KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
KEJAKSAAN TINGGI BENGKULU
KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG
Jl. Basuki Rahmat Nomor 09, Dwi Tunggal, Curup, Rejang Lebong, Telp. (0732) 21599

NOTA DINAS
NOMOR : B-174/L.7.11/Cr.5/06/2024

Yth. : Para Kasi, Kasubbag, Kasubsi, Kaur dan pegawai
Dari : Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong
Tanggal : 12 Juni 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan PTSP Semester 1 (satu) Tahun 2024

Sehubungan dengan berakhirnya pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 (satu) Tahun 2024 terhadap Layanan PTSP yang ada pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. kami sampaikan apresiasi atas kerja keras dan dedikasi seluruh Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Semester 1 (satu) Tahun 2024 sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dapat terlaksana dengan baik;
2. berdasarkan hasil survei, keseluruhan unsur pelayanan yang menjadi komponen survei mendapatkan Nilai Indeks Kepuasan sebesar 3,711 (skala 1,00 – 4,00) dengan Nilai Survei Kepuasan setelah dikonversi sebesar 92,76 (skala 25 – 100) dan Mutu Pelayanan termasuk dalam kategori A dengan hasil kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik;
3. nilai yang sudah sangat baik ini agar dipertahankan dan ditingkatkan dengan tetap menjaga kualitas proses bisnis yang sudah berjalan serta meninjau kembali setiap Standar Pelayanan secara adaptif terhadap perkembangan proses bisnis yang terjadi;
4. laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 (satu) Tahun 2024 yang diterbitkan agar dijadikan sebagai acuan dalam perbaikan pelayanan di masa yang akan datang sehingga untuk periode survei selanjutnya dapat memperoleh tingkat kepuasan masyarakat yang lebih baik lagi; dan,
5. ringkasan rencana tindak lanjut hasil survei terlampir.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong,

#KEJAKSAANDIGITAL

Fransisco Tarigan, S.H., M.H.
Jaksa Madya Nip. 19800503 200212 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan SERTIFIKAT ELEKTRONIK yang diterbitkan oleh BSrE

No	Unsur	Temuan / Hasil	Rencana Tindak Lanjut	Penanggungjawab
1.	Unsur Persyaratan Pelayanan	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap melakukan sosialisasi dan edukasi berkelanjutan terkait Standar Pelayanan pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR, Analis Pelayanan Publik, Para Pegawai)* Sesuaikan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap memastikan seluruh prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
3.	Waktu Penyelesaian	Pada umumnya berjalan dengan baik, namun konsisten dalam penerapan waktu penyelesaian layanan masih perlu ditingkatkan	Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, khususnya pada layanan unggulan	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada temuan	Tetap memastikan segala proses bisnis yang berjalan di lingkungan Kejaksaan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong tidak ada pungutan liar	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap memastikan produk dokumen maupun jasa yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
6.	Kompetensi Pelaksana	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap melaksanakan program peningkatan kompetensi pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi secara berkelanjutan	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan SERTIFIKAT ELEKTRONIK yang diterbitkan oleh BSrE

7.	Perilaku Pelaksana	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap memastikan disiplin dan integritas petugas layanan dengan mengimplementasikan internalisasi core value berakhlak.	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap memastikan seluruh saluran pengaduan, saran dan masukan tetap berfungsi dengan baik dan meningkatkan sosialisasi saluransaluran tersebut kepada pengguna layanan	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
9.	Sarana dan Prasarana	Pada umumnya berjalan dengan baik	Pada umumnya sudah baik, namun masih dibutuhkan peningkatan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan sesuai perkembangan yang dibutuhkan	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan SERTIFIKAT ELEKTRONIK
yang diterbitkan oleh BSrE

KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
KEJAKSAAN TINGGI BENGKULU
KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG
Jl. Basuki Rahmat Nomor 09, Dwi Tunggal, Curup, Rejang Lebong, Telp. (0732) 21599

NOTA DINAS
NOMOR : B-176/L.7.11/Cr.5/06/2024

Yth. : Para Kasi, Kasubbag, Kasubsi, Kaur dan pegawai
Dari : Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong
Tanggal : 12 Juni 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Konsultasi Hukum Semester 1 (satu) Tahun 2024

Sehubungan dengan berakhirnya pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 (satu) Tahun 2024 terhadap Layanan Konsultasi Hukum yang ada pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. kami sampaikan apresiasi atas kerja keras dan dedikasi seluruh Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Semester 1 (satu) Tahun 2024 sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dapat terlaksana dengan baik;
2. berdasarkan hasil survei, keseluruhan unsur pelayanan yang menjadi komponen survei mendapatkan Nilai Indeks Kepuasan sebesar 3,89 (skala 1,00 – 4,00) dengan Nilai Survei Kepuasan setelah dikonversi sebesar 97,22 (skala 25 – 100) dan Mutu Pelayanan termasuk dalam kategori A dengan hasil kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik;
3. nilai yang sudah sangat baik ini agar dipertahankan dan ditingkatkan dengan tetap menjaga kualitas proses bisnis yang sudah berjalan serta meninjau kembali setiap Standar Pelayanan secara adaptif terhadap perkembangan proses bisnis yang terjadi;
4. laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 (satu) Tahun 2024 yang diterbitkan agar dijadikan sebagai acuan dalam perbaikan pelayanan di masa yang akan datang sehingga untuk periode survei selanjutnya dapat memperoleh tingkat kepuasan masyarakat yang lebih baik lagi; dan,
5. ringkasan rencana tindak lanjut hasil survei terlampir.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong,

#KEJAKSAANDIGITAL

Fransisco Tarigan, S.H., M.H.
Jaksa Madya Nip. 19800503 200212 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan SERTIFIKAT ELEKTRONIK yang diterbitkan oleh BSrE

No	Unsur	Temuan / Hasil	Rencana Tindak Lanjut	Penanggungjawab
1.	Unsur Persyaratan Pelayanan	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap melakukan sosialisasi dan edukasi berkelanjutan terkait Standar Pelayanan pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR, Analis Pelayanan Publik, Para Pegawai)* Sesuaikan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap memastikan seluruh prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
3.	Waktu Penyelesaian	Pada umumnya berjalan dengan baik, namun konsisten dalam penerapan waktu penyelesaian layanan masih perlu ditingkatkan	Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, khususnya pada layanan unggulan	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada temuan	Tetap memastikan segala proses bisnis yang berjalan di lingkungan Kejaksaan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong tidak ada pungutan liar	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap memastikan produk dokumen maupun jasa yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
6.	Kompetensi Pelaksana	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap melaksanakan program peningkatan kompetensi pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi secara berkelanjutan	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan SERTIFIKAT ELEKTRONIK yang diterbitkan oleh BSrE

7.	Perilaku Pelaksana	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap memastikan disiplin dan integritas petugas layanan dengan mengimplementasikan internalisasi core value berakhlak.	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap memastikan seluruh saluran pengaduan, saran dan masukan tetap berfungsi dengan baik dan meningkatkan sosialisasi saluransaluran tersebut kepada pengguna layanan	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
9.	Sarana dan Prasarana	Pada umumnya berjalan dengan baik	Pada umumnya sudah baik, namun masih dibutuhkan peningkatan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan sesuai perkembangan yang dibutuhkan	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan SERTIFIKAT ELEKTRONIK
yang diterbitkan oleh BSrE

KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
KEJAKSAAN TINGGI BENGKULU
KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG
Jl. Basuki Rahmat Nomor 09, Dwi Tunggal, Curup, Rejang Lebong, Telp. (0732) 21599

NOTA DINAS
NOMOR : B-175/L.7.11/Cr.5/06/2024

Yth. : Para Kasi, Kasubbag, Kasubsi, Kaur dan pegawai
Dari : Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong
Tanggal : 12 Juni 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Ambil Barang Bukti Semester 1 (satu) Tahun 2024

Sehubungan dengan berakhirnya pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 (satu) Tahun 2024 terhadap Layanan Ambil Barang Bukti yang ada pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. kami sampaikan apresiasi atas kerja keras dan dedikasi seluruh Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Semester 1 (satu) Tahun 2024 sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dapat terlaksana dengan baik;
2. berdasarkan hasil survei, keseluruhan unsur pelayanan yang menjadi komponen survei mendapatkan Nilai Indeks Kepuasan sebesar 3,92 (skala 1,00 – 4,00) dengan Nilai Survei Kepuasan setelah dikonversi sebesar 98,06 (skala 25 – 100) dan Mutu Pelayanan termasuk dalam kategori A dengan hasil kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik;
3. nilai yang sudah sangat baik ini agar dipertahankan dan ditingkatkan dengan tetap menjaga kualitas proses bisnis yang sudah berjalan serta meninjau kembali setiap Standar Pelayanan secara adaptif terhadap perkembangan proses bisnis yang terjadi;
4. laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 (satu) Tahun 2024 yang diterbitkan agar dijadikan sebagai acuan dalam perbaikan pelayanan di masa yang akan datang sehingga untuk periode survei selanjutnya dapat memperoleh tingkat kepuasan masyarakat yang lebih baik lagi; dan,
5. ringkasan rencana tindak lanjut hasil survei terlampir.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong,

#KEJAKSAANDIGITAL

Fransisco Tarigan, S.H., M.H.
Jaksa Madya Nip. 19800503 200212 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan SERTIFIKAT ELEKTRONIK yang diterbitkan oleh BSrE

No	Unsur	Temuan / Hasil	Rencana Tindak Lanjut	Penanggungjawab
1.	Unsur Persyaratan Pelayanan	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap melakukan sosialisasi dan edukasi berkelanjutan terkait Standar Pelayanan pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR, Analis Pelayanan Publik, Para Pegawai)* Sesuaikan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap memastikan seluruh prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
3.	Waktu Penyelesaian	Pada umumnya berjalan dengan baik, namun konsisten dalam penerapan waktu penyelesaian layanan masih perlu ditingkatkan	Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, khususnya pada layanan unggulan	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada temuan	Tetap memastikan segala proses bisnis yang berjalan di lingkungan Kejaksaan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong tidak ada pungutan liar	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap memastikan produk dokumen maupun jasa yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
6.	Kompetensi Pelaksana	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap melaksanakan program peningkatan kompetensi pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi secara berkelanjutan	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan SERTIFIKAT ELEKTRONIK yang diterbitkan oleh BSrE

7.	Perilaku Pelaksana	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap memastikan disiplin dan integritas petugas layanan dengan mengimplementasikan internalisasi core value berakhlak.	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap memastikan seluruh saluran pengaduan, saran dan masukan tetap berfungsi dengan baik dan meningkatkan sosialisasi saluransaluran tersebut kepada pengguna layanan	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
9.	Sarana dan Prasarana	Pada umumnya berjalan dengan baik	Pada umumnya sudah baik, namun masih dibutuhkan peningkatan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan sesuai perkembangan yang dibutuhkan	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan SERTIFIKAT ELEKTRONIK
yang diterbitkan oleh BSrE

KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
KEJAKSAAN TINGGI BENGKULU
KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG
Jl. Basuki Rahmat Nomor 09, Dwi Tunggal, Curup, Rejang Lebong, Telp. (0732) 21599

NOTA DINAS
NOMOR : B-173/L.7.11/Cr.5/06/2024

Yth. : Para Kasi, Kasubbag, Kasubsi, Kaur dan pegawai
Dari : Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong
Tanggal : 12 Juni 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Tilang Semester 1 (satu) Tahun 2024

Sehubungan dengan berakhirnya pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 (satu) Tahun 2024 terhadap Layanan Tilang yang ada pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. kami sampaikan apresiasi atas kerja keras dan dedikasi seluruh Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Semester 1 (satu) Tahun 2024 sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dapat terlaksana dengan baik;
2. berdasarkan hasil survei, keseluruhan unsur pelayanan yang menjadi komponen survei mendapatkan Nilai Indeks Kepuasan sebesar 3,444 (skala 1,00 – 4,00) dengan Nilai Survei Kepuasan setelah dikonversi sebesar 86,11 (skala 25 – 100) dan Mutu Pelayanan termasuk dalam kategori B dengan hasil kinerja unit pelayanan adalah Baik;
3. nilai yang sudah sangat baik ini agar dipertahankan dan ditingkatkan dengan tetap menjaga kualitas proses bisnis yang sudah berjalan serta meninjau kembali setiap Standar Pelayanan secara adaptif terhadap perkembangan proses bisnis yang terjadi;
4. laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 (satu) Tahun 2024 yang diterbitkan agar dijadikan sebagai acuan dalam perbaikan pelayanan di masa yang akan datang sehingga untuk periode survei selanjutnya dapat memperoleh tingkat kepuasan masyarakat yang lebih baik lagi; dan,
5. ringkasan rencana tindak lanjut hasil survei terlampir.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong,

#KEJAKSAANDIGITAL

Fransisco Tarigan, S.H., M.H.
Jaksa Madya Nip. 19800503 200212 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan SERTIFIKAT ELEKTRONIK yang diterbitkan oleh BSrE

No	Unsur	Temuan / Hasil	Rencana Tindak Lanjut	Penanggungjawab
1.	Unsur Persyaratan Pelayanan	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap melakukan sosialisasi dan edukasi berkelanjutan terkait Standar Pelayanan pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR, Analis Pelayanan Publik, Para Pegawai)* Sesuaikan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap memastikan seluruh prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
3.	Waktu Penyelesaian	Pada umumnya berjalan dengan baik, namun konsisten dalam penerapan waktu penyelesaian layanan masih perlu ditingkatkan	Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, khususnya pada layanan unggulan	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada temuan	Tetap memastikan segala proses bisnis yang berjalan di lingkungan Kejaksaan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong tidak ada pungutan liar	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap memastikan produk dokumen maupun jasa yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
6.	Kompetensi Pelaksana	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap melaksanakan program peningkatan kompetensi pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi secara berkelanjutan	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
7.	Perilaku Pelaksana	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap memastikan disiplin dan integritas petugas layanan dengan mengimplementasikan internalisasi core value berakhlak.	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan SERTIFIKAT ELEKTRONIK yang diterbitkan oleh BSrE

8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pada umumnya berjalan dengan baik	Tetap memastikan seluruh saluran pengaduan, saran dan masukan tetap berfungsi dengan baik dan meningkatkan sosialisasi saluran saluran tersebut kepada pengguna layanan	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR
9.	Sarana dan Prasarana	Pada umumnya berjalan dengan baik	Pada umumnya sudah baik, namun masih dibutuhkan peningkatan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan sesuai perkembangan yang dibutuhkan	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan SERTIFIKAT ELEKTRONIK
yang diterbitkan oleh BSrE

PEMBERIAN PENGHARGAAN PETUGAS PELAYANAN





PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG

PERIODE TRIWULAN II

TAHUN 2025

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

DAFTAR ISI

BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
1.3. Maksud dan Tujuan 2
BAB II 3
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 3
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat 3
2.2. Metode Pengumpulan Data 3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4
2.5. Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III 5
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 5
3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat 5
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5
BAB IV 9
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 9
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9
4.2. Rencana Tindak Lanjut 10
4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat 11
BAB V 12
KESIMPULAN 12
LAMPIRAN 13
1. Kuesioner 13
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 14
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 15

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kejaksaan Negeri Rejang Lebong 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 Rejang Lebong adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Kejaksaan Republik Indonesia, khususnya pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong. Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

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

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain:

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

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

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

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Rejang Lebong. 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 Rejang Lebong 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 Rejang Lebong yaitu:

1. **Persyaratan**: yaitu ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh Masyarakat.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**: yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu Penyelesaian**: yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif**: yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**: yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**: yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

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

7. **Perilaku Pelaksana**: yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**: yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana**: yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun *hybrid*.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada kantor Kejaksaan Negeri Rejang Lebong yang berlokasi di Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu

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 2025	5 hari
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2025	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 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 Rejang Lebong sebanyak 100 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	62 orang	62%
		Perempuan	38 orang	38%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0 orang	0%
		SD	2 orang	2%
		SLTP/SMP	6 orang	6%
		SLTA/SMA	57 orang	57%
		Diploma III	11 orang	11%
		S1	23 orang	23%
		S2	1 orang	1%
		S3	0 orang	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	12 orang	12%
		PNS	6 orang	6%
		TNI	0 orang	0%
		Polri	5 orang	5%
		Karyawan Swasta	17 orang	17%
		Wiraswasta	34 orang	34%
		Lainnya	26 orang	26%
4.	Jenis Layanan	Layanan Tilang	25 orang	25%
		Layanan PTSP	25 orang	25%
		Layanan Ambil Barang Bukti	25 orang	25%
		Layanan Konsultasi Hukum	25 orang	25%

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

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

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

Tabel 1.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Tilang Per Triwulan 2

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,00	3,00	3,08	2,84	3,04	3,00	3,52	3,08	4,00
Kategori	B	B	B	C	B	B	A	B	A
IKM Layanan	79,33 (B atau Baik)								

Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan PTSP Per Triwulan 2

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,48	3,52	3,56	3,88	3,40	3,56	3,64	3,48	3,72
Kategori	B	A	A	A	B	A	A	B	A
IKM Layanan	89,56 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Ambil Barang Bukti Per Triwulan 2

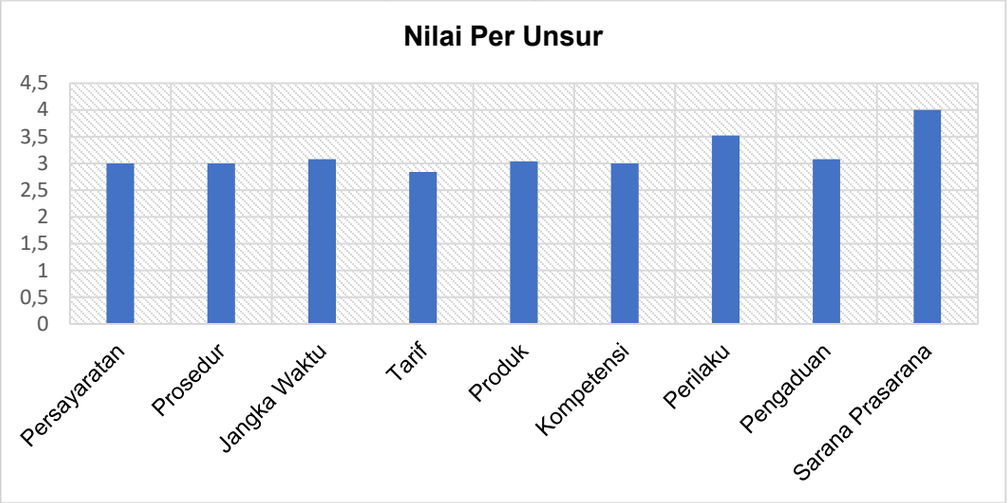
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4,00	3,96	4,00	4,00	3,96	3,96	3,96	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	99,56 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Konsultasi Hukum Per Triwulan 2

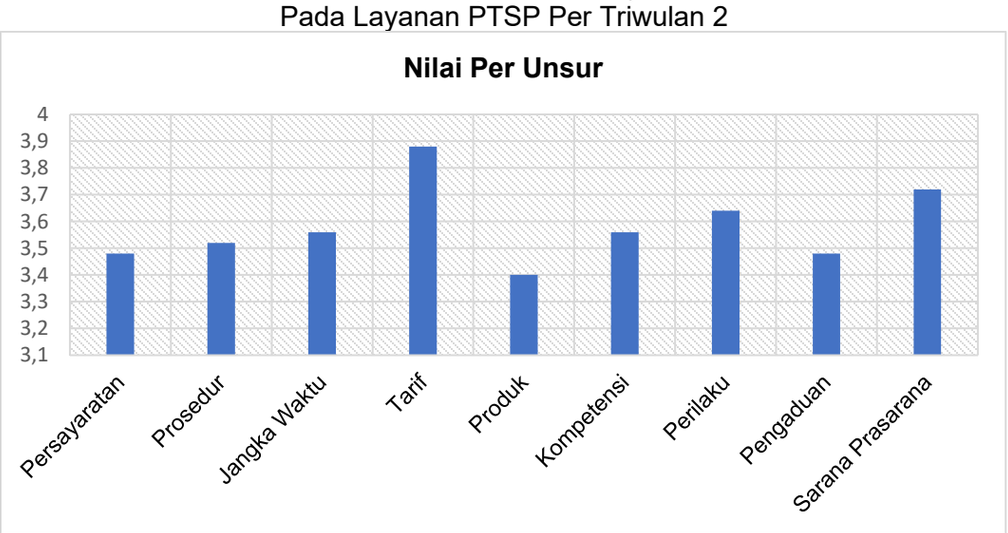
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,52	3,64	3,60	4,00	3,76	3,84	3,56	3,84	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	93,78 (A atau Sangat Baik)								

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

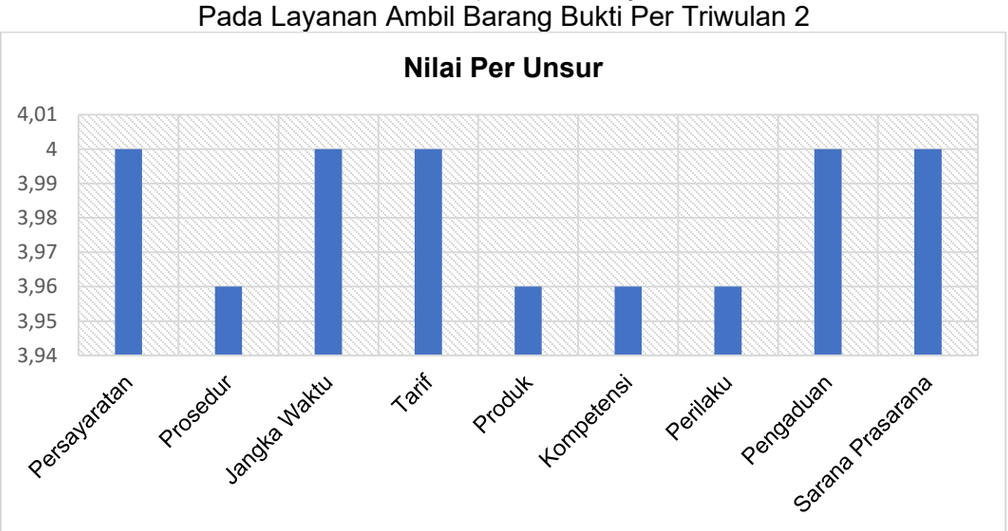
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Tilang Per Triwulan 2



Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan PTSP Per Triwulan 2

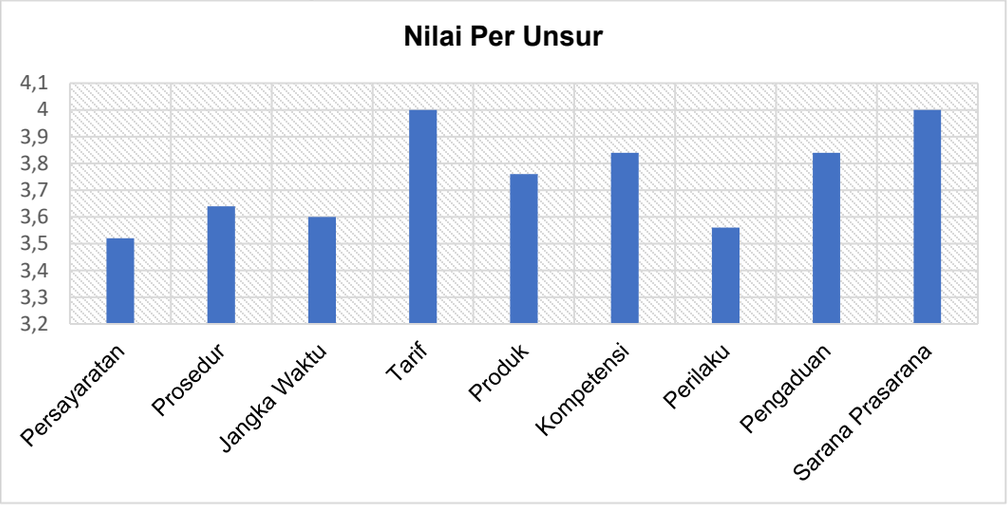


Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Ambil Barang Bukti Per Triwulan 2



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

Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Konsultasi Hukum Per Triwulan 2



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

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Per Triwulan 2

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Pelayanan Tilang	79,33	B	Baik
2.	Pelayanan PTSP	89,56	A	Sangat Baik
3.	Pelayanan Ambil Barang Bukti	99,56	A	Sangat Baik
4	Pelayanan Konsultasi Hukum	93,78	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong		90,56 (A atau Sangat Baik)		

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

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur dengan nilai terendah

Peringkat terendah	Unsur	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan pelayanan	3,50 (tiga koma lima)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,53 (tiga koma lima tiga)
3	Produk/ hasil layanan	3,54 (tiga koma lima empat)

2. Tiga unsur dengan nilai tertinggi

Peringkat tertinggi	Unsur	Nilai Rata-rata
1	Sarana dan Prasarana	3,93 (tiga koma sembilan tiga)
2	Biaya/Tarif	3,68 (tiga koma enam delapan)
3	Perilaku pelaksana	3,67 (tiga koma enam tujuh)

Selanjutnya, berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa masukan yang menjadi perhatian dan dapat dipergunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut, yaitu sebagai berikut:

1. “Pertama datang ragu-ragu soalnya baru pertama kali ke sana, tapi untung ada petugas yang ramah banget jadinya aku nggak malu bertanya dan ditemani sampai selesai.”
2. “Agar ditingkatkan kembali dan menjadi Kejaksaan Rejang Lebong yang semakin dipercaya masyarakat Curup.”
3. “Pelayanan sudah baik, ketika menunggu diberikan minuman, gratis.”
4. “Sangat bersahabat, agar ditingkatkan kembali supaya lebih baik ke depannya.”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Kompetensi Pelaksana, dan Waktu Penyelesaian Pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan: Beberapa pengguna layanan memberikan masukan bahwa informasi terkait persyaratan pelayanan masih perlu diperjelas. Meskipun informasi tersedia, ada kecenderungan masyarakat baru lebih memahami setelah bertanya langsung kepada petugas.

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Masyarakat mengapresiasi bantuan petugas dalam menjelaskan alur pelayanan, namun terdapat masukan agar mekanisme pelayanan dibuat lebih sederhana dan praktis. Beberapa proses masih dilakukan secara manual sehingga dapat mempengaruhi durasi layanan, terutama pada saat kunjungan sedang tinggi.
3. Produk/Hasil Layanan: Secara umum, hasil layanan telah memenuhi harapan masyarakat. Namun demikian, ada beberapa saran agar penyampaian hasil layanan dapat dilengkapi dengan notifikasi atau pemberitahuan yang lebih jelas, sehingga masyarakat merasa lebih pasti dan tenang menunggu hasil.

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 Rejang Lebong. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur Persyaratan pelayanan, unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dan unsur Produk/ hasil layanan. 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 Pelayanan	Menyusun dan memperbarui infografik persyaratan layanan agar lebih mudah dipahami masyarakat		√			Kepala Sub Bagian Pembinaan
		Menyebarluaskan informasi persyaratan melalui media sosial, website, dan ruang pelayanan		√	√		Kepala Seksi Intelijen
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan evaluasi dan penyederhanaan SOP layanan untuk meningkatkan efisiensi alur pelayanan		√	√		Kepala Sub Bagian Pembinaan
		Menyediakan alur layanan dalam bentuk visual (alur grafis) yang ditampilkan di ruang layanan dan platform digital		√			Kepala Sub Bagian Pembinaan

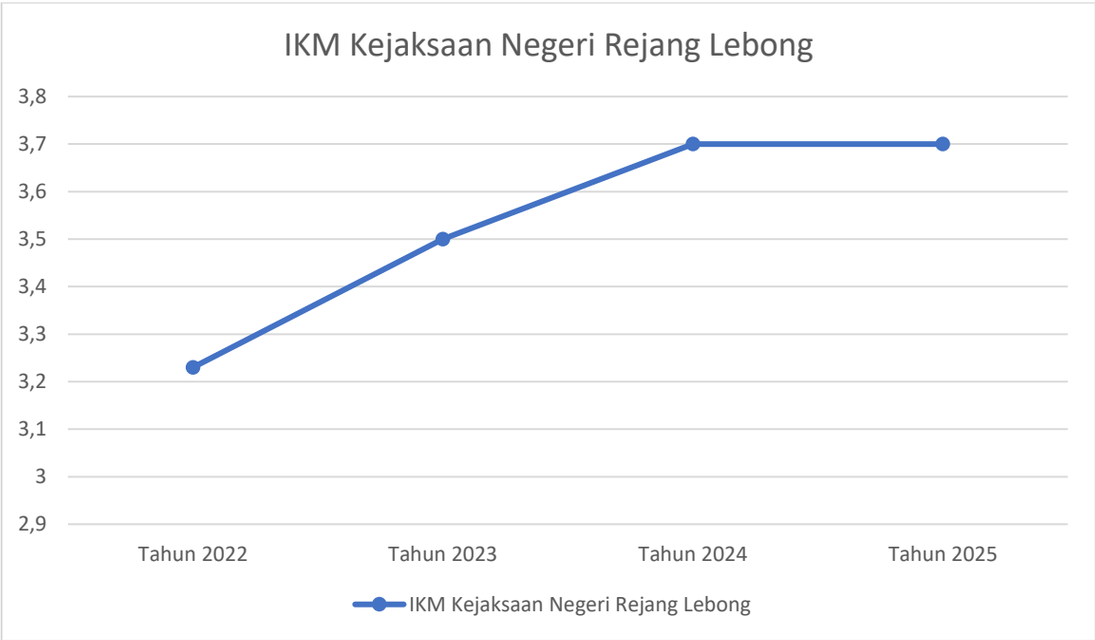
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

3.	Produk/Hasil Layanan	Menyusun standar waktu penyelesaian dan kualitas hasil layanan agar lebih jelas bagi pemohon		√	√		Kepala Sub Bagian Pembinaan
		Memberikan pemberitahuan status layanan melalui papan informasi atau pesan singkat (WA/SMS, bila memungkinkan)		√	√	√	Kepala Sub Bagian Pembinaan

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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

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

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

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan 2 mulai dari April hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai 90,56. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong menunjukkan peningkatan sejak tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu unsur Persyaratan pelayanan, unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dan unsur Produk/ hasil layanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana, Biaya/Tarif, dan Perilaku pelaksana.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Rejang Lebong telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100%.

Curup, 10 Juli 2025

Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong



FRANSISCO TARIGAN, SH.,MH

Jaksa Madya NIP. 19800503 200212 1 001

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong memanfaatkan sarana digital berupa *website* SINORI. Seluruh pengguna layanan dapat mengisikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan melakukan pindai (*scan*) pada *QRCode* yang telah disediakan di ruang pelayanan. Adapun pertanyaan kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan rincian sebagai berikut:

Tanggal : ☐☐ / ☐☐ / ☐☐☐☐	Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P	Usia : ☐☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya :	

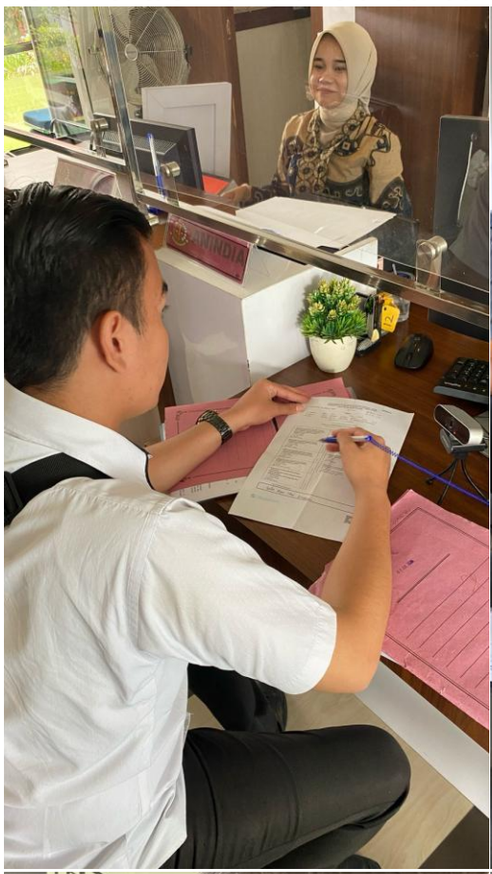
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.** 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	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. **Bagamana 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 :**

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

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat









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

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.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	Sudah Direalisasikan	100 %
2.	Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait registrasi *online*	Sudah Direalisasikan	100 %

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