,58.

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 Prosedur, Pengaduan, dan Perilaku dapat digambarkan sebagai berikut.

1. Prosedur pelayanan belum sepenuhnya disusun dan diterapkan secara sederhana, jelas, serta mudah dipahami oleh pengguna layanan. Masih terdapat tahapan pelayanan yang dinilai kurang efektif, informasi mengenai alur pelayanan belum tersampaikan secara optimal, serta terdapat perbedaan pemahaman dalam pelaksanaan prosedur oleh petugas. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kebingungan bagi masyarakat dan mengurangi efisiensi proses pelayanan.
2. Mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan belum sepenuhnya berjalan secara optimal dan responsif. Saluran pengaduan yang tersedia belum dimanfaatkan secara maksimal, tindak lanjut terhadap pengaduan belum selalu dilakukan secara tepat waktu, serta informasi mengenai hasil penyelesaian pengaduan belum disampaikan secara memadai kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan efektivitas pengelolaan pengaduan sebagai sarana perbaikan pelayanan belum tercapai secara optimal.
3. Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya mencerminkan standar pelayanan prima secara konsisten. Masih terdapat perbedaan dalam sikap, keramahan, kesopanan, maupun responsivitas antar petugas saat melayani masyarakat. Selain itu, penerapan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna belum dilakukan secara merata, sehingga mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

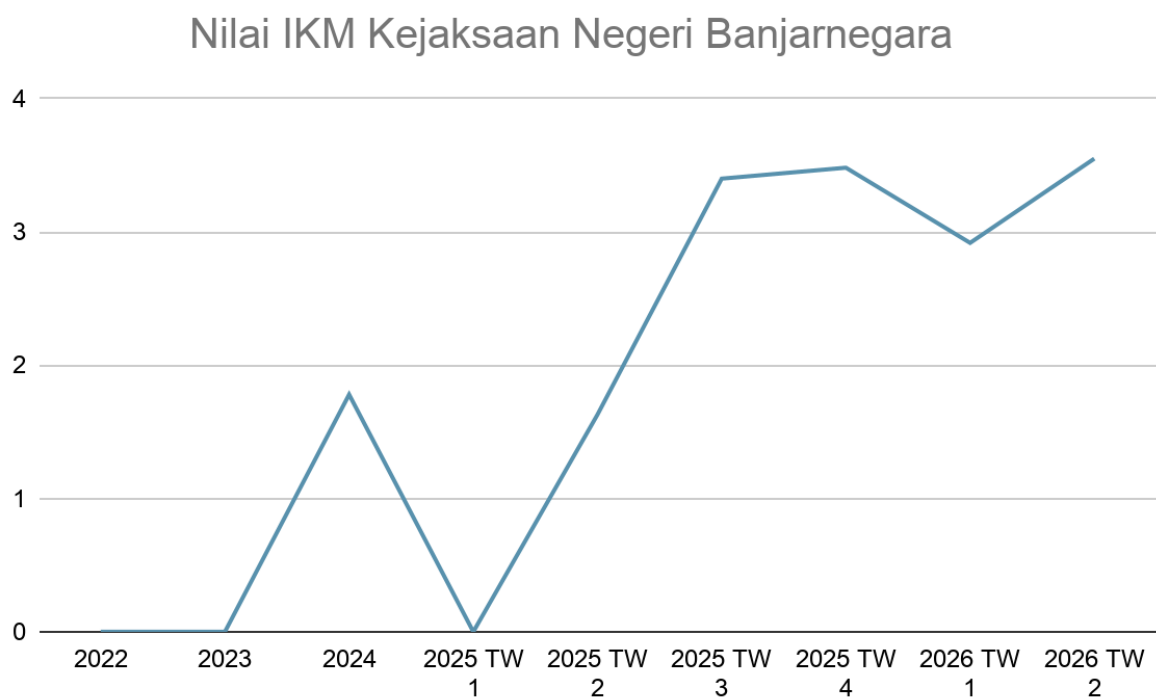
Hasil analisis tersebut dibuat sebagai langkah untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan/keputusan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada Kejaksaan Negeri Banjarnegara. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu Prosedur, Pengaduan, dan Perilaku. 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	Melakukan penyederhanaan, standardisasi, dan sosialisasi prosedur pelayanan agar alur pelayanan lebih jelas, mudah dipahami, serta diterapkan secara konsisten oleh seluruh pelaksana layanan.			√	√	Kasubagbin
2.	Pengaduan	Mengoptimalkan mekanisme pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan melalui penyediaan saluran pengaduan yang mudah diakses, percepatan tindak lanjut, serta penyampaian informasi hasil penanganan secara transparan kepada pengguna layanan.			√	√	Kasubagbin
3.	Perilaku	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 2022-2026



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

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik Negeri Banjarnegara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai 3,55. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Banjarnegara menunjukkan peningkatan sejak tahun 2022 hingga 2026.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu unsur Prosedur, Pengaduan, dan Perilaku.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif, Sarana dan Prasarana, dan Produk.
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 Kompetensi Pelaksana, dikarenakan pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kapasitas belum dapat dilaksanakan secara optimal karena keterbatasan anggaran, waktu, serta belum tersusunnya jadwal pelatihan secara berkelanjutan, sehingga implementasi rencana tindak lanjut masih terbatas.
 - c. Rencana Tindak Lanjut unsur Produk, dikarenakan keterbatasan anggaran serta masih diperlukannya koordinasi dan kajian lebih lanjut dalam pengembangan produk layanan, sehingga implementasi rencana tindak lanjut di lapangan masih terbatas.

Banjarnegara, 1 Juli 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 I 2026	Realisasi Tindak Lanjut TW I 2026	Persentase Realisasi
1.	Melakukan standarisasi jangka waktu penyelesaian layanan serta mempublikasikan estimasi waktu secara jelas melalui berbagai media agar memberikan kepastian bagi pengguna layanan	Belum Direalisasikan	0 %
2.	Melaksanakan pelatihan dan pengembangan kapasitas secara berkala bagi pelaksana layanan guna meningkatkan pemahaman prosedur, keterampilan teknis, serta kualitas pelayanan	Belum Direalisasikan	0 %
3.	Melakukan evaluasi dan penyempurnaan produk layanan secara berkala berdasarkan kebutuhan dan umpan balik pengguna, serta mendorong inovasi untuk	Belum Direalisasikan	0%

	meningkatkan kualitas dan kemanfaatan layanan.		
--	---	--	--