



PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN NEGERI GIANYAR
PERIODE TRIWULAN IV 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	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)	5
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	10
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat.....	12
BAB V	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	15
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya	15



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 Gianyar 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 Gianyar 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 Gianyar. 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 Gianyar yang berlokasi di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Gianyar.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Gianyar. 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 Gianyar. 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 Gianyar 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 Gianyar yang berlokasi di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali.

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

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun populasi penerima pelayanan pada Kejaksaan Negeri Gianyar sebanyak 300 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 300 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	150	50%
		Perempuan	150	50%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	10	3,3%
		SLTP/SMP	35	11,6%
		SLTA/SMA	100	33,3%
		Diploma III	50	16,6%
		S1	100	33,3%
		S2	5	1,6%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	20	6,66%
		PNS	100	33,3%
		TNI	10	3,3%
		Polri	20	6,66%
		Karyawan Swasta	50	16,6%
		Wiraswasta	50	16,6%
		Lainnya	50	16,6%
4.	Jenis Layanan	Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	25	8,33%
		Layanan Tilang	25	8,33%
		Layanan Jaksa Masuk Sekolah (JMS)	125	41,6%
		Layanan Penerangan Hukum Intel	125	41,6%

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

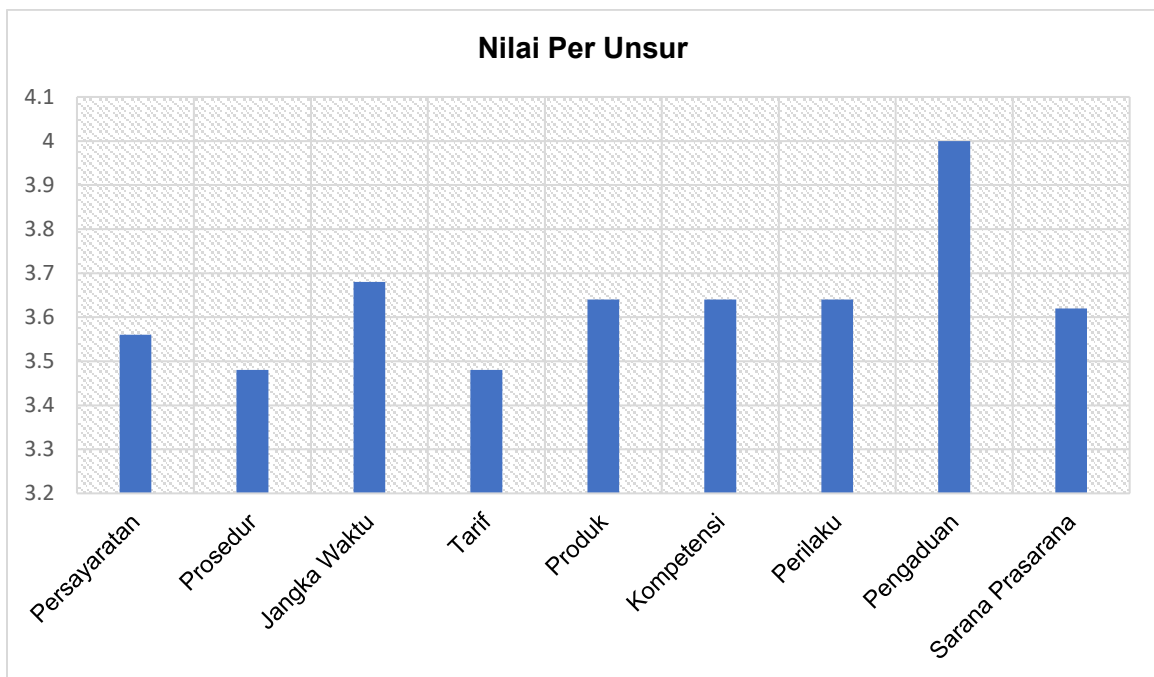
Berdasarkan hasil pengolahan data pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh hasil sebagai berikut:



Tabel 1.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Per Triwulan IV / Semester II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,56	3,48	3,68	3,48	3,64	3,64	3,64	4,00	3,62
Kategori	A	B	A	B	A	A	A	A	A
IKM Layanan	95 (Sangat Baik)								

Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Per Triwulan IV / Semester II

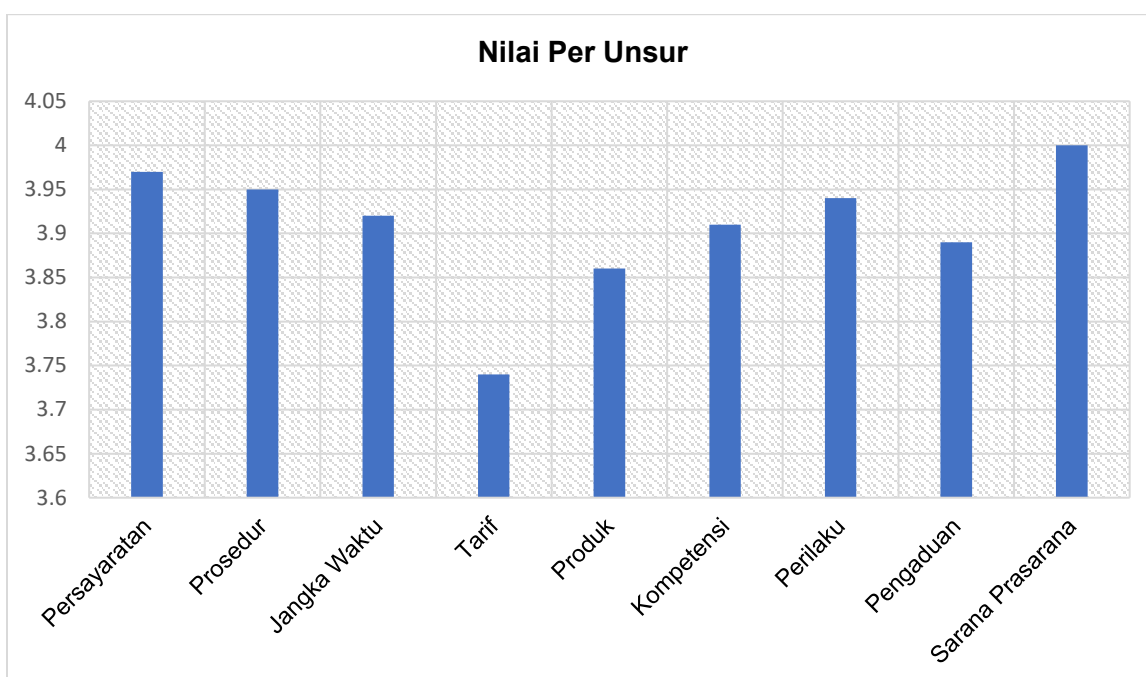


Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Tilang Per Triwulan IV / Semester II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.97	3.95	3.92	3.74	3.86	3.91	3.94	3.89	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	98 (Sangat Baik)								



Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Tilang Per Triwulan IV / Semester II

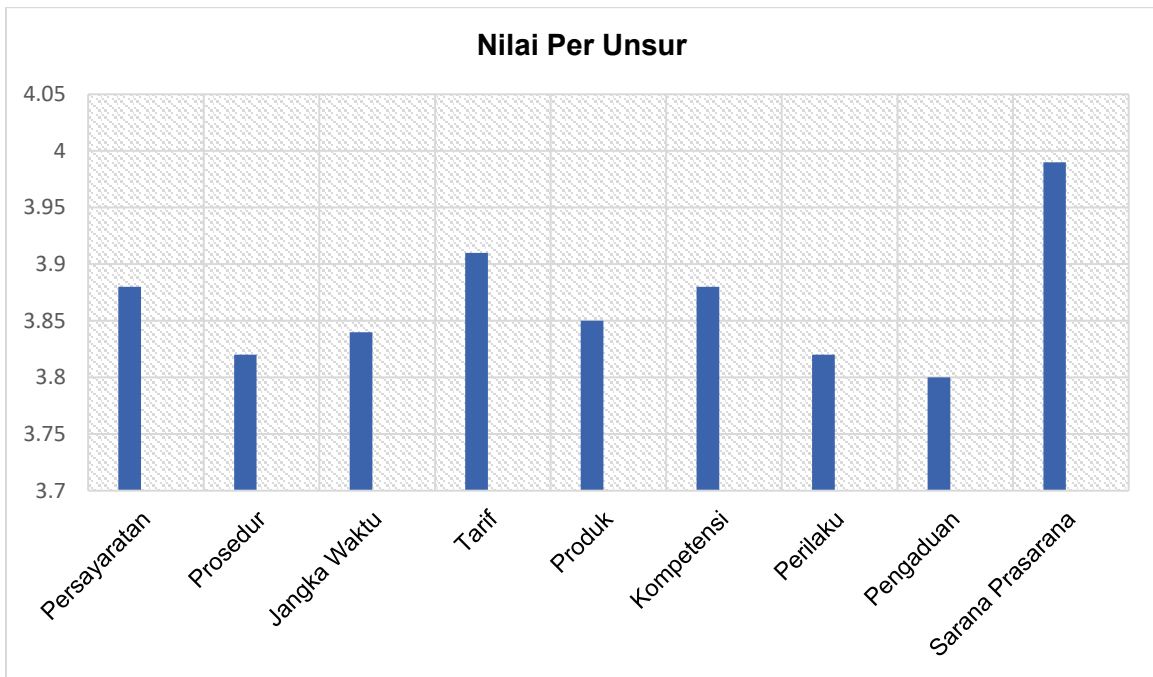


Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Program Jaga Desa Per Triwulan IV / Semester II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.88	3.82	3.84	3.91	3.85	3.88	3.82	3.8	3.99
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	97 (Sangat Baik)								



Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Program Jaga Desa Per Triwulan IV / Semester II

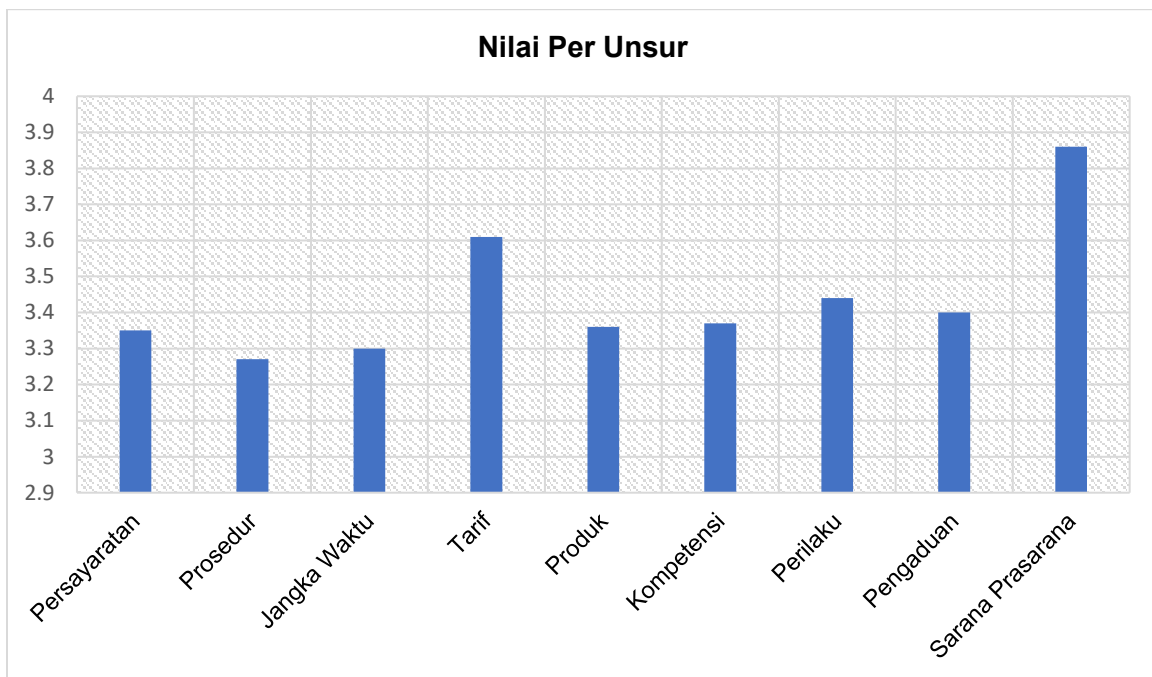


Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Jaksa Masuk Sekolah Per Triwulan IV / Semester II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.35	3.27	3.3	3.61	3.36	3.37	3.44	3.4	3.86
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	86 (Baik)								



Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Jaksa Masuk Sekolah Per Triwulan IV / Semester II



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

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Gianyar Per Triwulan IV / Semester II

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	95	A	Sangat Baik
2.	Layanan Tilang	98	A	Sangat Baik
3.	Layanan Jaksa Masuk Sekolah (JMS)	86	B	Baik
4	Layanan Penerangan Hukum Intel	97	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Gianyar		94		



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 Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,70 (tiga koma tujuh nol). Selanjutnya unsur Jangka Waktu mendapatkan nilai 3,72 (tiga koma tujuh dua) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Kompetensi yang mendapatkan nilai 3,74 (tiga koma tujuh empat) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Pengaduan dengan nilai sebesar 3,98 (tiga koma sembilan delapan) dan unsur Biaya/Tarif dengan nilai sebesar 3,88 (tiga koma delapan delapan) serta unsur Perilaku yang memperoleh nilai sebesar 3,86 (tiga koma delapan enam).

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. “Perlu adanya evaluasi berkala tentang penanganan pengaduan pengguna layanan secara berkala untuk meningkatkan pelayanan publik”.
2. “Program jaga desa berjalan baik namun perlu ditingkatkan dan lebih sering diadakan pembinaan pada pegawai-pegawai yg ada di desa”.
3. “Saya sudah sangat puas pelayanannya. Namun saat banyak orang yang meminta surat mohon untuk diberikan no antrian juga agar bisa diminimalisir orang yg baru datang dapat duluan. Terimakasih”.
4. “Perlu ada Layanan daring”.

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

1. Perlu dilaksanakan evaluasi berkala tentang penanganan pengaduan pengguna layanan secara berkala untuk meningkatkan pelayanan publik baik tiap Triwulan, semester maupun tahunan (persyaratan).
2. Perlu di adakan prosedur antrian menggunakan mesin antrian untuk memberikan kepastian antrian untuk penerima layanan (jangka waktu).
3. Program jaga desa berjalan baik namun perlu ditingkatkan dan lebih sering diadakan pembinaan pada pegawai-pegawai yg ada di desa (komptensi)



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 Gianyar. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur persyaratan, unsur jangka waktu, dan unsur kompetensi. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

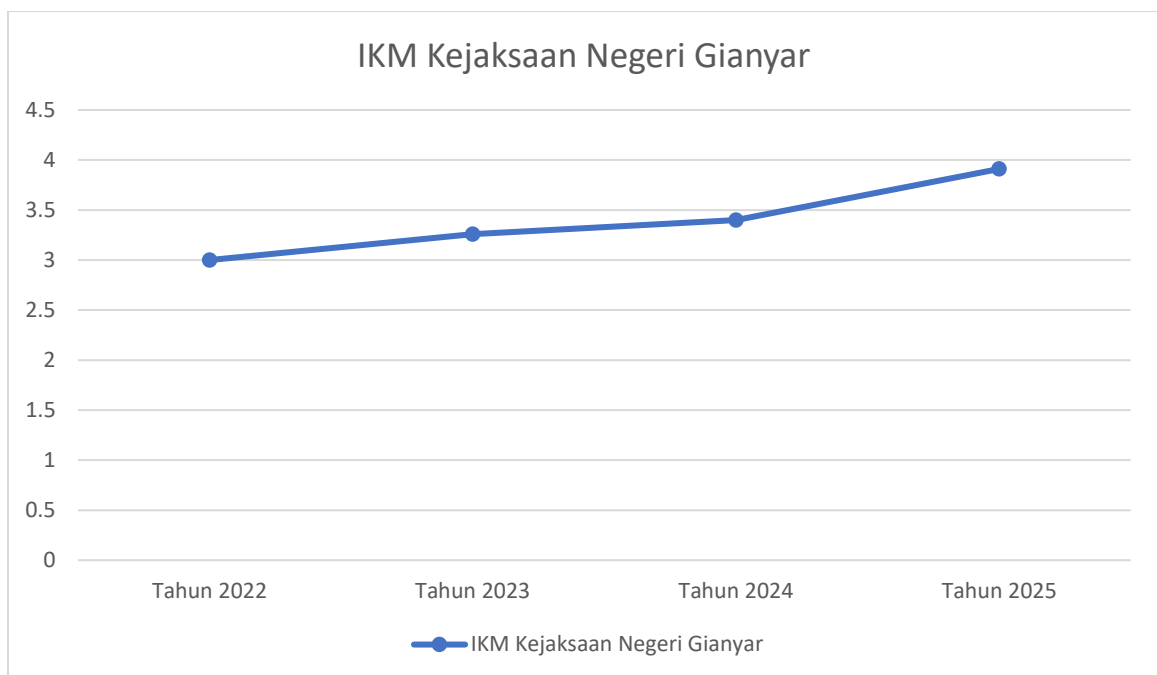
No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Persyaratan	Pelaksanaan evaluasi berkala tentang penanganan pengaduan pengguna layanan secara berkala untuk meningkatkan pelayanan publik baik tiap Triwulan, semester maupun tahunan	√				Kasi Intelijen
		Tindak Lanjut penanganan pengaduan pengguna layanan secara berkala untuk meningkatkan pelayanan publik baik tiap Triwulan, semester maupun tahunan		√	√	√	Kasi Intelijen
2.	Jangka Waktu	Pengadaan mesin antrian menggunakan mesin antrian untuk memberikan kepastian antrian untuk penerima layanan		√			Kasubagbin
		Pemasangan mesin antrian menggunakan mesin antrian untuk memberikan kepastian antrian untuk penerima layanan			√	√	Kasubagbin
3.	Kompetensi	Peningkatan dan pembinaan Program jaga desa pada pegawai-pegawai yg ada di desa				√	Kasi Intelijen



4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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

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



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan IV / Semester II mulai dari Oktober hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Gianyar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 94 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Gianyar menunjukkan tren peningkatan sejak tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Unsur Persyaratan, Unsur Jangka Waktu dan Unsur Kompetensi.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan, Biaya/Tarif dan Perilaku.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Gianyar telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 80%
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu (buatkan daftar ini apabila tindak lanjut belum direalisasikan seluruhnya):
 - a. Rencana Tindak Lanjut penanganan pengaduan pengguna layanan secara berkala untuk meningkatkan pelayanan publik, dikarenakan dilaksanakan tiap Triwulan.
 - b. Rencana Tindak Lanjut Pemasangan mesin antrian untuk memberikan kepastian antrian untuk penerima layanan, dikarenakan masih menunggu petunjuk dan sosialisasi tata cara pemasangan dari Kejaksaan Agung (Alat dari Kejaksaan Agung).
 - c. Rencana Tindak Lanjut Peningkatan dan pembinaan Program jaga desa pada pegawai-pegawai yg ada di desa, dikarenakan sesuai dengan *time schedule* di mulai di TRIWULAN IV.

Gianyar, 30 Desember 2025

Kepala Kejaksaan Negeri Gianyar



SANDHY HANDIKA

Jaksa Madya, NIP. 19851013 200812 1 001



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Gianyar 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



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

No	Rencana Tindak Lanjut Tw I 2025	Realisasi Tindak Lanjut Tw II 2025	Persentase Realisasi
1.	Perbaikan AC di PTSP	Sudah Direalisasikan	100%
2.	Pembagian Tugas Layanan Tilang di MPP	Sudah Direalisasikan	100%
3.	Jaksa Masuk Sekolah (JMS) di TK	Sudah Direalisasikan	100%
4.	Layanan Penerangan Hukum Intel di Desa-desa secara kolektif	Sudah Direalisasikan	100%

No	Rencana Tindak Lanjut Tw II 2025	Realisasi Tindak Lanjut Tw III 2025	Persentase Realisasi
1.	Pelaksanaan evaluasi berkala tentang penanganan pengaduan	Belum Direalisasikan (Triwulan I dan II sudah, untuk III dan IV dilaporkan berkala)	50%
2.	Pemasangan Mesin Antrian PTSP	Belum Direalisasikan (Menunggu Petunjuk Kejaksaaan Agung, Alat Sudah Sampai)	75%
3.	Pelaksanaan Program Jaga Desa	Sudah Direalisasikan	100%

No	Rencana Tindak Lanjut Tw III 2025	Realisasi Tindak Lanjut Tw IV 2025	Persentase Realisasi
1.	Pelaksanaan evaluasi berkala tentang penanganan pengaduan	Belum Direalisasikan (Triwulan I, II dan III sudah, untuk IV dilaporkan berkala)	75%
2.	Pemasangan CCTV Pengawasan Gedung (Blacklist & Whitelist)	Sudah Direalisasikan	100%
3.	Pelaksanaan Program Bale Kertha Adhyaksa sebagai implementasi Layanan Jaga Desa	Sudah Direalisasikan	100%

No	Rencana Tindak Lanjut Tw IV 2025	Realisasi Tindak Lanjut Tw I 2026	Persentase Realisasi
1.	Pelaksanaan evaluasi berkala tentang penanganan pengaduan	Sudah Direalisasikan (Triwulan I, II dan III dan IV dilaporkan berkala)	100%
2.	Pemasangan ulang <i>device</i> CCTV Pengawasan Gedung setelah Reparasi plavond kantor (termasuk PTSP)	Sudah Direalisasikan	100%
3.	Melaksanakan Program Kejaksaaan Restorative Justice sebagai salah satu Upaya penyelesaian perkara yang meliputi perangkat desa	Sudah Direalisasikan	100%

