



KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN BARAT KEJAKSAAN NEGERI SEKADAU

Jl. Merdeka Timur KM .09 KomplekPemerintah Daerah KabupatenSekadau
Telp. (0564) 2042037, Website :www.kejari-sekadau.go.id, email : kejarisekadau@gmail.com

Nomor : B- 943/O.1.20/Cr.5/07/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Hal : Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Semester I Tahun 2025.

Sekadau, 09 Juli 2025

Yth.
Kepala Kejaksaan Tinggi Kalimantan Barat
Di-
Pontianak.

Sehubungan dengan Surat Kepala Biro Perencanaan, Selaku Sekretaris Tim Pengarah Reformasi Birokrasi Kejaksaan Republik Indonesia Nomor: B- 239/C.2/Cr.5/07/2025 tanggal 02 Juli 2025 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat di atas, bersama ini kami laporkan Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 pada Kejaksaan Negeri Sekadau sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadi maklum.

Kepala Kejaksaan Negeri Sekadau



ADYANTANA MERU HERLAMBANG,S.H., M.H.

Jaksa Utama Pratama

Tembusan:

1. Yth. Wakil Kepala Kejaksaan Tinggi Kalimantan Barat;
2. Yth. Asisten Pembinaan Kejaksaan Tinggi Kalimantan Barat;
3. Yth. Asisten Pengawasan Kejaksaan Tinggi Kalimantan Barat;
4. A R S I P.





**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**KEJAKSAAN NEGERI SEKADAU
PERIODE TRIWULAN II / SEMESTER I
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)	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.....	12
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	21



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 Sekadau 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 Sekadau 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 Sekadau. Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dilingkungan Kejaksaan RI dilakukan oleh Bidang Unit Eselon 1 Pada Kejaksaan Agung, Kejaksaan Tinggi dan Kejaksaan Negeri;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Kejaksaan Negeri Sekadau yang berlokasi di Kabupaten Sekadau Provinsi Kalimantan Barat secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Sekadau.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Sekadau. 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 Sekadau. 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 Sekadau 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 Sekadau yang berlokasi di Kabupaten Sekadau Provinsi Kalimantan Barat.

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 2025	5 hari
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2025	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	5 hari

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 Sekadau sebanyak 60 orang.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Responden dalam pengisian kuesioner atau survei ini adalah Penerima Layanan yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Sekadau yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan dari Kejaksaan Negeri Sekadau baik secara tatap muka maupun daring. Responden dalam survei ini adalah semua Masyarakat/Instansi/Lainnya yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Sekadau yang mendapatkan pelayanan, baik yang permohonannya disetujui maupun tidak disetujui yang dilakukan secara tatap muka maupun daring. Kejaksaan Negeri Sekadau memastikan bahwa responden survei telah mewakili seluruh jenis layanan yang terdapat pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Sekadau.



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 60 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	47	78,33%
		Perempuan	13	21,67%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	1	1,67%
		SLTP/SMP	3	5%
		SLTA/SMA	45	75%
		Diploma III	0	0%
		S1	11	18,33%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	12	20%
		PNS	5	8,34%
		TNI	0	0%
		Polri	0	0%
		Karyawan Swasta	11	18,33%
		Wiraswasta	21	35%
		Lainnya	11	18,33%
4.	Jenis Layanan	Layanan Konsultasi Hukum	10	16,67%
		Layanan Antar Barang Bukti Gratis (Abang Kris)	9	15%
		Layanan Penerimaan Tamu di PTSP	20	33,33%
		Layanan Rumah Singgah Saksi	2	3,33%
		Layanan Pembayaran Tilang dengan menggunakan mesin EDC (Electronic Data Capture)	9	15%
		Layanan Laporan Pengaduan	10	16,67%



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 Konsultasi Hukum Per Triwulan II / Semester I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,5	3,6	3,5	4	4	4	3,8	3,5	4
Kategori	B	A	B	A	A	A	A	B	A
IKM Layanan	94 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Antar Barang Bukti Gratis (Abang Kris) Per Triwulan II / Semester I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,67	3,44	3,44	4	3,67	3,78	3,78	3,67	4
Kategori	A	B	B	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	93 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penerimaan Tamu di PTSP Per Triwulan II / Semester I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,9	3,95	3,9	3,95	3,9	3,9	3,9	3,9	3,95
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	98 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Rumah Singgah Saksi Per Triwulan II / Semester I Tahun 2025

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



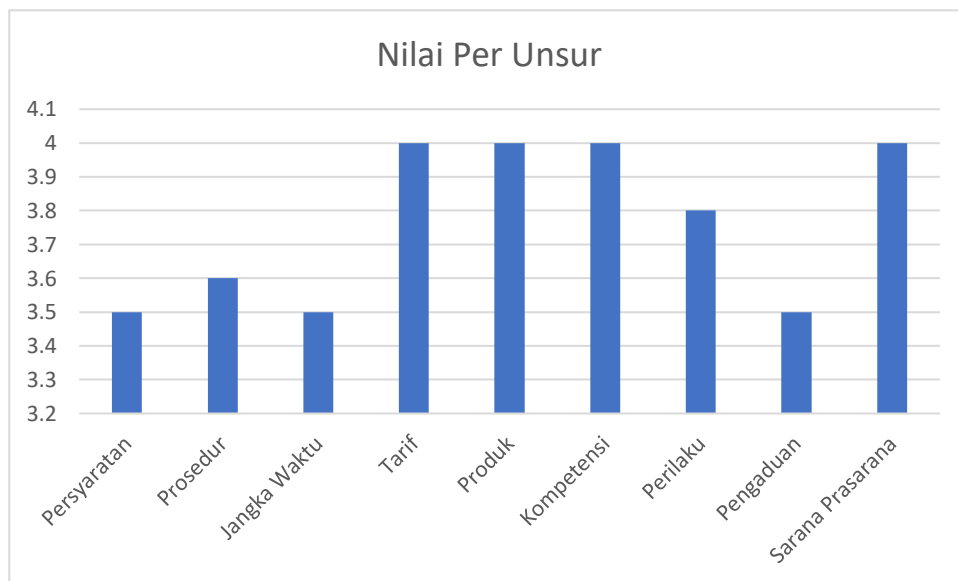
Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pembayaran Tilang dengan menggunakan mesin EDC (Electronic Data Capture) Per Triwulan II / Semester I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,67	3,67	3,67	4	3,89	3,89	3,78	3,56	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	95 (A atau Sangat Baik)								

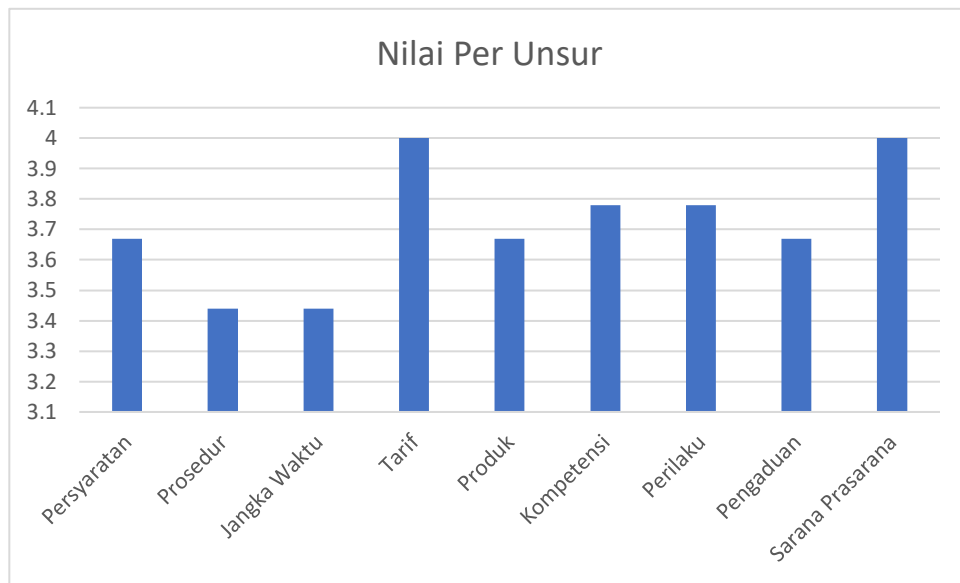
Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Laporan Pengaduan Per Triwulan II / Semester I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,8	3,9	3,6	4	3,9	3,8	3,8	3,7	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	96 (A atau Sangat Baik)								

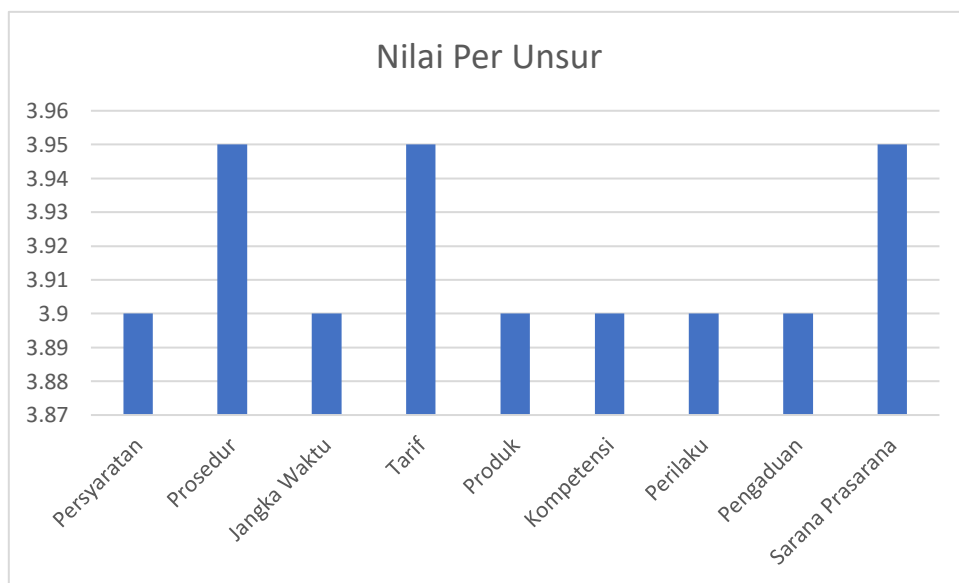
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Konsultasi Hukum Per Triwulan II / Semester I Tahun 2025



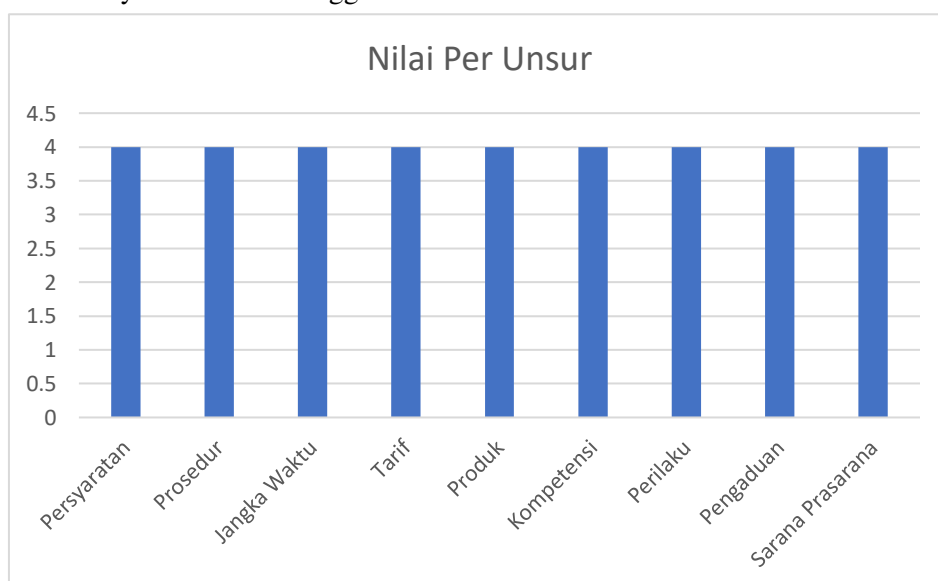
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Antar Barang Bukti Gratis (Abang Kris) Per Triwulan II / Semester I Tahun 2025



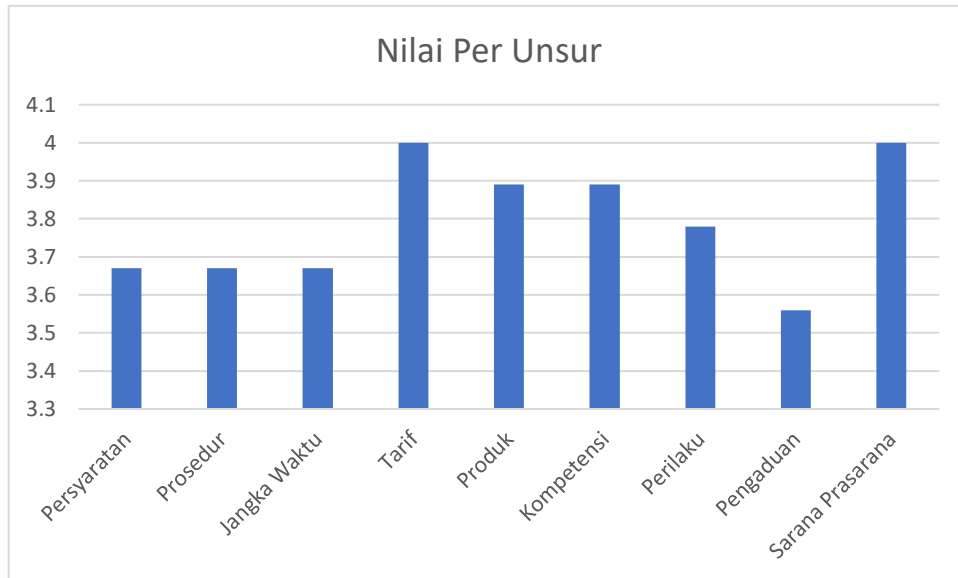
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Penerimaan Tamu di PTSP Per Triwulan II / Semester I Tahun 2025



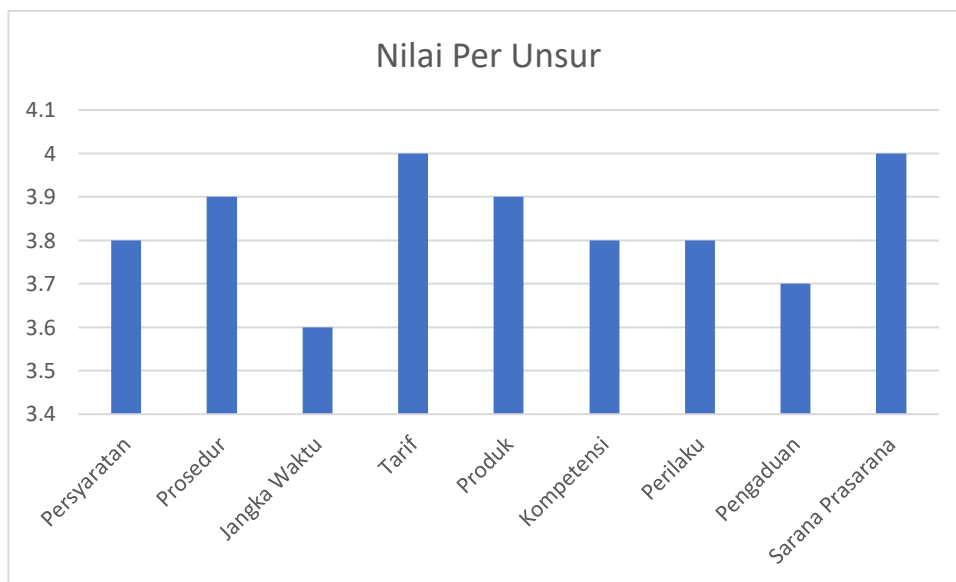
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Rumah Singgah Saksi Per Triwulan II / Semester I Tahun 2025



Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pembayaran Tilang dengan menggunakan mesin EDC (Electronic Data Capture) Per Triwulan II / Semester I Tahun 2025



Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Laporan Pengaduan Per Triwulan II / Semester I Tahun 2025



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

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kejaksaan Negeri Sekadau Per Triwulan II / Semester I Tahun 2025

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Konsultasi Hukum	94	A	Sangat Baik
2.	Layanan Antar Barang Bukti Gratis (Abang Kris)	93	A	Sangat Baik
3.	Layanan Penerimaan Tamu di PTSP	98	A	Sangat Baik



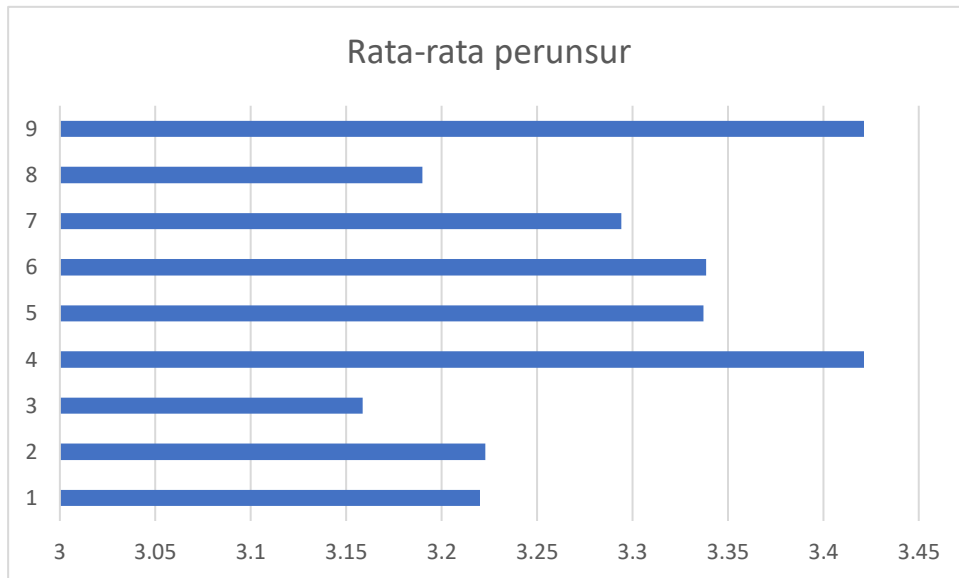
4.	Layanan Rumah Singgah Saksi	100	A	Sangat Baik
5.	Layanan Pembayaran Tilang dengan menggunakan mesin EDC (Electronic Data Capture)	95	A	Sangat Baik
6.	Layanan Laporan Pengaduan	96	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Sekadau		96		



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 Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,16 (tiga koma satu enam). Selanjutnya unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan mendapatkan nilai 3,19 (tiga koma satu sembilan) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Prosedur Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,22 (tiga koma dua dua) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Sarana Prasarana dan unsur Biaya/Tarif sama-sama memperoleh nilai sebesar 3,42 (tiga koma empat dua) serta unsur Kompetensi Pelayan yang memperoleh nilai sebesar 3,33 (tiga koma tiga tiga).

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 (sesuaikan dengan saran/kritik dan pengaduan yang ada pada hasil Laporan SKM di SINORI). Misal:

1. “Loket Pelayanan agar ditambah dan proses dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan online/internet”.
2. “Pelayanan lama dan harus bolak balik”.
3. “Proses layanan mohon dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
4. “Pelayanan ditingkatkan dan harus melayani dengan senyuman ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Waktu Pelayanan, unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan dan unsur Prosedur Pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :



1. Waktu Pelayanan masih dirasa lambat dan Prosedur Pelayanan dinilai berbelit-belit oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena Masyarakat belum memanfaatkan registrasi online secara optimal dan lebih memilih langsung datang ke lokasi pelayanan.
2. Penanganan pengaduan pelayanan belum adanya penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dibuat sebagai langkah untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan/keputusan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada Kejaksaan Negeri Sekadau. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur Waktu Pelayanan, unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan dan unsur Prosedur Pelayanan. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu Pelayanan	Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait registrasi <i>online</i>	√	√	√	√	Bidang Pembinaan
		Menambah jumlah loket			√		Bidang Pembinaan
2.	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	√	√			Bidang Pembinaan
		Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis			√	√	Bidang Pembinaan
3.	Penanganan Pengaduan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> (pelayanan publik prima) dan sensitivitas terhadap masyarakat kelompok rentan				√	Bidang Pembinaan

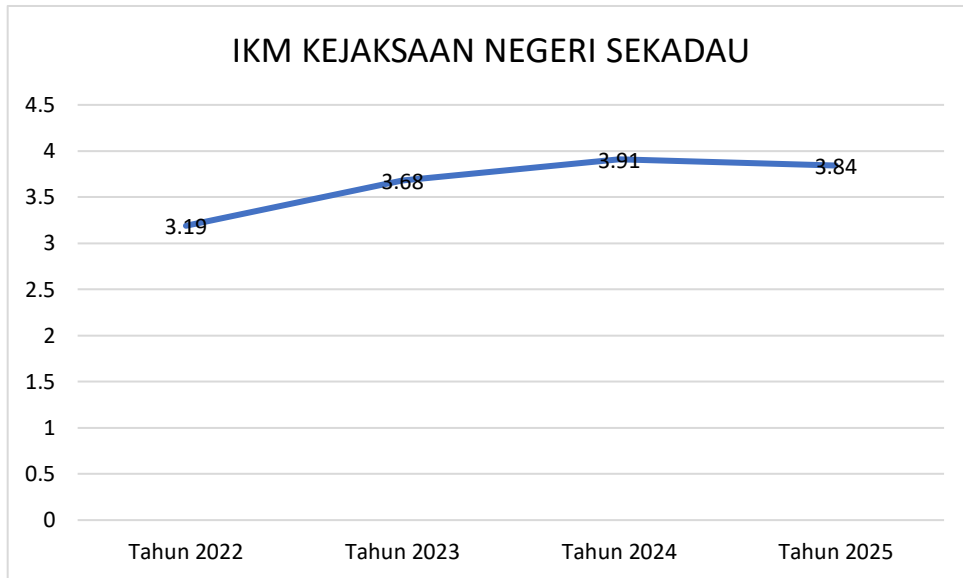
4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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

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



BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Sekadau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 96 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Sekadau menunjukkan peningkatan sejak tahun 2022 hingga 2024 dan penurunan pada tahun 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu unsur Waktu Pelayanan, unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan dan unsur Prosedur Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Sarana Prasarana, unsur Biaya/Tarif dan unsur Kompetensi Pelayan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Sekadau telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 40%.
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - a. Rencana Tindak Lanjut A, dikarenakan memaksimalkan loket yang sudah ada.
 - b. Rencana Tindak Lanjut B, dikarenakan masih proses identifikasi penyederhanaan proses bisnis.
 - c. Rencana Tindak Lanjut C, dikarenakan belum adanya anggaran.

Sekadau, 08 Juli 2025

Kepala Kejaksaan Negeri Sekadau



Adyantana Meru Herlambang, S.H., M.H.
Jaksa Utama Pratama



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Sekadau 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 : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>



2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025
Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI SEKADAU
Tanggal Cetak : Selasa, 08 Juli 2025 pukul 11:42 waktu Asia/Jakarta



<p>NILAI IKM</p> <h1 style="margin: 0;">94</h1> <p>Sangat Baik Total Responden : 10</p>	<p>Nama Layanan : Layanan Konsultasi Hukum</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">RESPONDEN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Jenis Kelamin :</td> <td>Pria</td> <td style="text-align: right;">: 8</td> </tr> <tr> <td>Wanita</td> <td style="text-align: right;">: 2</td> </tr> <tr> <td rowspan="8">Pendidikan :</td> <td>Tidak Sekolah</td> <td style="text-align: right;">: 0</td> </tr> <tr> <td>Sekolah Dasar</td> <td style="text-align: right;">: 0</td> </tr> <tr> <td>Sekolah Menengah Pertama</td> <td style="text-align: right;">: 0</td> </tr> <tr> <td>Sekolah Menengah Atas</td> <td style="text-align: right;">: 10</td> </tr> <tr> <td>Diploma 3</td> <td style="text-align: right;">: 0</td> </tr> <tr> <td>Strata 1</td> <td style="text-align: right;">: 0</td> </tr> <tr> <td>Strata 2</td> <td style="text-align: right;">: 0</td> </tr> <tr> <td>Strata 3</td> <td style="text-align: right;">: 0</td> </tr> </tbody> </table>	RESPONDEN			Jenis Kelamin :	Pria	: 8	Wanita	: 2	Pendidikan :	Tidak Sekolah	: 0	Sekolah Dasar	: 0	Sekolah Menengah Pertama	: 0	Sekolah Menengah Atas	: 10	Diploma 3	: 0	Strata 1	: 0	Strata 2	: 0	Strata 3	: 0
RESPONDEN																										
Jenis Kelamin :	Pria	: 8																								
	Wanita	: 2																								
Pendidikan :	Tidak Sekolah	: 0																								
	Sekolah Dasar	: 0																								
	Sekolah Menengah Pertama	: 0																								
	Sekolah Menengah Atas	: 10																								
	Diploma 3	: 0																								
	Strata 1	: 0																								
	Strata 2	: 0																								
	Strata 3	: 0																								

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI, DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025
Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI SEKADAU
Tanggal Cetak : Selasa, 08 Juli 2025 pukul 11:42 waktu Asia/Jakarta



<p>NILAI IKM</p> <h1 style="margin: 0;">93</h1> <p>Sangat Baik Total Responden : 9</p>	<p>Nama Layanan : Layanan Antar Barang Bukti Gratis (Abang Kris)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">RESPONDEN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Jenis Kelamin :</td> <td>Pria</td> <td style="text-align: right;">: 6</td> </tr> <tr> <td>Wanita</td> <td style="text-align: right;">: 3</td> </tr> <tr> <td rowspan="8">Pendidikan :</td> <td>Tidak Sekolah</td> <td style="text-align: right;">: 0</td> </tr> <tr> <td>Sekolah Dasar</td> <td style="text-align: right;">: 0</td> </tr> <tr> <td>Sekolah Menengah Pertama</td> <td style="text-align: right;">: 1</td> </tr> <tr> <td>Sekolah Menengah Atas</td> <td style="text-align: right;">: 8</td> </tr> <tr> <td>Diploma 3</td> <td style="text-align: right;">: 0</td> </tr> <tr> <td>Strata 1</td> <td style="text-align: right;">: 0</td> </tr> <tr> <td>Strata 2</td> <td style="text-align: right;">: 0</td> </tr> <tr> <td>Strata 3</td> <td style="text-align: right;">: 0</td> </tr> </tbody> </table>	RESPONDEN			Jenis Kelamin :	Pria	: 6	Wanita	: 3	Pendidikan :	Tidak Sekolah	: 0	Sekolah Dasar	: 0	Sekolah Menengah Pertama	: 1	Sekolah Menengah Atas	: 8	Diploma 3	: 0	Strata 1	: 0	Strata 2	: 0	Strata 3	: 0
RESPONDEN																										
Jenis Kelamin :	Pria	: 6																								
	Wanita	: 3																								
Pendidikan :	Tidak Sekolah	: 0																								
	Sekolah Dasar	: 0																								
	Sekolah Menengah Pertama	: 1																								
	Sekolah Menengah Atas	: 8																								
	Diploma 3	: 0																								
	Strata 1	: 0																								
	Strata 2	: 0																								
	Strata 3	: 0																								

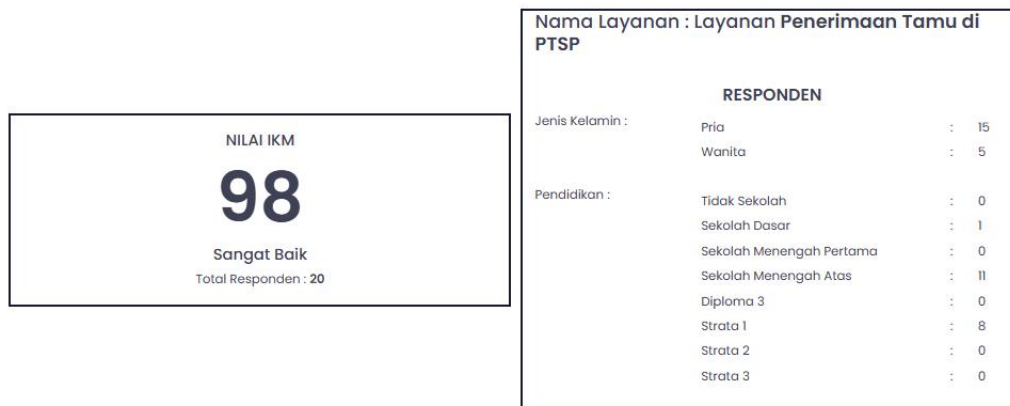
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI, DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT





INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025

Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI SEKADAU
Tanggal Cetak : Selasa, 08 Juli 2025 pukul 11:42 waktu Asia/Jakarta

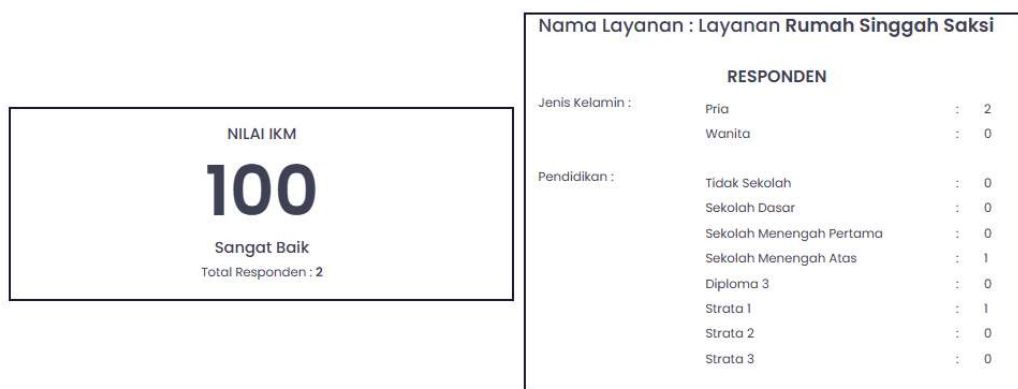


TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI, DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025

Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI SEKADAU
Tanggal Cetak : Selasa, 08 Juli 2025 pukul 11:43 waktu Asia/Jakarta



TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI, DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT





INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025

Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI SEKADAU

Tanggal Cetak : Selasa, 08 Juli 2025 pukul 11:43 waktu Asia/Jakarta



NILAI IKM
95
Sangat Baik
Total Responden : 9

Nama Layanan : Layanan Pembayaran tilang dengan menggunakan mesin EDC (Electronic Data Capture)

RESPONDEN		
Jenis Kelamin :	Pria	: 8
	Wanita	: 1
Pendidikan :	Tidak Sekolah	: 0
	Sekolah Dasar	: 0
	Sekolah Menengah Pertama	: 1
	Sekolah Menengah Atas	: 8
	Diploma 3	: 0
	Strata 1	: 0
	Strata 2	: 0
Strata 3	: 0	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI, DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025

Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI SEKADAU

Tanggal Cetak : Selasa, 08 Juli 2025 pukul 11:43 waktu Asia/Jakarta















NILAI IKM
96
Sangat Baik
Total Responden : 10

Nama Layanan : Layanan Laporan Pengaduan

RESPONDEN		
Jenis Kelamin :	Pria	: 8
	Wanita	: 2
Pendidikan :	Tidak Sekolah	: 0
	Sekolah Dasar	: 0
	Sekolah Menengah Pertama	: 1
	Sekolah Menengah Atas	: 7
	Diploma 3	: 0
	Strata 1	: 2
	Strata 2	: 0
Strata 3	: 0	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI, DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



#	Nama Layanan	Keterangan	Jumlah Responden	Opsi
1	Layanan Konsultasi Hukum	layanan konsultasi hukum dengan Jaksa Pengacara Negara secara langsung di Kantor Pengacara Negara pada Kejaksaan Negeri Sekadau, di stand Pelayanan Publik Sekadau, ataupun secara online melalui aplikasi Halo-JPN.	10	 
2	Layanan Antar Barang Bukti Gratis (Abang Kris)	Layanan antar barang bukti perkara tindak pidana secara gratis langsung ke rumah saksi / pemilik, segera setelah perkara pidana dinyatakan inkracht	9	 
3	Layanan Penerimaan Tamu di PTSP	Pelayanan penerimaan tamu di PTSP KN Sekadau dengan mengutamakan keramahan, kenyamanan dan kecepatan dalam pelayanan	20	 
4	Layanan Rumah Singgah Saksi	sebagai tempat penginapan bagi saksi dalam perkara Tindak Pidana Umum ataupun Tindak Pidana Khusus sebelum atau setelah persidangan.	2	 
5	Layanan Pembayaran tilang dengan menggunakan mesin EDC (Electronic Data Capture)	Untuk memudahkan pembayaran tilang dengan mesin EDC, tanpa harus melakukan setoran tunai.	9	 
6	Layanan Laporan Pengaduan	Jenis layanan yang berupa laporan pengaduan untuk masyarakat yang ingin melaporkan suatu permasalahan hukum	10	 





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

No	Rencana Tindak Lanjut 2024	Realisasi Tindak Lanjut 2025	Persentase Realisasi
1.	Program/Kegiatan A	Sudah Direalisasikan	50 %
2.	Program/Kegiatan B	Sudah Direalisasikan	50 %
3.	Program/Kegiatan C	Belum Direalisasikan	100 %

No	Rencana Tindak Lanjut Tw I 2025	Realisasi Tindak Lanjut Tw II 2025	Persentase Realisasi
1.	Program/Kegiatan A	Sudah Direalisasikan	50 %
2.	Program/Kegiatan B	Sudah Direalisasikan	100 %
3.	Program/Kegiatan C	Belum Direalisasikan	100 %

