Area 6 : Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

4. Penilaian Kepuasan terhadap Pelayanan :

1) A.6.4.A

- **<u>Penjelasan Bukti Dukung :</u>**
  1. Melaksanakan SKM minimal 1 kali dalam setahun atas Pelayanan Public yang ada;
  2. Melaksanakan Survei SPAK dan SPKP minimal 1 kali dalam setahun.
- **<u>Bukti Dukung pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong :</u>**

1. Dokumentasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Tahun 2024 dan 2025 :





--- File Terlampir ---

2. Laporan Pelaksanaan Survei SPKP-SPAK Tahun 2025 pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong:



--- File Terlampir ---

Area 6 : Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

3. Dokumentasi Pengisian Survey oleh Masyarakat :



--- File Terlampir ---

KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
KEJAKSAAN TINGGI BENGKULU
KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG
JALAN BASUKI RAHMAT NO.09 KEL.DWI TUNGGAL KEC.CURUP KAB.REJANG LEBONG
TELP. (0732) 21599 Email : kejarirejanglebong@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN

KEPALA KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG
NOMOR : KEP-27/L.7.11/Cr.5/02/2024

T E N T A N G
PENUNJUKKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG

Menimbang :

a. Bahwa dalam rangka untuk mengetahui keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pencari keadilan, maka dipandang perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat;
b. Bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a maka perlu dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Tahun 2023

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 Tentang Kejaksaan Republik Indonesia
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi,Kolusi dan Nepotisme
3. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi yang telah di ubah dan ditambah dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
4. Undang-undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia
5. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi
6. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2011 tentang rencana Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi.
7. Peraturan Jaksa Agung Nomor : Per-004/A/J.A/03/2016 tanggal 24 Maret 2016 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kejaksaan Republik Indonesia Tahun 2015-2019
8. Peraturan Kejaksaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Jaksa Agung Nomor Per-006/A/JA/07/2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia
9. Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 49 Tahun 2011 tentang Pedoman Fakta Integritas di Lingkungan Kementrian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pencanangan Zona Integitas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi pemerintah

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG

KESATU : Menetapkan para Pejabat dan Pegawai yang nama-namanya tercantum dalam Lampiran Keputusan ini sebagai Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Tahun 2023.

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

KEDUA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan selanjutnya.

Ditetapkan di : Curup
Pada Tanggal : 28 Februari 2024

KEPALA KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG



FRANSISCO TARIGAN, S.H., M.H.
JAKSA MADYA NIP.19800503 200212 1 001

Tembusan :
1. Yth.Kepala Kejaksaan Tinggi Bengkulu
2. Yth.Wakil Kepala Kejaksaan Tinggi Bengkulu
3. Yth.Asisten Bidang Pembinnan kejati Bengkulu
4. Yth.Asisten Bidang Pengawasan Kejati Bengkulu
5. A r s i p.

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

Lampiran Surat Keputusan Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong
Nomor : KEP-27/L.7.11/Cr.5/02/2024

No	Nama Jabatan	Jabatan Dalam Tim
1.	2.	3.
1.	Fransisco Tarigan, SH., MH Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong	Selaku Pengarah
2.	David Johnie, S.H Kasubag Pembinaan	Tim Pelaksana Selaku Ketua
3.	Roberto Sihombing, S.Kom Pranata Komputer	Anggota Selaku Petugas
4.	Liana Sukma, A.Md.T Kasi Pidum	Sekretariat TIM Survey

KEPALA KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG

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



LAPORAN SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

PADA LAYANAN PTSP

KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG

SEMESTER 1 TAHUN 2024

Jl. Basuki Rahmat No.9, Dwi Tunggal, Kec. Curup, Kab. Rejang Lebong, Bengkulu 39119

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 (satu) Tahun 2024 pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong dapat selesai sesuai dengan yang direncanakan. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong telah berpedoman pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**.

Adapun tujuan dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah guna mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan yang pernah menerima pelayanan dari petugas layanandi Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Selain itu, pelaksanaan survei ini juga sebagai sarana bagi pengguna layanan untuk memberikan umpan balik berupa saran, kritik, dan kalau berkenan dapat memberikan apresiasi secara langsung.

Hasil kegiatan survei ini akan kami jadikan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas layanan yang telah kami berikan. Kami akan berusaha selalu meningkatkan kualitas layanan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat terpenuhi sebagaimana harapan yang tercermin dalam hasil survei pengguna layanan dari masing-masing unsur pelayanan yang dinilai dengan mengacu pada data yang dikumpulkan. Kedepannya kami juga akan menggunakan hasil survei sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini belumlah sempurna, sehingga kritik, saran, dan masukan sangat diharapkan untuk perbaikan kedepannya. Harapan kami semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi serta bermanfaat dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Kejaksaan Negeri Rejang Lebong di masa mendatang. Ucapan terima kasih dn apresiasi kepada seluruh pengguna layanan yang telah meluangkan waktu untuk dapat memberikan umpan balik melalui pengisian survei ini. Terima kasih juga disampaikan kepada pegawai Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, terkhusus kepada Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Rejang Lebong atas dedikasi, tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun dengan baik.

Curup, 13 Juni 2024
Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.Latar Belakang 1

2.Dasar Hukum 2

3.Maksud dan Tujuan SKM 2

4.Manfaat 3

5.Sasaran 3

6.Prinsip 3

7.Ruang Lingkup 4

8.Output dan Outcome 4

BAB II METODOLOGI SURVEI 5

1.Definisi Survei 5

2.Metode dan Unsur Survei 5

3.Penyusunan SKM 7

4.Metode Pengolahan Data 9

5.Perangkat Pengolah Data 10

6.Laporan Hasil Penyusunan Survei 10

7.Penyusunan Jadwal 11

BAB III PEMBAHASAN 13

1.Penetapan Waktu Pelaksanaan SKM 13

2.Jumlah Responden 13

3.Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden 14

4.Indeks Setiap Unsur Pelayanan 14

5.Karakteristik Responden 16

6.Kuesioner Tentang Unsur Pelayanan 17

7.Rencana Tindak Lanjut 22

BAB IV PENUTUP 26

1.Kesimpulan 26

2.Keterbatasan dan Saran 26

LAMPIRAN 28

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari gerakan Reformasi Nasional yang disebabkan adanya krisis ekonomi 1998. Pada tataran nasional, era refomasi ditandai dengan diterbitkannya TAP MPR Nomor XI/1998 tentang penyelenggara negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dan UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan yang bersih dan bebas KKN. Reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Kejaksaan tersebut telah memberikan dampak positif bagi peningkatan kinerja pelaksanaan tugas, pelayanan dan kepercayaan masyarakat, serta mendorong dan menginspirasi lainnya untuk melakukan hal yang sama.

Sasaran reformasi birokrasi, sebagaimana yang tercantum dalam Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025, mencakup 3 (tiga) aspek yaitu: (1) terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN; (2) terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; (3) meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Berkenaan dengan sasaran reformasi birokrasi tersebut, kepuasan pengguna layanan yang tinggi merupakan suatu ukuran atas seberapa besar layanan publik yang diberikan Kejaksaan dalam memenuhi harapan pengguna layanan.

Layanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas layanan publik diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna layanan oleh lembaga independen berdasarkan pemenuhan atas asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 15 UU tersebut mewajibkan penyedia layanan publik untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Kejaksaan Negeri Rejang Lebong adalah satuan unit vertikal di Kejaksaan Tinggi Bengkulu yang dalam tugasnya Kejaksaan Negeri Rejang Lebong terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakannya.

Berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Rejang Lebong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya di singkat sebagai SKM.**

SKM dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dengan melakukan SKM ini diharapkan unit kerja dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari:

1) profil pengguna layanan;
2) persepsi pengguna layanan, dan;
3) keluhan, saran perbaikan, serta aspirasi pengguna layanan.

I.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan SKM Pelayanan PTSP Kejaksaan Negeri Rejang Lebong:

1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman SKM terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

I.3. Maksud dan Tujuan SKM

Maksud penyusunan Laporan SKM adalah sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, bagi masyarakat, SKM dapat digunakan untuk gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei sekaligus sebagai wahana menyerap aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan, dan keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini. Seluruh aspek tersebut akan digunakan sebagai pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan para Penerima layanan PTSP di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong sebagai pengguna layanan. Selain itu, SKM juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara mendapatkan umpan balik secara berkala atas pencapaian kinerja atau kualitas pelayanan di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong kepada masyarakat khususnya penerima layanan yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan untuk kebijakan yang berkelanjutan.

I.4. Manfaat

Dengan dilaksanakannya kegiatan SKM diharapkan dapat diperoleh manfaat bagi penyelenggara layanan publik, antara lain:

1) mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2) dapat diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan secara periodik;
3) sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan sesuai dengan hasil SKM;
4) penilaian kualitas pelayanan secara kuantitatif dengan diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintahan;
5) memacu persaingan positif antar penyelenggara pelayanan dalam hal upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6) bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Kejaksaan dalam memberikan pelayanan publik.

I.5. Sasaran

Sasaran penyusunan SKM adalah sebagai berikut:

1) mendorong partisipasi para Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Kejaksaan Negeri Rejang Lebong;
2) mendorong Kejaksaan Negeri Rejang Lebong untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3) mendorong Kejaksaan Negeri Rejang Lebong menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4) mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

I.6. Prinsip

Dalam melaksanakan SKM, dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut:

1) Transparan

   Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2) Partisipatif

   Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3) Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4) Berkesinambungan

   SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5) Keadilan

Pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6) Netralitas

Dalam melakukan SKM, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

I.7. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1) Penelitian ini dilakukan di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong yang merupakan satuan kerja dalam Wilayah Kejaksaan Tinggi Bengkulu.
2) Jenis layanan publik yang menjadi topik survei adalah semua Standar Pelayanan kepada Penerima layanan PTSP yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong
3) Responden dalam pengisian kuesioner atau survei ini adalah Penerima Layanan yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan dari Kejaksaan Negeri Rejang Lebong baik secara tatap muka maupun daring.

I.8. *Output* dan *Outcome*

Output dari kegiatan ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan analisis data terhadap IKM yang akan menghasilkan sebuah perencanaan strategis peningkatan pelayanan publik yang harus dilaksanakan.

Outcome kegiatan ini adalah hasil dari survei dapat digunakan sebagai dasar bagi Kejaksaan Negeri Rejang Lebong untuk meningkatkan pelayanan publik menuju *Good Governance*.

BAB II METODOLOGI SURVEI

II.1. Definisi Survei

Survei merupakan teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data; penyelidikan; peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu terkait, sehingga dapat dikatakan Survei Kepuasaan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya pedoman pelaksaan Survei Kepuasaan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap **3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester), atau 1 (satu) tahun sekali**.

II.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan SKM menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Dengan Skala Likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur-unsur SKM adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, **terdapat 9 unsur** SKM yaitu:

1) **Persyaratan Pelayanan**

   Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2) **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

   Adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;

3) **Waktu Penyelesaian**

   Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4) Biaya/Tarif

Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;



Gambar 1. Model Konseptual Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat

6) Kompetensi Pelaksana

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;

7) Perilaku Pelaksana

Adalah sikap petugas memberikan pelayanan;

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran dan masukan pengguna layanan;

9) Sarana dan Prasarana

Adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dalam Pelaksanaan SKM Semester 1 (satu) Tahun 2024 Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, tim Pelaksana SKM sebagaimana Surat keputusan Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Nomor: KEP-27/L.7.11/Cr.5/02/2024. Bahwa pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong menggunakan sembilan unsur di atas untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

II.3. Penyusunan SKM

II.3.1. Penetapan Pelaksana

Kejaksaan Negeri Rejang Lebong telah menetapkan Tim Pelaksana melalui KEP-27/L.7.11/Cr.5/02/2024 tentang Penunjukkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong yang terdiri dari:

No	Pejabat	Jabatan Dalam Tim
1.	Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong	Selaku Pengarah a.n. Fransisco Tarigan S.H., M.H.
2.	Kepala Seksi Intelijen	Tim Pelaksana Selaku Ketua a.n. David Johnie, SH
3	Fungsional Pranata Komputer	Anggota Selaku Petugas Surveyor a.n. Roberto Sihombing, S.Kom
4	Staf / Jabatan Pelaksana	Sekretariat TIM Survey .n. Liana Sukma, A.Md.T.

II.3.2. Persiapan Bahan Survei

II.3.2.1. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner pada survei ini berupa isian google form yang dapat diakses melalui internet.

II.3.2.2. Bagian Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 4 (empat) bagian yaitu:

Bagian I: Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II: Identitas responden meliputi: nama, NPWP, jenis kelamin, usia, pendidikan dan jenis Masyarakat, pekerjaan, serta jenis layanan yang diterima yang berguna untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Bagian III: Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) dengan menggunakan Skala Likert. Bagian IV: Berisi kolom isian (tidak wajib diisi) untuk kritik, saran, dan apresiasi dari Penerima layanan PTSP terhadap pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

II.3.2.3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan

berganda dengan Skala Likert. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang tidak baik sampai dengan sangat baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori. Sebagai contoh, untuk unsur Persyaratan Layanan, kategori jawaban adalah sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Mudah diberi nilai persepsi 1;
2. Tidak Mudah diberi nilai persepsi 2;
3. Mudah diberi nilai persepsi 3; dan
4. Sangat Mudah diberi nilai persepsi 4.

II.3.3. Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

II.3.3.1. Penetapan Responden

Responden dalam survei ini adalah semua Masyarakat yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong yang mendapatkan pelayanan, baik yang permohonannya disetujui maupun tidak disetujui yang dilakukan secara tatap muka maupun daring. Kejaksaan Negeri Rejang Lebong memastikan bahwa responden survei telah mewakili seluruh jenis layanan yang terdapat pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

II.3.3.2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dilakukan di lingkungan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong maupun di lokasi Masyarakat berada. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1) Pengumpulan Data
   a) Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengambilan responden pada Semester 1 (satu) ini dilakukan menggunakan tautan google form.
   b) Untuk Masyarakat yang mendapatkan pelayanan melalui loket Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, survei dilakukan dengan membagikan lembaran yang berisi tautan google form yang dapat digunakan Penerima layanan PTSP untuk melakukan pengisian survei secara daring.
   c) Untuk Masyarakat yang mengajukan pelayanan secara daring, survei dilakukan dengan mengirimkan tautan google form yang dapat diakses dari lokasi Penerima layanan PTSP berada.
2) Pengisian dan Pengumpulan Kuesioner

Pengisian survei dilakukan sendiri oleh penerima layanan secara daring melalui tautan google form dan hasilnya dikumpulkan langsung melalui isian yang telah disediakan pada google form.

II.4. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan nilai SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong dilakukan terhadap **9 (sembilan) unsur pelayanan** yang terdiri dari persyaratan, prosedur, waktu pemberian layanan, biaya/tarif, kesesuaian produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\textit{Jumlah Bobot}}{\textit{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Berikut penghitungan nilai rata-rata tertimbang dengan jumlah unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\textit{Jumlah Bobot}}{\textit{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Berikut kriteria interpretasi skor berdasarkan interval:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00– 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik

4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan

II.5. Perangkat Pengolah Data

Pengolahan Secara Manual:

Pengolahan data hasil survei menggunakan aplikasi Microsoft Excel untuk menampilkan data terolah berupa sajian data visual (gambar dan diagram) dan data numerik (angka-angka statistik).

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing total nilai pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan total jumlah responden yang mengisi.

Setelah mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 (9 unsur pelayanan).

b) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan indeks survei unit pelayanan, 9 unsur dari rata- rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

c) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dilakukan dengan cara mengalikan Nilai Indeks Pelayanan dengan nilai dasar sebesar 25.

d) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

II.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan SKM dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan SKM, jumlah nilai dari setiap unsur pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan Pelayanan	a
2.	Prosedur Pelayanan	b
3.	Waktu Pelayanan	c
4.	Biaya/Tarif	d
5.	Produk Layanan	e
6.	Kompetensi Pelaksana	f
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	g
8.	Perilaku Pelaksana	h
9.	Sarana Prasarana	i

Tabel 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

(a x 0,11) + (b x 0,11) + (c x 0,11) + (d x 0,11) + (e x 0,11) + (f x 0,11) + (g x 0,11) + (h x 0,11) + (i x 0,11) = Nilai Indeks (X)

Atau

Σ Nilai Survei Pelayanan = Nilai Indeks Pelayanan (X)

Dengan demikian, Nilai Indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 (lihat Tabel 1, kolom Nilai Interval Konversi)
b) Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, kolom Mutu Pelayanan)
c) Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1, kolom Kinerja Unit Pelayanan)

2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan

II.7. Penyusunan Jadwal

Pelaksanaan SKM Semester 1 (satu) Kejaksaan Negeri Rejang Lebong memerlukan waktu dari tanggal 1 Februari 2024 s.d. 31 Mei 2024 dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan Survei	01 Februari 2024 - 29 Februari 2024
2	Pelaksanaan Survei	01 Maret 2024 - 31 Mei 2024
3	Penyusunan dan Pelaporan	01-10 Juni 2024
4	Publikasi Hasil Survei	14 Juni 2024

Tabel 3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

BAB III PEMBAHASAN

Metode yang digunakan untuk melakukan SKM pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Pada *Skala Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

1) Persyaratan Pelayanan
2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
3) Waktu Pelayanan
4) Biaya/Tarif
5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6) Kompetensi Pelaksana
7) Perilaku Pelaksana
8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9) Sarana dan Prasarana

III.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong dimulai dari tanggal 01 Februari 2024 s.d 14 Juni 2024, dilaksanakan pada jam kerja di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan (Menyusun instrumen survei)	01 Februari 2024 - 14 Februari 2024
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	15 Februari 2024 - 19 Februari 2024
3.	Menentukan responden	20 Februari 2024 - 29 Februari 2024
4.	Melaksanakan survei	01 Maret 2024 - 31 Mei 2024
5.	Mengolah hasil survei	01 Juni 2024 - 10 Juni 2024
6.	Menyajikan dan melaporkan hasil	14 Juni 2024

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

III.2. Jumlah Responden

Responden dalam pengisian kuesioner atau survei ini masyarakat penerima layanan yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan dari Kejaksaan Negeri Rejang Lebong selama periode Bulan Januari sampai Juni (semester I) Tahun 2024 baik secara tatap muka maupun daring serta yang permohonannya disetujui maupun ditolak. Jumlah populasi dalam SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Semester I Tahun 2024 sebanyak 45 Penerima layanan PTSP. Populasi survei ini kemudian dipersempit dengan menghitung ukuran sampel yang ditentukan dengan menggunakan tabel sampel dari ***Krejcie and Morgan*** yaitu minimal sebesar 40 responden. Dalam SKM Semester 1 (satu) ini Kejaksaan Negeri Rejang Lebong memastikan bahwa responden survei telah mewakili seluruh jenis pelayanan yang pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong. Dalam periode survei kali ini jumlah data yang diolah adalah sebanyak 40 responden.

III.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari para Penerima layanan PTSP yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan secara langsung di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong maupun di lokasi Penerima layanan PTSP bagi yang menggunakan layanan daring. Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan, baik yang permohonannya disetujui maupun ditolak. Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, pengumpulan data/survei dilaksanakan mulai tanggal 01 Maret 2024 s.d. 31 Mei 2024.

III.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

III.4.1. Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (Lampiran I). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 40 responden. Hasil survei pada Pelayanan PTSP diperoleh data sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (nilai rata-rata)	Ranking
1.	Persyaratan Pelayanan	3,60	7
2.	Prosedur Pelayanan	3,58	8
3.	Waktu Pelayanan	3,68	5
4.	Biaya/Tarif	3,98	1
5.	Produk Layanan	3,73	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3,63	6
7.	Perilaku Pelaksana	3,79	3
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,58	8

	Masukan		
9.	Sarana dan Prasarana	3,85	2

Tabel 5. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, setiap unsur pelayanan mempunyai nilai unsur pelayanan yang kemudian diranking dari yang terendah hingga tertinggi

III.4.2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
NRR per Unsur	3,60	3,58	3,68	3,98	3,73	3,63	3,79	3,58	3,85
NRR Tertimbang Per Unsur	0,400	0,397	0,408	0,442	0,414	0,403	0,422	0,397	0,428
Jumlah NRR Tertimbang per Unsur	3,71								
Nilai Indeks Pelayanan	92,76								

Tabel 6. Penghitungan Nilai Indeks Pelayanan

NRR Per Unsur = ΣRata-rata per Unsur

NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0.11

Dengan demikian Nilai Indeks Pelayanan diperoleh dengan nilai 92,76.

III.4.3. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

1) Nilai SKM setelah dikonversi = Jumlah NRR Tertimbang Per Unsur x Nilai Dasar = 92,76
2) Mutu Pelayanan termasuk kategori A.
3) Kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik.

Adapun nilai sesuai interval sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	

				Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 7. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

III.5. Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil SKM pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu karakteristik berdasarkan jenis Penerima layanan /Pekerjaan dan berdasarkan jenis layanan yang diterima.

III.5.1. Berdasarkan Jenis Penerima Layanan

Responden survei terdiri dari berbagai kalangan. Jumlah responden berdasarkan jenis Masyarakat dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No	Jenis Penerima layanan PTSP	Jumlah
1	Penerima layanan	0
2	Pegawai Swasta	5
3	ASN/TNI/POLRI	19
4	Wirausahawan	9
5	Profesi Bebas (Dokter, Pengacara, Akuntan, dsb)	7
Total		**40**

Tabel 8. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Penerima layanan

III.5.2. Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong secara rinci terdapat sebanyak 4 (empat) Standar Pelayanan. Dalam survei ini Kejaksaan Negeri Rejang Lebong telah menyebarkan kuesioner survei kepada seluruh Masyarakat yang telah menerima masing-masing Standar Pelayanan tersebut.

Kelompok-kelompok jenis pelayanan tersebut, mewakili 4 (empat) Standar Pelayanan yang ada dengan rincian sebagai berikut:

NO.	NAMA STANDAR PELAYANAN
1	Standar Layanan Tilang
2	Standar Layanan PTSP
3	Standar Layanan Ambil Barang Bukti
4	Standar Layanan Konsultasi Hukum

Tabel 9. Kelompok Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

Berdasarkan kelompok pelayanan tersebut masing-masing berisikan jenis pelayanan berupa:

NO	JENIS PELAYANAN
1	Layanan Tilang
2	Layanan PTSP
3	Layanan Ambil Barang Bukti
4	Layanan Konsultasi Hukum

Jumlah responden berdasarkan kelompok jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No.	Kelompok Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	Prosentase
1	Layanan Tilang	10	
2	Layanan PTSP	40	
3	Layanan Ambil Barang Bukti	10	
4	Layanan Konsultasi Hukum	11	
Jumlah			

Tabel 10. Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa kelompok jenis pelayanan yang diterima oleh responden mayoritas/terbanyak adalah terkait PTSP yaitu sebanyak 40 responden.

III.6. Kuesioner Tentang Unsur Pelayanan

Dari rekapitulasi jawaban kuesioner di atas dapat didapatkan hasil olah data rata-rata skor peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori (*Baik/Sangat Baik)	Ranking
1	Persyaratan Pelayanan	**3,60**	**Sangat Baik**	**A**
2	Prosedur Pelayanan	**3,58**	**Sangat Baik**	**A**
3	Waktu Pelayanan	**3,68**	**Sangat Baik**	**A**
4	Biaya/Tarif	**3,98**	**Sangat Baik**	**A**
5	Produk Layanan	**3,73**	**Sangat Baik**	**A**
6	Kompetensi Pelaksana	**3,63**	**Sangat Baik**	**A**
7	Perilaku Pelaksana	**3,79**	**Sangat Baik**	**A**

8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3,58**	**Sangat Baik**	**A**
9	Sarana dan Prasarana	**3,85**	**Sangat Baik**	**A**

Tabel 12. Rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut (NRR x 0.11)

No	Nilai NRR	Perkalian	Hasil
1	3,68	0,11	0,400
2	3,85	0,11	0,397
3	3,65	0,11	0,408
4	3,95	0,11	0,442
5	3,73	0,11	0,414
6	3,70	0,11	0,403
7	3,73	0,11	0,422
8	3,63	0,11	0,397
9	3,58	0,11	0,428
TOTAL NILAI INDEKS			3,711

1. Nilai survei adalah Nilai Indeks = 3,711

2. Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)

3. Kinerja Unit Pelayanan : PTSP

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,711 x 25 = 92,76 (lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)

III.6.1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,60 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori **"Sangat Mudah".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	1	2,5%
Tidak Mudah	2	0	0,0%
Mudah	3	13	32,5%
Sangat Mudah	4	26	65,0%
Jumlah			100%

Tabel 13. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Persyaratan

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

III.6.2. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,85 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Mudah”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup Prosedur Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	1	2,5%
Tidak Mudah	2	2	5,0%
Mudah	3	10	25,0%
Sangat Mudah	4	27	67,5%
Jumlah			100%

Tabel 14. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Prosedur Pelayanan

III.6.3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dihitung sejak peryaratan lengkap diterima sampai dengan output dokumen yang diminta. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,65 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Cepat”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Cepat	1	0	0,0%

Tidak Cepat	2	0	0,0%
Cepat	3	13	32,5%
Sangat Cepat	4	27	67,5%
Jumlah			100%

Tabel 15. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

III.6.4. Biaya/Tarif

Tarif layanan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan untuk pelayanan yang diminta. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,95 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori **"Gratis"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup biaya/tarif pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup biaya/tarif pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mahal	1	0	0,0%
Mahal	2	0	0,0%
Murah	3	1	2,5%
Gratis	4	39	97,5%
Jumlah			100%

Tabel 16. Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan

III.6.5. Produk Pelayanan

Produk merupakan hasil akhir dari pelayanan yang diberikan, dapat berupa jasa maupun dokumen. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,73 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori "Sangat Sesuai". Hal ini menunjukkan bahwa para Masyarakat menganggap bahwa hasil produk layanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Rejang Lebong sudah sangat sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, ruang lingkup Produk Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sesuai	1	0	0%
Tidak Sesuai	2	0	0%
Sesuai	3	11	27,5%
Sangat Sesuai	4	29	72,5%

Jumlah		100%

Tabel 17. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Produk Pelayanan

III.6.6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana merupakan standar kemampuan yang dimiliki oleh para petugas yang memberikan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,70 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori "Sangat Berkompeten". Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Kompeten	1	0	0,0%
Tidak Kompeten	2	2	5,0%
Kompeten	3	11	27,5%
Sangat Kompeten	4	27	67,5%
Jumlah			100%

Tabel 18. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

III.6.7. Perilaku Pelaksana

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, ramah dan tidak diskriminatif serta saling menghargai dan menghormati. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,73 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori **"Sangat Sopan dan Ramah"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0,0%
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	2	0	0,0%
Sopan dan Ramah	3	8	20,5%
Sangat Sopan dan Ramah	4	31	79,5%
Jumlah			100%

Tabel 19. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

III.6.8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Ruang lingkup pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,63 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori "Ada Saluran

Pengaduan dan Dikelola Dengan Baik". Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Ada Saluran Pengaduan	1	0	0,0%
Ada Saluran Pengaduan Namun Tidak Dikelola	2	3	7,5%
Ada Saluran Pengaduan Namun Dikelola Kurang Optimal	3	11	27,5%
Ada Saluran pengaduan Dan Dikelola Dengan	4	26	65,0%
Jumlah			100%

Tabel 20. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

III.6.9. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,58 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Buruk	1	1	2,5%
Buruk	2	1	2,5%
Baik	3	1	2,5%
Sangat Baik	4	37	92,5%
Jumlah			100%

Tabel 21. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

III.7. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil olah data SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Semester 1 (satu) Tahun 2024 menunjukkan bahwa nilai atas 9 (sembilan) unsur pelayanan, yang terdiri dari unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, maupun sarana dan prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, begitu memperoleh hasil olah data SKM tersebut, tanpa menunggu selesai dan diterbitkannya Laporan Hasil SKM Semester 1 (satu) Tahun 2024, telah menginstruksikan untuk menindaklanjuti hasil tersebut dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang sudah ada, antara lain dengan meninjau kembali SOP yang sudah ada untuk mencari unsur yang masih dapat ditingkatkan lagi, seperti jangka waktu pelayanan, kemudahan persyaratan, dan sebagainya.

Dari hasil 9 (sembilan unsur diatas) Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Mengambil keputusan untuk dilakukan tindak lanjut sebagaimana Rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel 22.

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Rekomendasi/Rencana Tindak lanjut Atas Hasil Survei		
			Program/Kegiatan	**Waktu**	**Penanggung Jawab**
1	Persyaratan Pelayanan	3,60	Meningkatkan sosialisasi dan edukasi terkait Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Analis Pelayanan Publik
2	Prosedur Pelayanan	3,58	Memaksimalkan penggunaan aplikasi inovasi dan memastikan seluruh prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
3	Waktu Pelayanan	3,68	Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, khususnya pada layanan unggulan .	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
4	Biaya/Tarif	3,98	Memastikan segala proses bisnis yang berjalan di lingkungan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong tidak ada pungutan liar.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
5	Produk Pelayanan	3,73	Memastikan produk dokumen maupun jasa yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
6	Kompetensi Pelaksana	3,63	Program IHT peningkatan kompetensi pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi, pengawasan usulan diklat sesuai dengan minat bakat dan kebutuhan organisasi.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)

7	Perilaku Pelaksana	3,79	Peningkatan disiplin dan integritas petugas dengan program internalisasi kode etik dan penguatan nilai-nilai Keuangan.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,58	Memastikan seluruh saluran pengaduan, saran dan masukan tetap berfungsi dengan baik dan meningkatkan sosialisasi saluran-saluran tersebut kepada pengguna layanan.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
9	Sarana dan Prasarana	3,85	Peningkatan sarana dan prasarana standar yang dibutuhkan sebagai penunjang pelayanan prima sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta pemeliharaan rutin terhadap seluruh sarana dan prasarana yang sudah ada.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)

BAB IV PENUTUP

IV.2. Kesimpulan

Dari hasil SKM pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Semester 1 (satu) Tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Jumlah responden yang diolah dalam SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Pada Layanan PTSP sebanyak 40 responden yang didominasi oleh responden Masyarakat Orang Pribadi dan mayoritas jenis layanan adalah Kelompok Layanan Registrasi. Seluruh responden tersebut melakukan pengisian survei atas seluruh jenis pelayanan pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong.
2) Semua unsur pelayanan, yang terdiri dari unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, maupun sarana dan prasarana, mendapatkan hasil survei dengan kategori “Sangat Baik”.
3) Hasil Nilai Indeks Kepuasan pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong adalah 3,711 dengan Nilai SKM setelah dikonversi mendapatkan nilai 92,76, dan Mutu Pelayanan termasuk dalam kategori A dengan hasil kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik.

IV.3. Keterbatasan dan Saran

Selama pelaksanaan Survei Kegiatan Masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, terdapat keterbatasan dan saran sebagai berikut:

1) Teknik pengumpulan data terkendala dengan jumlah Penerima layanan PTSP yang datang ke Kejaksaan Negeri Rejang Lebong secara tatap muka hanya sedikit dikarenakan pembatasan jumlah antrean selama masa pencegahan penyebaran pandemi Covid-19. Untuk pengumpulan data melalui layanan WhatsApp berupa link yang dikirimkan tidak dapat dilakukan secara persuasif melainkan hanya bersifat ajakan atau imbauan;
2) Tim pelaksana survei memaksimalkan penyebaran informasi survei melalui media sosial maupun ajakan atau imbauan melalui WhatsApp blast;
3) Saran dan masukan yang diberikan oleh Penerima layanan PTSP, akan dijadikan sebagai bahan evaluasi dan inovasi kedepannya, namun tetap memperhatikan Standard Operating Procedure (SOP) dan aturan yang berlaku di Lingkungan Kejaksaan RI dan pada khususnya Kejaksaan Negeri Rejang Lebong;

4) Laporan SKM ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan peyelenggaraan layanan pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, sehingga untuk survei selanjutnya dapat memperoleh penilaian yang lebih baik lagi.



LAPORAN SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

PADA LAYANAN TILANG

KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG

SEMESTER 1 TAHUN 2024

Jl. Basuki Rahmat No.9, Dwi Tunggal, Kec. Curup, Kab. Rejang Lebong, Bengkulu 39119

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 (satu) Tahun 2024 pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong dapat selesai sesuai dengan yang direncanakan. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong telah berpedoman pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**.

Adapun tujuan dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah guna mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan yang pernah menerima pelayanan dari petugas layanandi Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Selain itu, pelaksanaan survei ini juga sebagai sarana bagi pengguna layanan untuk memberikan umpan balik berupa saran, kritik, dan kalau berkenan dapat memberikan apresiasi secara langsung.

Hasil kegiatan survei ini akan kami jadikan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas layanan yang telah kami berikan. Kami akan berusaha selalu meningkatkan kualitas layanan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat terpenuhi sebagaimana harapan yang tercermin dalam hasil survei pengguna layanan dari masing-masing unsur pelayanan yang dinilai dengan mengacu pada data yang dikumpulkan. Kedepannya kami juga akan menggunakan hasil survei sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini belumlah sempurna, sehingga kritik, saran, dan masukan sangat diharapkan untuk perbaikan kedepannya. Harapan kami semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi serta bermanfaat dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Kejaksaan Negeri Rejang Lebong di masa mendatang. Ucapan terima kasih dn apresiasi kepada seluruh pengguna layanan yang telah meluangkan waktu untuk dapat memberikan umpan balik melalui pengisian survei ini. Terima kasih juga disampaikan kepada pegawai Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, terkhusus kepada Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Rejang Lebong atas dedikasi, tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun dengan baik.

Curup, 13 Juni 2024
Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.Latar Belakang 1

2.Dasar Hukum 2

3.Maksud dan Tujuan SKM 2

4.Manfaat 3

5.Sasaran 3

6.Prinsip 3

7.Ruang Lingkup 4

8.Output dan Outcome 4

BAB II METODOLOGI SURVEI 5

1.Definisi Survei 5

2.Metode dan Unsur Survei 5

3.Penyusunan SKM 7

4.Metode Pengolahan Data 9

5.Perangkat Pengolah Data 10

6.Laporan Hasil Penyusunan Survei 10

7.Penyusunan Jadwal 11

BAB III PEMBAHASAN 13

1.Penetapan Waktu Pelaksanaan SKM 13

2.Jumlah Responden 13

3.Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden 14

4.Indeks Setiap Unsur Pelayanan 14

5.Karakteristik Responden 16

6.Kuesioner Tentang Unsur Pelayanan 17

7.Rencana Tindak Lanjut 22

BAB IV PENUTUP 26

1.Kesimpulan 26

2.Keterbatasan dan Saran 26

LAMPIRAN 28

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari gerakan Reformasi Nasional yang disebabkan adanya krisis ekonomi 1998. Pada tataran nasional, era refomasi ditandai dengan diterbitkannya TAP MPR Nomor XI/1998 tentang penyelenggara negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dan UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan yang bersih dan bebas KKN. Reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Kejaksaan tersebut telah memberikan dampak positif bagi peningkatan kinerja pelaksanaan tugas, pelayanan dan kepercayaan masyarakat, serta mendorong dan menginspirasi lainnya untuk melakukan hal yang sama.

Sasaran reformasi birokrasi, sebagaimana yang tercantum dalam Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025, mencakup 3 (tiga) aspek yaitu: (1) terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN; (2) terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; (3) meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Berkenaan dengan sasaran reformasi birokrasi tersebut, kepuasan pengguna layanan yang tinggi merupakan suatu ukuran atas seberapa besar layanan publik yang diberikan Kejaksaan dalam memenuhi harapan pengguna layanan.

Layanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas layanan publik diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna layanan oleh lembaga independen berdasarkan pemenuhan atas asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 15 UU tersebut mewajibkan penyedia layanan publik untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Kejaksaan Negeri Rejang Lebong adalah satuan unit vertikal di Kejaksaan Tinggi Bengkulu yang dalam tugasnya Kejaksaan Negeri Rejang Lebong terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakannya.

Berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Rejang Lebong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya di singkat sebagai SKM.**

SKM dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dengan melakukan SKM ini diharapkan unit kerja dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari:

1) profil pengguna layanan;
2) persepsi pengguna layanan, dan;
3) keluhan, saran perbaikan, serta aspirasi pengguna layanan.

I.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan SKM Pelayanan TILANG Kejaksaan Negeri Rejang Lebong:

1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman SKM terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

I.3. Maksud dan Tujuan SKM

Maksud penyusunan Laporan SKM adalah sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, bagi masyarakat, SKM dapat digunakan untuk gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei sekaligus sebagai wahana menyerap aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan, dan keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini. Seluruh aspek tersebut akan digunakan sebagai pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan para Penerima layanan TILANG di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong sebagai pengguna layanan. Selain itu, SKM juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara mendapatkan umpan balik secara berkala atas pencapaian kinerja atau kualitas pelayanan di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong kepada masyarakat khususnya penerima layanan yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan untuk kebijakan yang berkelanjutan.

I.4. Manfaat

Dengan dilaksanakannya kegiatan SKM diharapkan dapat diperoleh manfaat bagi penyelenggara layanan publik, antara lain:

1) mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2) dapat diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan secara periodik;
3) sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan sesuai dengan hasil SKM;
4) penilaian kualitas pelayanan secara kuantitatif dengan diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintahan;
5) memacu persaingan positif antar penyelenggara pelayanan dalam hal upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6) bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Kejaksaan dalam memberikan pelayanan publik.

I.5. Sasaran

Sasaran penyusunan SKM adalah sebagai berikut:

1) mendorong partisipasi para Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Kejaksaan Negeri Rejang Lebong;
2) mendorong Kejaksaan Negeri Rejang Lebong untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3) mendorong Kejaksaan Negeri Rejang Lebong menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4) mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

I.6. Prinsip

Dalam melaksanakan SKM, dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut:

1) Transparan

   Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2) Partisipatif

   Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3) Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4) Berkesinambungan

   SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5) Keadilan

Pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6) Netralitas

Dalam melakukan SKM, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

I.7. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1) Penelitian ini dilakukan di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong yang merupakan satuan kerja dalam Wilayah Kejaksaan Tinggi Bengkulu.
2) Jenis layanan publik yang menjadi topik survei adalah semua Standar Pelayanan kepada Penerima layanan TILANG yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong
3) Responden dalam pengisian kuesioner atau survei ini adalah Penerima Layanan yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan dari Kejaksaan Negeri Rejang Lebong baik secara tatap muka maupun daring.

I.8. *Output* dan *Outcome*

Output dari kegiatan ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan analisis data terhadap IKM yang akan menghasilkan sebuah perencanaan strategis peningkatan pelayanan publik yang harus dilaksanakan.

Outcome kegiatan ini adalah hasil dari survei dapat digunakan sebagai dasar bagi Kejaksaan Negeri Rejang Lebong untuk meningkatkan pelayanan publik menuju *Good Governance*.

BAB II METODOLOGI SURVEI

II.1. Definisi Survei

Survei merupakan teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data; penyelidikan; peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu terkait, sehingga dapat dikatakan Survei Kepuasaan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya pedoman pelaksaan Survei Kepuasaan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap **3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester), atau 1 (satu) tahun sekali**.

II.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan SKM menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Dengan Skala Likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur-unsur SKM adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, **terdapat 9 unsur** SKM yaitu:

1) **Persyaratan Pelayanan**

   Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2) **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

   Adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;

3) **Waktu Penyelesaian**

   Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4) Biaya/Tarif

Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;



Gambar 1. Model Konseptual Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat

6) Kompetensi Pelaksana

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;

7) Perilaku Pelaksana

Adalah sikap petugas memberikan pelayanan;

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran dan masukan pengguna layanan;

9) Sarana dan Prasarana

Adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dalam Pelaksanaan SKM Semester 1 (satu) Tahun 2024 Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, tim Pelaksana SKM sebagaimana Surat keputusan Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Nomor: KEP-27/L.7.11/Cr.5/02/2024. Bahwa pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong menggunakan sembilan unsur di atas untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

II.3. Penyusunan SKM

II.3.1. Penetapan Pelaksana

Kejaksaan Negeri Rejang Lebong telah menetapkan Tim Pelaksana melalui KEP-27/L.7.11/Cr.5/02/2024 tentang Penunjukkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong yang terdiri dari:

No	Pejabat	Jabatan Dalam Tim
1.	Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong	Selaku Pengarah a.n. Fransisco Tarigan S.H., M.H.
2.	Kepala Seksi Intelijen	Tim Pelaksana Selaku Ketua a.n. David Johnie, SH
3	Fungsional Pranata Komputer	Anggota Selaku Petugas Surveyor a.n. Roberto Sihombing, S.Kom
4	Staf / Jabatan Pelaksana	Sekretariat TIM Survey .n. Liana Sukma, A.Md.T.

II.3.2. Persiapan Bahan Survei

II.3.2.1. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner pada survei ini berupa isian google form yang dapat diakses melalui internet.

II.3.2.2. Bagian Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 4 (empat) bagian yaitu:

Bagian I: Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II: Identitas responden meliputi: nama, NPWP, jenis kelamin, usia, pendidikan dan jenis Masyarakat, pekerjaan, serta jenis layanan yang diterima yang berguna untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Bagian III: Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) dengan menggunakan Skala Likert. Bagian IV: Berisi kolom isian (tidak wajib diisi) untuk kritik, saran, dan apresiasi dari Penerima layanan TILANG terhadap pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

II.3.2.3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan

berganda dengan Skala Likert. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang tidak baik sampai dengan sangat baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori. Sebagai contoh, untuk unsur Persyaratan Layanan, kategori jawaban adalah sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Mudah diberi nilai persepsi 1;
2. Tidak Mudah diberi nilai persepsi 2;
3. Mudah diberi nilai persepsi 3; dan
4. Sangat Mudah diberi nilai persepsi 4.

II.3.3. Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

II.3.3.1. Penetapan Responden

Responden dalam survei ini adalah semua Masyarakat yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong yang mendapatkan pelayanan, baik yang permohonannya disetujui maupun tidak disetujui yang dilakukan secara tatap muka maupun daring. Kejaksaan Negeri Rejang Lebong memastikan bahwa responden survei telah mewakili seluruh jenis layanan yang terdapat pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

II.3.3.2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dilakukan di lingkungan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong maupun di lokasi Masyarakat berada. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1) Pengumpulan Data
   a) Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengambilan responden pada Semester 1 (satu) ini dilakukan menggunakan tautan google form.
   b) Untuk Masyarakat yang mendapatkan pelayanan melalui loket Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, survei dilakukan dengan membagikan lembaran yang berisi tautan google form yang dapat digunakan Penerima layanan TILANG untuk melakukan pengisian survei secara daring.
   c) Untuk Masyarakat yang mengajukan pelayanan secara daring, survei dilakukan dengan mengirimkan tautan google form yang dapat diakses dari lokasi Penerima layanan TILANG berada.

2) Pengisian dan Pengumpulan Kuesioner

Pengisian survei dilakukan sendiri oleh penerima layanan secara daring melalui tautan google form dan hasilnya dikumpulkan langsung melalui isian yang telah disediakan pada google form.

II.4. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan nilai SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong dilakukan terhadap **9 (sembilan) unsur pelayanan** yang terdiri dari persyaratan, prosedur, waktu pemberian layanan, biaya/tarif, kesesuaian produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\textit{Jumlah Bobot}}{\textit{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Berikut penghitungan nilai rata-rata tertimbang dengan jumlah unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\textit{Jumlah Bobot}}{\textit{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Berikut kriteria interpretasi skor berdasarkan interval:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00– 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik

4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan

II.5. Perangkat Pengolah Data

Pengolahan Secara Manual:

Pengolahan data hasil survei menggunakan aplikasi Microsoft Excel untuk menampilkan data terolah berupa sajian data visual (gambar dan diagram) dan data numerik (angka-angka statistik).

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing total nilai pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan total jumlah responden yang mengisi.

Setelah mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 (9 unsur pelayanan).

b) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan indeks survei unit pelayanan, 9 unsur dari rata- rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

c) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dilakukan dengan cara mengalikan Nilai Indeks Pelayanan dengan nilai dasar sebesar 25.

d) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

II.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan SKM dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan SKM, jumlah nilai dari setiap unsur pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan Pelayanan	a
2.	Prosedur Pelayanan	b
3.	Waktu Pelayanan	c
4.	Biaya/Tarif	d
5.	Produk Layanan	e
6.	Kompetensi Pelaksana	f
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	g
8.	Perilaku Pelaksana	h
9.	Sarana Prasarana	i

Tabel 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

(a x 0,11) + (b x 0,11) + (c x 0,11) + (d x 0,11) + (e x 0,11) + (f x 0,11) + (g x 0,11) + (h x 0,11) + (i x 0,11) = Nilai Indeks (X)

Atau

Σ Nilai Survei Pelayanan = Nilai Indeks Pelayanan (X)

Dengan demikian, Nilai Indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 (lihat Tabel 1, kolom Nilai Interval Konversi)
b) Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, kolom Mutu Pelayanan)
c) Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1, kolom Kinerja Unit Pelayanan)

2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan

II.7. Penyusunan Jadwal

Pelaksanaan SKM Semester 1 (satu) Kejaksaan Negeri Rejang Lebong memerlukan waktu dari tanggal 1 Februari 2024 s.d. 31 Mei 2024 dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan Survei	01 Februari 2024 - 29 Februari 2024
2	Pelaksanaan Survei	01 Maret 2024 - 31 Mei 2024
3	Penyusunan dan Pelaporan	01-10 Juni 2024
4	Publikasi Hasil Survei	14 Juni 2024

Tabel 3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

BAB III PEMBAHASAN

Metode yang digunakan untuk melakukan SKM pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Pada *Skala Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

1) Persyaratan Pelayanan
2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
3) Waktu Pelayanan
4) Biaya/Tarif
5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6) Kompetensi Pelaksana
7) Perilaku Pelaksana
8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9) Sarana dan Prasarana

III.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong dimulai dari tanggal 01 Februari 2024 s.d 14 Juni 2024, dilaksanakan pada jam kerja di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan (Menyusun instrumen survei)	01 Februari 2024 - 14 Februari 2024
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	15 Februari 2024 - 19 Februari 2024
3.	Menentukan responden	20 Februari 2024 - 29 Februari 2024
4.	Melaksanakan survei	01 Maret 2024 - 31 Mei 2024
5.	Mengolah hasil survei	01 Juni 2024 - 10 Juni 2024
6.	Menyajikan dan melaporkan hasil	14 Juni 2024

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

III.2. Jumlah Responden

Responden dalam pengisian kuesioner atau survei ini masyarakat penerima layanan yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan dari Kejaksaan Negeri Rejang Lebong selama periode Bulan Januari sampai Juni (semester I) Tahun 2024 baik secara tatap muka maupun daring serta yang permohonannya disetujui maupun ditolak. Jumlah populasi dalam SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Semester I Tahun 2024 sebanyak 10 Penerima layanan TILANG. Populasi survei ini kemudian dipersempit dengan menghitung ukuran sampel yang ditentukan dengan menggunakan tabel sampel dari ***Krejcie and Morgan*** yaitu minimal sebesar 10 responden. Dalam SKM Semester 1 (satu) ini Kejaksaan Negeri Rejang Lebong memastikan bahwa responden survei telah mewakili seluruh jenis pelayanan yang pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong. Dalam periode survei kali ini jumlah data yang diolah adalah sebanyak 10 responden.

III.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari para Penerima layanan TILANG yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan secara langsung di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong maupun di lokasi Penerima layanan TILANG bagi yang menggunakan layanan daring. Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan, baik yang permohonannya disetujui maupun ditolak. Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, pengumpulan data/survei dilaksanakan mulai tanggal 01 Maret 2024 s.d. 31 Mei 2024.

III.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

III.4.1. Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (Lampiran I). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 10 responden. Hasil survei pada Pelayanan TILANG diperoleh data sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (nilai rata-rata)	Ranking
1.	Persyaratan Pelayanan	3,40	4
2.	Prosedur Pelayanan	3,40	4
3.	Waktu Pelayanan	3,30	8
4.	Biaya/Tarif	3,20	9
5.	Produk Layanan	3,40	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3,50	2
7.	Perilaku Pelaksana	3,50	2
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,40	4

	Masukan		
9.	Sarana dan Prasarana	3,90	1

Tabel 5. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, setiap unsur pelayanan mempunyai nilai unsur pelayanan yang kemudian diranking dari yang terendah hingga tertinggi

III.4.2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
NRR per Unsur	3,40	3,40	3,30	3,20	3,40	3,50	3,50	3,40	3,90
NRR Tertimbang Per Unsur	0,378	0,378	0,367	0,356	0,378	0,389	0,389	0,378	0,433
Jumlah NRR Tertimbang per Unsur	3,444								
Nilai Indeks Pelayanan	86,11								

Tabel 6. Penghitungan Nilai Indeks Pelayanan

NRR Per Unsur = ΣRata-rata per Unsur

NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0.11

Dengan demikian Nilai Indeks Pelayanan diperoleh dengan nilai 86,11.

III.4.3. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

1) Nilai SKM setelah dikonversi = Jumlah NRR Tertimbang Per Unsur x Nilai Dasar = 86,11
2) Mutu Pelayanan termasuk kategori B.
3) Kinerja unit pelayanan adalah Baik.

Adapun nilai sesuai interval sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	

				Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 7. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

III.5. Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil SKM pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu karakteristik berdasarkan jenis Penerima layanan /Pekerjaan dan berdasarkan jenis layanan yang diterima.

III.5.1. Berdasarkan Jenis Penerima Layanan

Responden survei terdiri dari berbagai kalangan. Jumlah responden berdasarkan jenis Masyarakat dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No	Jenis Penerima layanan TILANG	Jumlah
1	Penerima layanan	0
2	Pegawai Swasta	2
3	ASN/TNI/POLRI	3
4	Wirausahawan	2
5	Profesi Bebas (Dokter, Pengacara, Akuntan, dsb)	3
Total		**10**

Tabel 8. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Penerima layanan

III.5.2. Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong secara rinci terdapat sebanyak 4 (empat) Standar Pelayanan. Dalam survei ini Kejaksaan Negeri Rejang Lebong telah menyebarkan kuesioner survei kepada seluruh Masyarakat yang telah menerima masing-masing Standar Pelayanan tersebut.

Kelompok-kelompok jenis pelayanan tersebut, mewakili 4 (empat) Standar Pelayanan yang ada dengan rincian sebagai berikut:

NO.	NAMA STANDAR PELAYANAN
1	Standar Layanan Tilang
2	Standar Layanan PTSP
3	Standar Layanan Ambil Barang Bukti
4	Standar Layanan Konsultasi Hukum

Tabel 9. Kelompok Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

Berdasarkan kelompok pelayanan tersebut masing-masing berisikan jenis pelayanan berupa:

NO	JENIS PELAYANAN
1	Layanan Tilang
2	Layanan PTSP
3	Layanan Ambil Barang Bukti
4	Layanan Konsultasi Hukum

Jumlah responden berdasarkan kelompok jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No.	Kelompok Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	Prosentase
1	Layanan Tilang	10	
2	Layanan PTSP	40	
3	Layanan Ambil Barang Bukti	10	
4	Layanan Konsultasi Hukum	10	
Jumlah			

Tabel 10. Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa kelompok jenis pelayanan yang diterima oleh responden mayoritas/terbanyak adalah terkait TILANG yaitu sebanyak 10 responden.

III.6. Kuesioner Tentang Unsur Pelayanan

Dari rekapitulasi jawaban kuesioner di atas dapat didapatkan hasil olah data rata-rata skor peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori (*Baik/Sangat Baik)	Ranking
1	Persyaratan Pelayanan	**3,40**	**Baik**	**B**
2	Prosedur Pelayanan	**3,40**	**Baik**	**B**
3	Waktu Pelayanan	**3,30**	**Baik**	**B**
4	Biaya/Tarif	**3,20**	**Baik**	**B**
5	Produk Layanan	**3,40**	**Baik**	**B**
6	Kompetensi Pelaksana	**3,50**	**Baik**	**B**
7	Perilaku Pelaksana	**3,50**	**Baik**	**B**

8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3,40**	**Baik**	**B**
9	Sarana dan Prasarana	**3,90**	**Sangat Baik**	**A**

Tabel 12. Rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut (NRR x 0.11)

No	Nilai NRR	Perkalian	Hasil
1	3,40	0,11	0,378
2	3,40	0,11	0,378
3	3,30	0,11	0,367
4	3,20	0,11	0,356
5	3,40	0,11	0,378
6	3,50	0,11	0,389
7	3,50	0,11	0,389
8	3,40	0,11	0,378
9	3,90	0,11	0,433
TOTAL NILAI INDEKS			3,444

1. Nilai survei adalah Nilai Indeks = 3,444

2. Mutu Pelayanan : B (Baik)

3. Kinerja Unit Pelayanan : TILANG

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,444 x 25 = 86,11 (lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)

III.6.1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,40 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori **"Mudah".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	0	0,0%
Tidak Mudah	2	0	0,0%
Mudah	3	6	60,0%
Sangat Mudah	4	4	40,0%
Jumlah			100%

Tabel 13. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Persyaratan

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

III.6.2. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,4 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori "**Mudah**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup Prosedur Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	0	0,0%
Tidak Mudah	2	0	0,0%
Mudah	3	6	60,0%
Sangat Mudah	4	4	40,0%
Jumlah			100%

Tabel 14. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Prosedur Pelayanan

III.6.3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dihitung sejak peryaratan lengkap diterima sampai dengan output dokumen yang diminta. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,30 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori "**Cepat**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Cepat	1	0	0,0%
Tidak Cepat	2	0	0,0%

Cepat	3	7	70,0%
Sangat Cepat	4	3	30,0%
Jumlah			100%

Tabel 15. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

III.6.4. Biaya/Tarif

Tarif layanan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan untuk pelayanan yang diminta. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,20 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori **"Gratis"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup biaya/tarif pelayanan berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup biaya/tarif pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mahal	1	0	0,0%
Mahal	2	2	20,0%
Murah	3	4	40,0%
Gratis	4	4	40,0%
Jumlah			100%

Tabel 16. Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan

III.6.5. Produk Pelayanan

Produk merupakan hasil akhir dari pelayanan yang diberikan, dapat berupa jasa maupun dokumen. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,40 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori "Sesuai". Hal ini menunjukkan bahwa para Masyarakat menganggap bahwa hasil produk layanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Rejang Lebong sudah sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, ruang lingkup Produk Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sesuai	1	0	0,0%
Tidak Sesuai	2	0	0,0%
Sesuai	3	6	60,0%
Sangat Sesuai	4	4	40,0%
Jumlah			100%

Tabel 17. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Produk Pelayanan

III.6.6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana merupakan standar kemampuan yang dimiliki oleh para petugas yang memberikan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,50 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Kompeten”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Kompeten	1	0	0,0%
Tidak Kompeten	2	0	0,0%
Kompeten	3	5	50,0%
Sangat Kompeten	4	5	50,0%
Jumlah			100%

Tabel 18. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

III.6.7. Perilaku Pelaksana

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, ramah dan tidak diskriminatif serta saling menghargai dan menghormati. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,50 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori **“Sopan dan Ramah”**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0,0%
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	2	0	0,0%
Sopan dan Ramah	3	5	50,0%
Sangat Sopan dan Ramah	4	5	50,0%
Jumlah			100%

Tabel 19. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

III.6.8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Ruang lingkup pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,40 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Ada Saluran Pengaduan dan Namun Dikelola Kurang Optimal”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang

Lebong, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Ada Saluran Pengaduan	1	0	0,0%
Ada Saluran Pengaduan Namun Tidak Dikelola	2	0	0,0%
Ada Saluran Pengaduan Namun Dikelola Kurang Optimal	3	6	50,0%
Ada Saluran pengaduan Dan Dikelola Dengan	4	4	50,0%
Jumlah			100%

Tabel 20. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

III.6.9. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,90 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Buruk	1	0	0,0%
Buruk	2	0	0,0%
Baik	3	1	10,0%
Sangat Baik	4	9	90,0%
Jumlah			100%

Tabel 21. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

III.7. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil olah data SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Semester 1 (satu) Tahun 2024 menunjukkan bahwa nilai atas 9 (sembilan) unsur pelayanan, yang terdiri dari unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, maupun sarana dan prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, begitu memperoleh hasil olah data SKM tersebut, tanpa menunggu selesai dan diterbitkannya Laporan Hasil SKM

Semester 1 (satu) Tahun 2024, telah menginstruksikan untuk menindaklanjuti hasil tersebut dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang sudah ada, antara lain dengan meninjau kembali SOP yang sudah ada untuk mencari unsur yang masih dapat ditingkatkan lagi, seperti jangka waktu pelayanan, kemudahan persyaratan, dan sebagainya.

Dari hasil 9 (sembilan unsur diatas) Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Mengambil keputusan untuk dilakukan tindak lanjut sebagaimana Rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel 22.

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Rekomendasi/Rencana Tindak lanjut Atas Hasil Survei		
			Program/Kegiatan	**Waktu**	**Penanggung Jawab**
1	Persyaratan Pelayanan	3,40	Meningkatkan sosialisasi dan edukasi terkait Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Analis Pelayanan Publik
2	Prosedur Pelayanan	3,40	Memaksimalkan penggunaan aplikasi inovasi dan memastikan seluruh prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
3	Waktu Pelayanan	3,30	Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, khususnya pada layanan unggulan.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
4	Biaya/Tarif	3,20	Memastikan segala proses bisnis yang berjalan di lingkungan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong tidak ada pungutan liar.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
5	Produk Pelayanan	3,40	Memastikan produk dokumen maupun jasa yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
6	Kompetensi Pelaksana	3,50	Program IHT peningkatan kompetensi pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi, pengawasan usulan diklat sesuai dengan minat bakat dan kebutuhan organisasi.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)

7	Perilaku Pelaksana	3,50	Peningkatan disiplin dan integritas petugas dengan program internalisasi kode etik dan penguatan nilai-nilai Keuangan.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,40	Memastikan seluruh saluran pengaduan, saran dan masukan tetap berfungsi dengan baik dan meningkatkan sosialisasi saluran-saluran tersebut kepada pengguna layanan.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
9	Sarana dan Prasarana	3,90	Peningkatan sarana dan prasarana standar yang dibutuhkan sebagai penunjang pelayanan prima sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta pemeliharaan rutin terhadap seluruh sarana dan prasarana yang sudah ada.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)

BAB IV PENUTUP

IV.2. Kesimpulan

Dari hasil SKM pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Semester 1 (satu) Tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Jumlah responden yang diolah dalam SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Pada Layanan TILANG sebanyak 10 responden yang didominasi oleh responden Masyarakat Orang Pribadi dan mayoritas jenis layanan adalah Kelompok Layanan Registrasi. Seluruh responden tersebut melakukan pengisian survei atas seluruh jenis pelayanan pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong.
2) Semua unsur pelayanan, yang terdiri dari unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, maupun sarana dan prasarana, mendapatkan hasil survei dengan kategori “Baik”.
3) Hasil Nilai Indeks Kepuasan pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong adalah 3,444 dengan Nilai SKM setelah dikonversi mendapatkan nilai 86,11, dan Mutu Pelayanan termasuk dalam kategori B dengan hasil kinerja unit pelayanan adalah Baik.

IV.3. Keterbatasan dan Saran

Selama pelaksanaan Survei Kegiatan Masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, terdapat keterbatasan dan saran sebagai berikut:

1) Teknik pengumpulan data terkendala dengan jumlah Penerima layanan TILANG yang datang ke Kejaksaan Negeri Rejang Lebong secara tatap muka hanya sedikit dikarenakan pembatasan jumlah antrean selama masa pencegahan penyebaran pandemi Covid-19. Untuk pengumpulan data melalui layanan WhatsApp berupa link yang dikirimkan tidak dapat dilakukan secara persuasif melainkan hanya bersifat ajakan atau imbauan;
2) Tim pelaksana survei memaksimalkan penyebaran informasi survei melalui media sosial maupun ajakan atau imbauan melalui WhatsApp blast;
3) Saran dan masukan yang diberikan oleh Penerima layanan TILANG, akan dijadikan sebagai bahan evaluasi dan inovasi kedepannya, namun tetap memperhatikan Standard Operating Procedure (SOP) dan aturan yang berlaku di Lingkungan Kejaksaan RI dan pada khususnya Kejaksaan Negeri Rejang Lebong;

4) Laporan SKM ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan peyelenggaraan layanan pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, sehingga untuk survei selanjutnya dapat memperoleh penilaian yang lebih baik lagi.



LAPORAN SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

PADA LAYANAN KONSULTASI HUKUM

KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG

SEMESTER 1 TAHUN 2024

Jl. Basuki Rahmat No.9, Dwi Tunggal, Kec. Curup, Kab. Rejang Lebong, Bengkulu 39119

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 (satu) Tahun 2024 pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong dapat selesai sesuai dengan yang direncanakan. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong telah berpedoman pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**.

Adapun tujuan dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah guna mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan yang pernah menerima pelayanan dari petugas layanandi Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Selain itu, pelaksanaan survei ini juga sebagai sarana bagi pengguna layanan untuk memberikan umpan balik berupa saran, kritik, dan kalau berkenan dapat memberikan apresiasi secara langsung.

Hasil kegiatan survei ini akan kami jadikan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas layanan yang telah kami berikan. Kami akan berusaha selalu meningkatkan kualitas layanan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat terpenuhi sebagaimana harapan yang tercermin dalam hasil survei pengguna layanan dari masing-masing unsur pelayanan yang dinilai dengan mengacu pada data yang dikumpulkan. Kedepannya kami juga akan menggunakan hasil survei sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini belumlah sempurna, sehingga kritik, saran, dan masukan sangat diharapkan untuk perbaikan kedepannya. Harapan kami semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi serta bermanfaat dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Kejaksaan Negeri Rejang Lebong di masa mendatang. Ucapan terima kasih dn apresiasi kepada seluruh pengguna layanan yang telah meluangkan waktu untuk dapat memberikan umpan balik melalui pengisian survei ini. Terima kasih juga disampaikan kepada pegawai Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, terkhusus kepada Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Rejang Lebong atas dedikasi, tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun dengan baik.

Curup, 13 Juni 2024
Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.Latar Belakang 1

2.Dasar Hukum 2

3.Maksud dan Tujuan SKM 2

4.Manfaat 3

5.Sasaran 3

6.Prinsip 3

7.Ruang Lingkup 4

8.Output dan Outcome 4

BAB II METODOLOGI SURVEI 5

1.Definisi Survei 5

2.Metode dan Unsur Survei 5

3.Penyusunan SKM 7

4.Metode Pengolahan Data 9

5.Perangkat Pengolah Data 10

6.Laporan Hasil Penyusunan Survei 10

7.Penyusunan Jadwal 11

BAB III PEMBAHASAN 13

1.Penetapan Waktu Pelaksanaan SKM 13

2.Jumlah Responden 13

3.Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden 14

4.Indeks Setiap Unsur Pelayanan 14

5.Karakteristik Responden 16

6.Kuesioner Tentang Unsur Pelayanan 17

7.Rencana Tindak Lanjut 22

BAB IV PENUTUP 26

1.Kesimpulan 26

2.Keterbatasan dan Saran 26

LAMPIRAN 28

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari gerakan Reformasi Nasional yang disebabkan adanya krisis ekonomi 1998. Pada tataran nasional, era refomasi ditandai dengan diterbitkannya TAP MPR Nomor XI/1998 tentang penyelenggara negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dan UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan yang bersih dan bebas KKN. Reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Kejaksaan tersebut telah memberikan dampak positif bagi peningkatan kinerja pelaksanaan tugas, pelayanan dan kepercayaan masyarakat, serta mendorong dan menginspirasi lainnya untuk melakukan hal yang sama.

Sasaran reformasi birokrasi, sebagaimana yang tercantum dalam Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025, mencakup 3 (tiga) aspek yaitu: (1) terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN; (2) terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; (3) meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Berkenaan dengan sasaran reformasi birokrasi tersebut, kepuasan pengguna layanan yang tinggi merupakan suatu ukuran atas seberapa besar layanan publik yang diberikan Kejaksaan dalam memenuhi harapan pengguna layanan.

Layanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas layanan publik diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna layanan oleh lembaga independen berdasarkan pemenuhan atas asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 15 UU tersebut mewajibkan penyedia layanan publik untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Kejaksaan Negeri Rejang Lebong adalah satuan unit vertikal di Kejaksaan Tinggi Bengkulu yang dalam tugasnya Kejaksaan Negeri Rejang Lebong terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakannya.

Berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Rejang Lebong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya di singkat sebagai SKM.**

SKM dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dengan melakukan SKM ini diharapkan unit kerja dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari:

1) profil pengguna layanan;
2) persepsi pengguna layanan, dan;
3) keluhan, saran perbaikan, serta aspirasi pengguna layanan.

I.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan SKM Pelayanan Konsultasi Hukum Kejaksaan Negeri Rejang Lebong:

1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman SKM terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

I.3. Maksud dan Tujuan SKM

Maksud penyusunan Laporan SKM adalah sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, bagi masyarakat, SKM dapat digunakan untuk gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei sekaligus sebagai wahana menyerap aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan, dan keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini. Seluruh aspek tersebut akan digunakan sebagai pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan para Penerima layanan Konsultasi Hukum di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong sebagai pengguna layanan. Selain itu, SKM juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara mendapatkan umpan balik secara berkala atas pencapaian kinerja atau kualitas pelayanan di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong kepada masyarakat khususnya penerima layanan yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan untuk kebijakan yang berkelanjutan.

I.4. Manfaat

Dengan dilaksanakannya kegiatan SKM diharapkan dapat diperoleh manfaat bagi penyelenggara layanan publik, antara lain:

1) mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2) dapat diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan secara periodik;
3) sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan sesuai dengan hasil SKM;
4) penilaian kualitas pelayanan secara kuantitatif dengan diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintahan;
5) memacu persaingan positif antar penyelenggara pelayanan dalam hal upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6) bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Kejaksaan dalam memberikan pelayanan publik.

I.5. Sasaran

Sasaran penyusunan SKM adalah sebagai berikut:

1) mendorong partisipasi para Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Kejaksaan Negeri Rejang Lebong;
2) mendorong Kejaksaan Negeri Rejang Lebong untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3) mendorong Kejaksaan Negeri Rejang Lebong menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4) mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

I.6. Prinsip

Dalam melaksanakan SKM, dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut:

1) Transparan

   Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2) Partisipatif

   Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3) Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4) Berkesinambungan

SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5) Keadilan

Pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6) Netralitas

Dalam melakukan SKM, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

I.7. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1) Penelitian ini dilakukan di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong yang merupakan satuan kerja dalam Wilayah Kejaksaan Tinggi Bengkulu.
2) Jenis layanan publik yang menjadi topik survei adalah semua Standar Pelayanan kepada Penerima layanan Konsultasi Hukum yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong
3) Responden dalam pengisian kuesioner atau survei ini adalah Penerima Layanan yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan dari Kejaksaan Negeri Rejang Lebong baik secara tatap muka maupun daring.

I.8. *Output* dan *Outcome*

Output dari kegiatan ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan analisis data terhadap IKM yang akan menghasilkan sebuah perencanaan strategis peningkatan pelayanan publik yang harus dilaksanakan.

Outcome kegiatan ini adalah hasil dari survei dapat digunakan sebagai dasar bagi Kejaksaan Negeri Rejang Lebong untuk meningkatkan pelayanan publik menuju *Good Governance*.

BAB II METODOLOGI SURVEI

II.1. Definisi Survei

Survei merupakan teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data; penyelidikan; peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu terkait, sehingga dapat dikatakan Survei Kepuasaan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya pedoman pelaksaan Survei Kepuasaan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap **3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester), atau 1 (satu) tahun sekali**.

II.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan SKM menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Dengan Skala Likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur-unsur SKM adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, **terdapat 9 unsur** SKM yaitu:

1) **Persyaratan Pelayanan**

   Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2) **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

   Adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;

3) **Waktu Penyelesaian**

   Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4) Biaya/Tarif

Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;



Gambar 1. Model Konseptual Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat

6) Kompetensi Pelaksana

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;

7) Perilaku Pelaksana

Adalah sikap petugas memberikan pelayanan;

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran dan masukan pengguna layanan;

9) Sarana dan Prasarana

Adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dalam Pelaksanaan SKM Semester 1 (satu) Tahun 2024 Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, tim Pelaksana SKM sebagaimana Surat keputusan Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Nomor: KEP-27/L.7.11/Cr.5/02/2024. Bahwa pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong menggunakan sembilan unsur di atas untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

II.3. Penyusunan SKM

II.3.1. Penetapan Pelaksana

Kejaksaan Negeri Rejang Lebong telah menetapkan Tim Pelaksana melalui KEP-27/L.7.11/Cr.5/02/2024 tentang Penunjukkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong yang terdiri dari:

No	Pejabat	Jabatan Dalam Tim
1.	Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong	Selaku Pengarah a.n. Fransisco Tarigan S.H., M.H.
2.	Kepala Seksi Intelijen	Tim Pelaksana Selaku Ketua a.n. David Johnie, SH
3	Fungsional Pranata Komputer	Anggota Selaku Petugas Surveyor a.n. Roberto Sihombing, S.Kom
4	Staf / Jabatan Pelaksana	Sekretariat TIM Survey .n. Liana Sukma, A.Md.T.

II.3.2. Persiapan Bahan Survei

II.3.2.1. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner pada survei ini berupa isian google form yang dapat diakses melalui internet.

II.3.2.2. Bagian Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 4 (empat) bagian yaitu:

Bagian I: Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II: Identitas responden meliputi: nama, NPWP, jenis kelamin, usia, pendidikan dan jenis Masyarakat, pekerjaan, serta jenis layanan yang diterima yang berguna untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Bagian III: Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) dengan menggunakan Skala Likert. Bagian IV: Berisi kolom isian (tidak wajib diisi) untuk kritik, saran, dan apresiasi dari Penerima layanan Konsultasi Hukum terhadap pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

II.3.2.3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan

berganda dengan Skala Likert. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang tidak baik sampai dengan sangat baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori. Sebagai contoh, untuk unsur Persyaratan Layanan, kategori jawaban adalah sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Mudah diberi nilai persepsi 1;
2. Tidak Mudah diberi nilai persepsi 2;
3. Mudah diberi nilai persepsi 3; dan
4. Sangat Mudah diberi nilai persepsi 4.

II.3.3. Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

II.3.3.1. Penetapan Responden

Responden dalam survei ini adalah semua Masyarakat yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong yang mendapatkan pelayanan, baik yang permohonannya disetujui maupun tidak disetujui yang dilakukan secara tatap muka maupun daring. Kejaksaan Negeri Rejang Lebong memastikan bahwa responden survei telah mewakili seluruh jenis layanan yang terdapat pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

II.3.3.2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dilakukan di lingkungan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong maupun di lokasi Masyarakat berada. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1) Pengumpulan Data
   a) Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengambilan responden pada Semester 1 (satu) ini dilakukan menggunakan tautan google form.
   b) Untuk Masyarakat yang mendapatkan pelayanan melalui loket Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, survei dilakukan dengan membagikan lembaran yang berisi tautan google form yang dapat digunakan Penerima layanan Konsultasi Hukum untuk melakukan pengisian survei secara daring.
   c) Untuk Masyarakat yang mengajukan pelayanan secara daring, survei dilakukan dengan mengirimkan tautan google form yang

dapat diakses dari lokasi Penerima layanan Konsultasi Hukum berada.

2) Pengisian dan Pengumpulan Kuesioner

Pengisian survei dilakukan sendiri oleh penerima layanan secara daring melalui tautan google form dan hasilnya dikumpulkan langsung melalui isian yang telah disediakan pada google form.

II.4. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan nilai SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong dilakukan terhadap **9 (sembilan) unsur pelayanan** yang terdiri dari persyaratan, prosedur, waktu pemberian layanan, biaya/tarif, kesesuaian produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\textit{Jumlah Bobot}}{\textit{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Berikut penghitungan nilai rata-rata tertimbang dengan jumlah unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\textit{Jumlah Bobot}}{\textit{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Berikut kriteria interpretasi skor berdasarkan interval:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00– 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan

II.5. Perangkat Pengolah Data

Pengolahan Secara Manual:

Pengolahan data hasil survei menggunakan aplikasi Microsoft Excel untuk menampilkan data terolah berupa sajian data visual (gambar dan diagram) dan data numerik (angka-angka statistik).

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing total nilai pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan total jumlah responden yang mengisi.

Setelah mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 (9 unsur pelayanan).

b) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan indeks survei unit pelayanan, 9 unsur dari rata- rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

c) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dilakukan dengan cara mengalikan Nilai Indeks Pelayanan dengan nilai dasar sebesar 25.

d) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

II.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan SKM dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan SKM, jumlah nilai dari setiap unsur pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan Pelayanan	a
2.	Prosedur Pelayanan	b
3.	Waktu Pelayanan	c
4.	Biaya/Tarif	d
5.	Produk Layanan	e
6.	Kompetensi Pelaksana	f
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	g
8.	Perilaku Pelaksana	h
9.	Sarana Prasarana	i

Tabel 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

(a x 0,11) + (b x 0,11) + (c x 0,11) + (d x 0,11) + (e x 0,11) + (f x 0,11) + (g x 0,11) + (h x 0,11) + (i x 0,11) = Nilai Indeks (X)

Atau

Σ Nilai Survei Pelayanan = Nilai Indeks Pelayanan (X)

Dengan demikian, Nilai Indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 (lihat Tabel 1, kolom Nilai Interval Konversi)
b) Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, kolom Mutu Pelayanan)
c) Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1, kolom Kinerja Unit Pelayanan)

2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan

II.7. Penyusunan Jadwal

Pelaksanaan SKM Semester 1 (satu) Kejaksaan Negeri Rejang Lebong memerlukan waktu dari tanggal 1 Februari 2024 s.d. 31 Mei 2024 dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan Survei	01 Februari 2024 - 29 Februari 2024
2	Pelaksanaan Survei	01 Maret 2024 - 31 Mei 2024
3	Penyusunan dan Pelaporan	01-10 Juni 2024
4	Publikasi Hasil Survei	14 Juni 2024

Tabel 3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

BAB III PEMBAHASAN

Metode yang digunakan untuk melakukan SKM pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Pada *Skala Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

1) Persyaratan Pelayanan
2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
3) Waktu Pelayanan
4) Biaya/Tarif
5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6) Kompetensi Pelaksana
7) Perilaku Pelaksana
8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9) Sarana dan Prasarana

III.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong dimulai dari tanggal 01 Februari 2024 s.d 14 Juni 2024, dilaksanakan pada jam kerja di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan (Menyusun instrumen survei)	01 Februari 2024 - 14 Februari 2024
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	15 Februari 2024 - 19 Februari 2024
3.	Menentukan responden	20 Februari 2024 - 29 Februari 2024
4.	Melaksanakan survei	01 Maret 2024 - 31 Mei 2024
5.	Mengolah hasil survei	01 Juni 2024 - 10 Juni 2024
6.	Menyajikan dan melaporkan hasil	14 Juni 2024

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

III.2. Jumlah Responden

Responden dalam pengisian kuesioner atau survei ini masyarakat penerima layanan yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan dari Kejaksaan Negeri Rejang Lebong selama periode Bulan Januari sampai Juni (semester I) Tahun 2024 baik secara tatap muka maupun daring serta yang permohonannya disetujui maupun ditolak. Jumlah populasi dalam SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Semester I Tahun 2024 sebanyak 10 Penerima layanan Konsultasi Hukum. Populasi survei ini kemudian dipersempit dengan menghitung ukuran sampel yang ditentukan dengan menggunakan tabel sampel dari ***Krejcie and Morgan*** yaitu minimal sebesar 10 responden. Dalam SKM Semester 1 (satu) ini Kejaksaan Negeri Rejang Lebong memastikan bahwa responden survei telah mewakili seluruh jenis pelayanan yang pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong. Dalam periode survei kali ini jumlah data yang diolah adalah sebanyak 10 responden.

III.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari para Penerima layanan Konsultasi Hukum yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan secara langsung di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong maupun di lokasi Penerima layanan Konsultasi Hukum bagi yang menggunakan layanan daring. Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan, baik yang permohonannya disetujui maupun ditolak. Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, pengumpulan data/survei dilaksanakan mulai tanggal 01 Maret 2024 s.d. 31 Mei 2024.

III.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

III.4.1. Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (Lampiran I). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 10 responden. Hasil survei pada Pelayanan Konsultasi Hukum diperoleh data sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (nilai rata-rata)	Ranking
1.	Persyaratan Pelayanan	4,00	1
2.	Prosedur Pelayanan	3,90	4
3.	Waktu Pelayanan	3,80	6
4.	Biaya/Tarif	4,00	1
5.	Produk Layanan	3,90	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3,80	6
7.	Perilaku Pelaksana	3,80	6

8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,80	6
9.	Sarana dan Prasarana	4,00	1

Tabel 5. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, setiap unsur pelayanan mempunyai nilai unsur pelayanan yang kemudian diranking dari yang terendah hingga tertinggi

III.4.2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut diskalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
NRR per Unsur	4,00	3,90	3,80	4,00	3,90	3,80	3,80	3,80	4,00
NRR Tertimbang Per Unsur	0,444	0,433	0,422	0,444	0,433	0,422	0,422	0,422	0,444
Jumlah NRR Tertimbang per Unsur	3,89								
Nilai Indeks Pelayanan	97,22								

Tabel 6. Penghitungan Nilai Indeks Pelayanan

NRR Per Unsur = ΣRata-rata per Unsur

NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0.11

Dengan demikian Nilai Indeks Pelayanan diperoleh dengan nilai 97,22.

III.4.3. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

1) Nilai SKM setelah dikonversi = Jumlah NRR Tertimbang Per Unsur x Nilai Dasar = 97,22
2) Mutu Pelayanan termasuk kategori A.
3) Kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik.

Adapun nilai sesuai interval sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 7. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

III.5. Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil SKM pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu karakteristik berdasarkan jenis Penerima layanan /Pekerjaan dan berdasarkan jenis layanan yang diterima.

III.5.1. Berdasarkan Jenis Penerima Layanan

Responden survei terdiri dari berbagai kalangan. Jumlah responden berdasarkan jenis Masyarakat dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No	Jenis Penerima layanan Konsultasi Hukum	Jumlah
1	Penerima layanan	0
2	Pegawai Swasta	0
3	ASN/TNI/POLRI	5
4	Wirausahawan	2
5	Profesi Bebas (Dokter, Pengacara, Akuntan, dsb)	3
Total		**10**

Tabel 8. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Penerima layanan

III.5.2. Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong secara rinci terdapat sebanyak 4 (empat) Standar Pelayanan. Dalam survei ini Kejaksaan Negeri Rejang Lebong telah menyebarkan kuesioner survei kepada seluruh Masyarakat yang telah menerima masing-masing Standar Pelayanan tersebut.

Kelompok-kelompok jenis pelayanan tersebut, mewakili 4 (empat) Standar Pelayanan yang ada dengan rincian sebagai berikut:

NO.	NAMA STANDAR PELAYANAN
1	Standar Layanan Tilang

2	Standar Layanan PTSP
3	Standar Layanan Ambil Barang Bukti
4	Standar Layanan Konsultasi Hukum

Tabel 9. Kelompok Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

Berdasarkan kelompok pelayanan tersebut masing-masing berisikan jenis pelayanan berupa:

NO	JENIS PELAYANAN
1	Layanan Tilang
2	Layanan PTSP
3	Layanan Ambil Barang Bukti
4	Layanan Konsultasi Hukum

Jumlah responden berdasarkan kelompok jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No.	Kelompok Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	Prosentase
1	Layanan Tilang	10	
2	Layanan PTSP	40	
3	Layanan Ambil Barang Bukti	10	
4	Layanan Konsultasi Hukum	10	
Jumlah			

Tabel 10. Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa kelompok jenis pelayanan yang diterima oleh responden mayoritas/terbanyak adalah terkait Konsultasi Hukum yaitu sebanyak 10 responden.

III.6. Kuesioner Tentang Unsur Pelayanan

Dari rekapitulasi jawaban kuesioner di atas dapat didapatkan hasil olah data rata-rata skor peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori (*Baik/Sangat Baik)	Ranking
1	Persyaratan Pelayanan	**4,00**	**Sangat Baik**	**A**
2	Prosedur Pelayanan	**3,90**	**Sangat Baik**	**A**
3	Waktu Pelayanan	**3,80**	**Sangat Baik**	**A**
4	Biaya/Tarif	**4,00**	**Sangat Baik**	**A**
5	Produk Layanan	**3,90**	**Sangat Baik**	**A**

6	Kompetensi Pelaksana	**3,80**	**Sangat Baik**	**A**
7	Perilaku Pelaksana	**3,80**	**Sangat Baik**	**A**
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3,80**	**Sangat Baik**	**A**
9	Sarana dan Prasarana	**4,00**	**Sangat Baik**	**A**

Tabel 12. Rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut (NRR x 0.11)

No	Nilai NRR	Perkalian	Hasil
1	4,00	0,11	0,444
2	3,90	0,11	0,433
3	3,80	0,11	0,422
4	4,00	0,11	0,444
5	3,90	0,11	0,433
6	3,80	0,11	0,422
7	3,80	0,11	0,422
8	3,80	0,11	0,422
9	4,00	0,11	0,444
TOTAL NILAI INDEKS			3,89

1. Nilai survei adalah Nilai Indeks = 3,89

2. Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)

3. Kinerja Unit Pelayanan : Konsultasi Hukum

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,89 x 25 = 97,22 (lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)

III.6.1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori **“Sangat Mudah”.** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	0	0,0%
Tidak Mudah	2	0	0,0%
Mudah	3	0	0,0%
Sangat Mudah	4	10	100,0%
Jumlah			100%

Tabel 13. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Persyaratan

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

III.6.2. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,90 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori "**Sangat Mudah**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup Prosedur Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	0	0,0%
Tidak Mudah	2	0	0,0%
Mudah	3	1	10,0%
Sangat Mudah	4	9	90,0%
Jumlah			100%

Tabel 14. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Prosedur Pelayanan

III.6.3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dihitung sejak peryaratan lengkap diterima sampai dengan output dokumen yang diminta. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,80 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori "**Sangat Cepat**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Cepat	1	0	0,0%
Tidak Cepat	2	0	0,0%
Cepat	3	2	20,0%
Sangat Cepat	4	8	80,0%
Jumlah			100%

Tabel 15. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

III.6.4. Biaya/Tarif

Tarif layanan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan untuk pelayanan yang diminta. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori **"Gratis"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup biaya/tarif pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong ruang lingkup biaya/tarif pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mahal	1	0	0,0%
Mahal	2	0	0,0%
Murah	3	0	0,0%
Gratis	4	10	100,0%
Jumlah			100%

Tabel 16. Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan

III.6.5. Produk Pelayanan

Produk merupakan hasil akhir dari pelayanan yang diberikan, dapat berupa jasa maupun dokumen. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,90 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori "Sangat Sesuai". Hal ini menunjukkan bahwa para Masyarakat menganggap bahwa hasil produk layanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Rejang Lebong sudah sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, ruang lingkup Produk Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sesuai	1	0	0,0%
Tidak Sesuai	2	0	0,0%

Sesuai	3	1	10,0%
Sangat Sesuai	4	9	90,0%
Jumlah			100%

Tabel 17. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Produk Pelayanan

III.6.6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana merupakan standar kemampuan yang dimiliki oleh para petugas yang memberikan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,80 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Kompeten”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Kompeten	1	0	0,0%
Tidak Kompeten	2	0	0,0%
Kompeten	3	2	20,0%
Sangat Kompeten	4	8	80,0%
Jumlah			100%

Tabel 18. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

III.6.7. Perilaku Pelaksana

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, ramah dan tidak diskriminatif serta saling menghargai dan menghormati. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,80 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori **“Sangat Sopan dan Ramah”**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0,0%
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	2	0	0,0%
Sopan dan Ramah	3	2	20,0%
Sangat Sopan dan Ramah	4	8	80,0%
Jumlah			100%

Tabel 19. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

III.6.8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Ruang lingkup pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,80 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Ada Saluran Pengaduan dan Dikelola Dengan Maksimal”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Ada Saluran Pengaduan	1	0	0,0%
Ada Saluran Pengaduan Namun Tidak Dikelola	2	0	0,0%
Ada Saluran Pengaduan Namun Dikelola Kurang Optimal	3	2	20,0%
Ada Saluran pengaduan Dan Dikelola Dengan Maksimal	4	8	80,0%
Jumlah			100%

Tabel 20. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

III.6.9. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Buruk	1	0	0,0%
Buruk	2	0	0,0%
Baik	3	0	0,0%
Sangat Baik	4	10	100,0%
Jumlah			100%

Tabel 21. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

III.7. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil olah data SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Semester 1 (satu) Tahun 2024 menunjukkan bahwa nilai atas 9 (sembilan) unsur pelayanan, yang

terdiri dari unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, maupun sarana dan prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, begitu memperoleh hasil olah data SKM tersebut, tanpa menunggu selesai dan diterbitkannya Laporan Hasil SKM Semester 1 (satu) Tahun 2024, telah menginstruksikan untuk menindaklanjuti hasil tersebut dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang sudah ada, antara lain dengan meninjau kembali SOP yang sudah ada untuk mencari unsur yang masih dapat ditingkatkan lagi, seperti jangka waktu pelayanan, kemudahan persyaratan, dan sebagainya.

Dari hasil 9 (sembilan unsur diatas) Kepala Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Mengambil keputusan untuk dilakukan tindak lanjut sebagaimana Rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel 22.

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Rekomendasi/Rencana Tindak lanjut Atas Hasil Survei		
			Program/Kegiatan	**Waktu**	**Penanggung Jawab**
1	Persyaratan Pelayanan	4,00	Meningkatkan sosialisasi dan edukasi terkait Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Analis Pelayanan Publik
2	Prosedur Pelayanan	3,90	Memaksimalkan penggunaan aplikasi inovasi dan memastikan seluruh prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
3	Waktu Pelayanan	3,80	Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, khususnya pada layanan unggulan.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
4	Biaya/Tarif	4,00	Memastikan segala proses bisnis yang berjalan di lingkungan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong tidak ada pungutan liar.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
5	Produk Pelayanan	3,90	Memastikan produk dokumen maupun jasa yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
6	Kompetensi Pelaksana	3,80	Program IHT peningkatan kompetensi pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi, pengawasan usulan diklat sesuai dengan minat bakat dan kebutuhan organisasi.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)

7	Perilaku Pelaksana	3,80	Peningkatan disiplin dan integritas petugas dengan program internalisasi kode etik dan penguatan nilai-nilai Keuangan.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,80	Memastikan seluruh saluran pengaduan, saran dan masukan tetap berfungsi dengan baik dan meningkatkan sosialisasi saluran-saluran tersebut kepada pengguna layanan.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
9	Sarana dan Prasarana	4,00	Peningkatan sarana dan prasarana standar yang dibutuhkan sebagai penunjang pelayanan prima sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta pemeliharaan rutin terhadap seluruh sarana dan prasarana yang sudah ada.	1 bulan	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)

BAB IV PENUTUP

IV.2. Kesimpulan

Dari hasil SKM pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Semester 1 (satu) Tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Jumlah responden yang diolah dalam SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Pada Layanan Konsultasi Hukum sebanyak 10 responden yang didominasi oleh responden Masyarakat Orang Pribadi dan mayoritas jenis layanan adalah Kelompok Layanan Registrasi. Seluruh responden tersebut melakukan pengisian survei atas seluruh jenis pelayanan pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong.
2) Semua unsur pelayanan, yang terdiri dari unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, maupun sarana dan prasarana, mendapatkan hasil survei dengan kategori “Sangat Baik”.
3) Hasil Nilai Indeks Kepuasan pengguna layanan Kejaksaan Negeri Rejang Lebong adalah 3,89 dengan Nilai SKM setelah dikonversi mendapatkan nilai 97,22, dan Mutu Pelayanan termasuk dalam kategori A dengan hasil kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik.

IV.3. Keterbatasan dan Saran

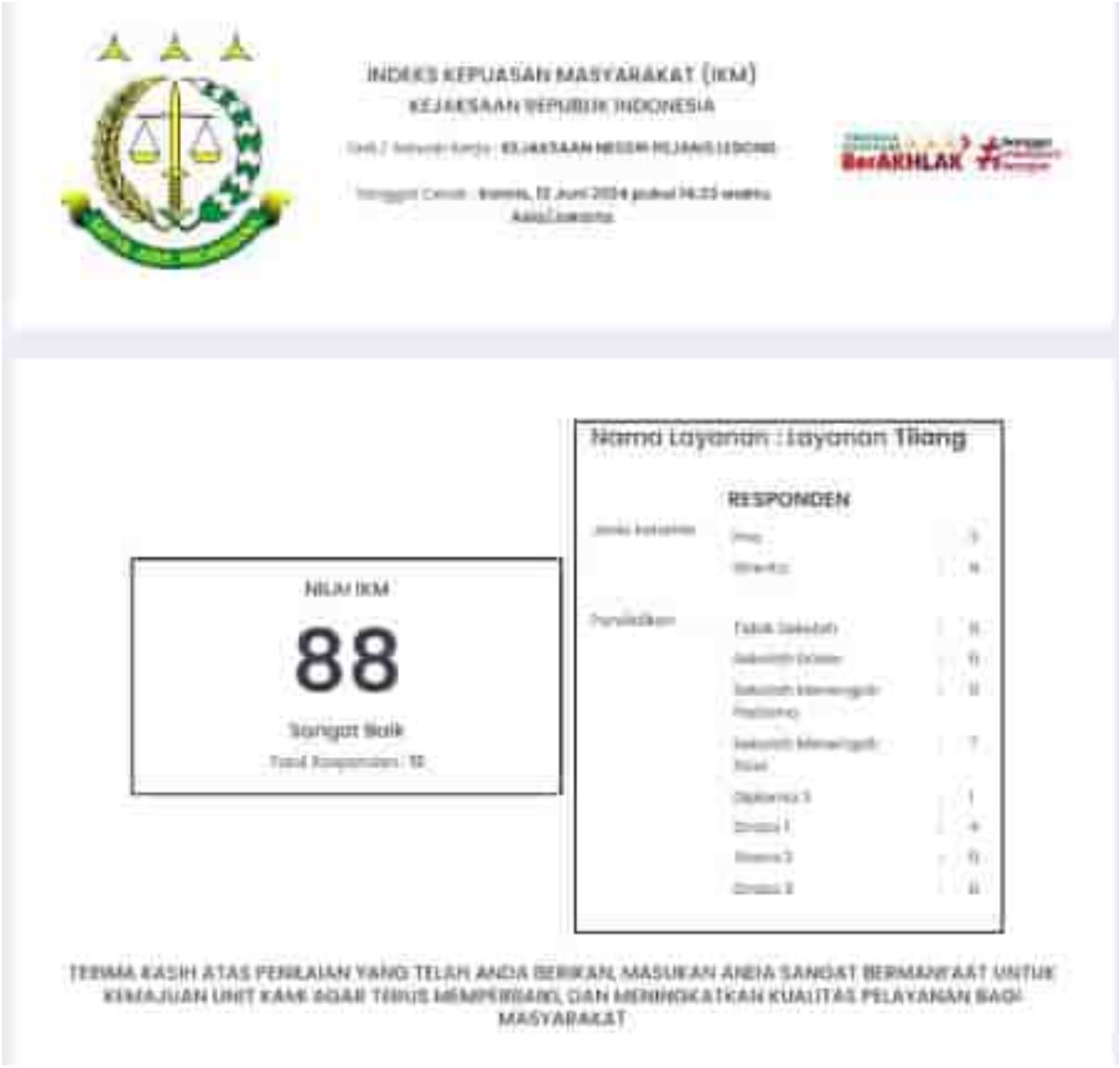
Selama pelaksanaan Survei Kegiatan Masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, terdapat keterbatasan dan saran sebagai berikut:

1) Teknik pengumpulan data terkendala dengan jumlah Penerima layanan Konsultasi Hukum yang datang ke Kejaksaan Negeri Rejang Lebong secara tatap muka hanya sedikit dikarenakan pembatasan jumlah antrean selama masa pencegahan penyebaran pandemi Covid-19. Untuk pengumpulan data melalui layanan WhatsApp berupa link yang dikirimkan tidak dapat dilakukan secara persuasif melainkan hanya bersifat ajakan atau imbauan;
2) Tim pelaksana survei memaksimalkan penyebaran informasi survei melalui media sosial maupun ajakan atau imbauan melalui WhatsApp blast;
3) Saran dan masukan yang diberikan oleh Penerima layanan Konsultasi Hukum, akan dijadikan sebagai bahan evaluasi dan inovasi kedepannya, namun tetap memperhatikan Standard Operating Procedure (SOP) dan aturan yang berlaku di Lingkungan Kejaksaan RI dan pada khususnya Kejaksaan Negeri Rejang Lebong;

4) Laporan SKM ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan peyelenggaraan layanan pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, sehingga untuk survei selanjutnya dapat memperoleh penilaian yang lebih baik lagi.

LAMPIRAN

1. Screenshot Survei



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA

[illegible]

[illegible]

NILAI IKM

92

Sangat Baik

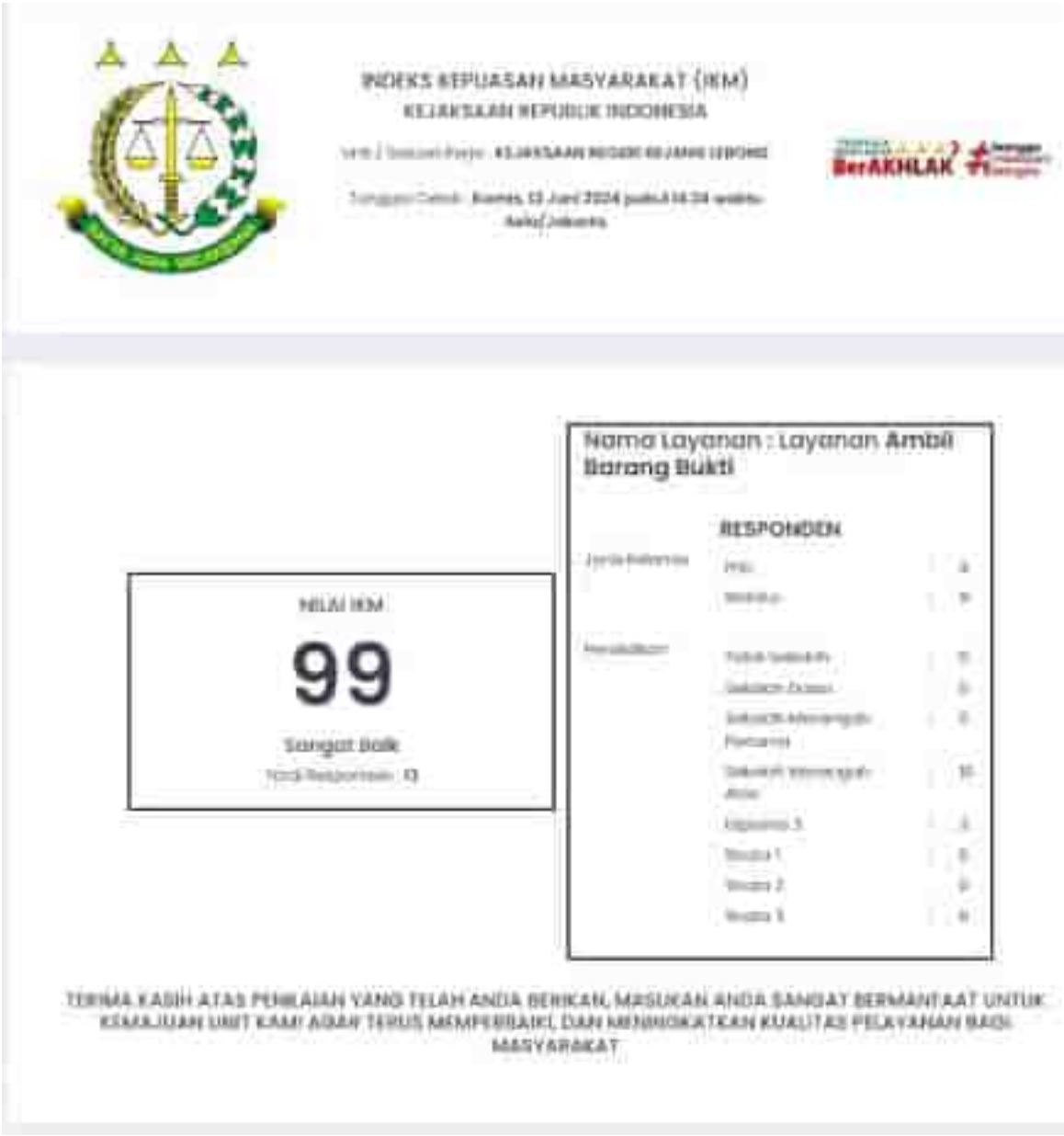
Total Responden : 42

Nama Layanan : Layanan PTSP

RESPONDEN

Jenis Kelamin	Pria	:	[illegible]
	Wanita	:	16
Pendidikan	Tidak Sekolah	:	1
	Sekolah Dasar	:	2
	Sekolah Menengah Pertama	:	[illegible]
	Sekolah Menengah Atas	:	12
	Diploma 3	:	4
	Strata 1	:	[illegible]
	Strata 2	:	1
	Strata 3	:	[illegible]

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

Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI KEJAKSAAN CIREBON

Tanggal Cetak : Kamis, 13 Juni 2024 pukul 14:34 waktu Asia/Jakarta

BerAKHLAK

NILAI IKM

99

Sangat Baik

Total Responden : 10

Nama Layanan : Layanan Ambil Barang Bukti

RESPONDEN

Jumlah Responden

Jenis Kelamin

Pendidikan

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

BerAKHLAK

NILAI IKM
97
Sangat Baik

Nama Layanan : Layanan Konsultasi Hukum

RESPONDEN

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

2. Foto Publikasi Hasil SKM

Publikasi pada media elektronik, ditampilkan pada website dan media sosial.











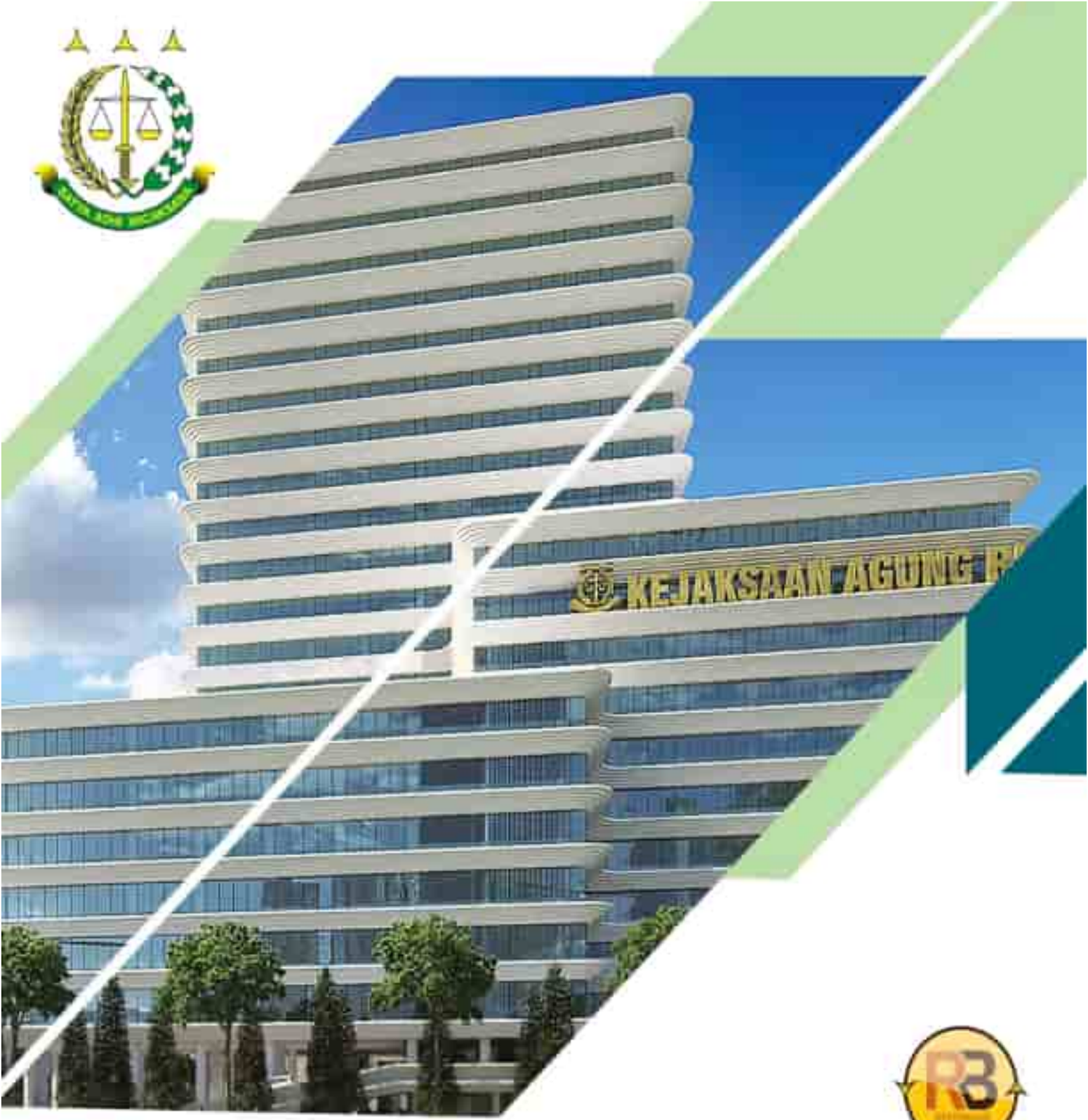
Publikasi pada media non elektronik, diletakkan pada tiap ruangan pelayanan.











PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

(SKM)

KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG

PERIODE TRIWULAN II

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 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 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

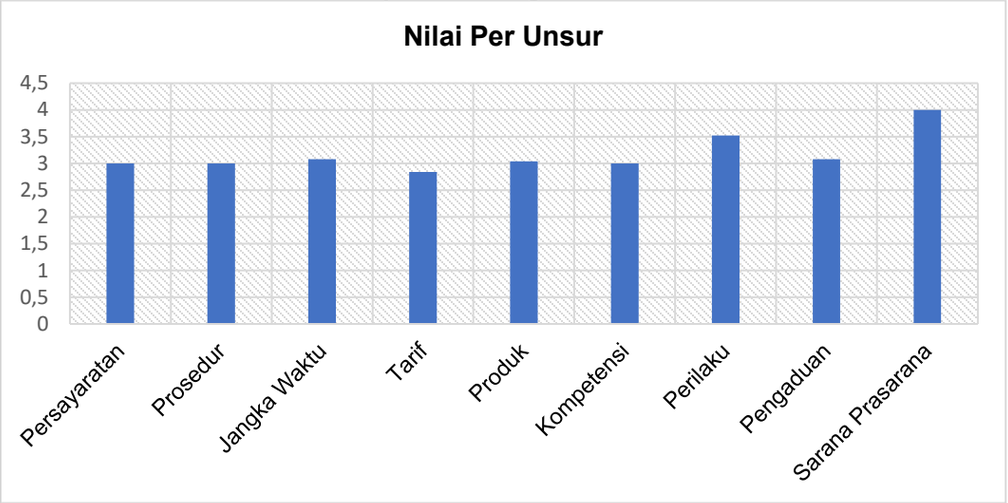
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4,00	3,96	4,00	4,00	3,96	3,96	3,96	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	99,56 (A atau Sangat Baik)								

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

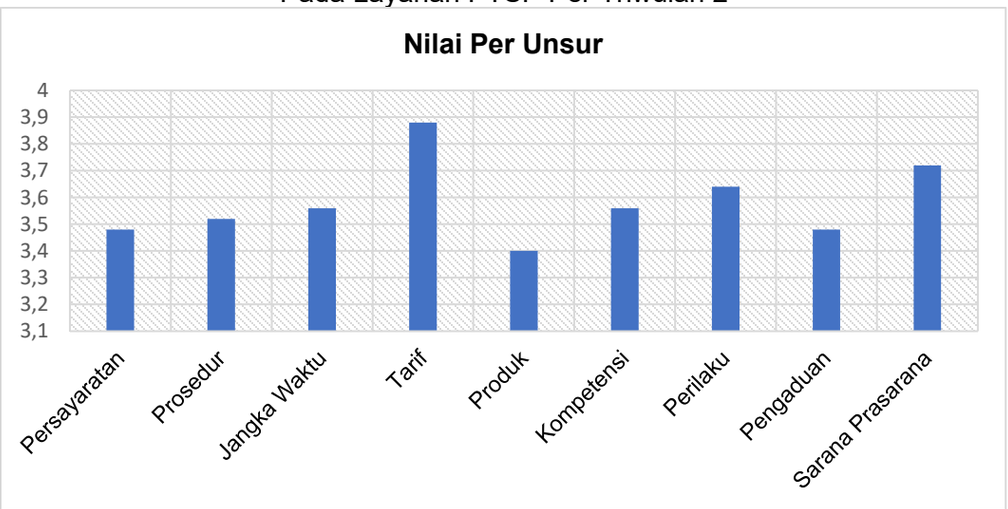
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,52	3,64	3,60	4,00	3,76	3,84	3,56	3,84	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	93,78 (A atau Sangat Baik)								

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

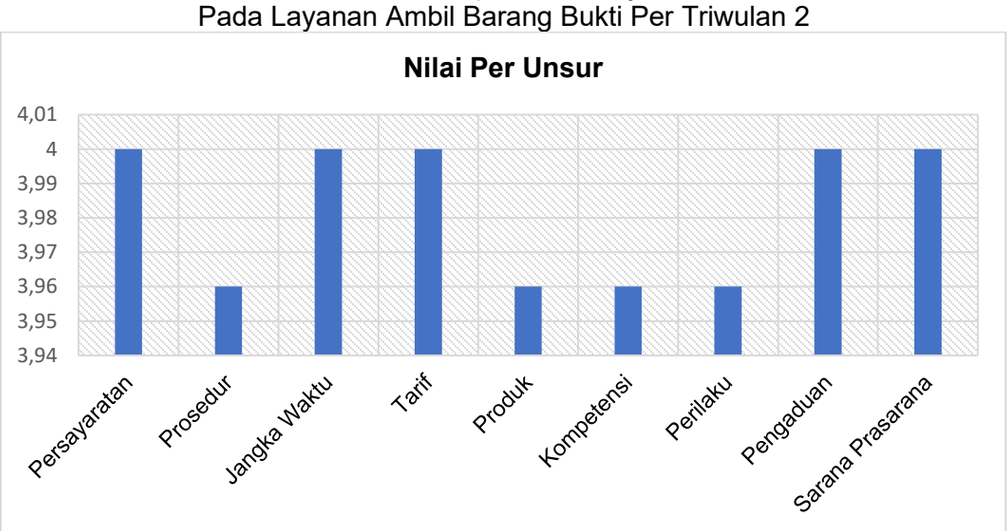
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Tilang Per Triwulan 2



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

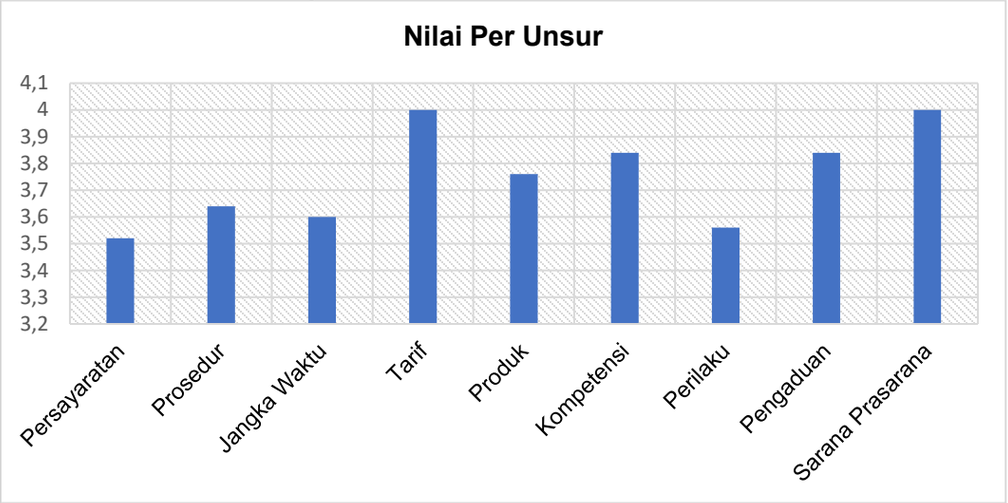


Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Ambil Barang Bukti Per Triwulan 2



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

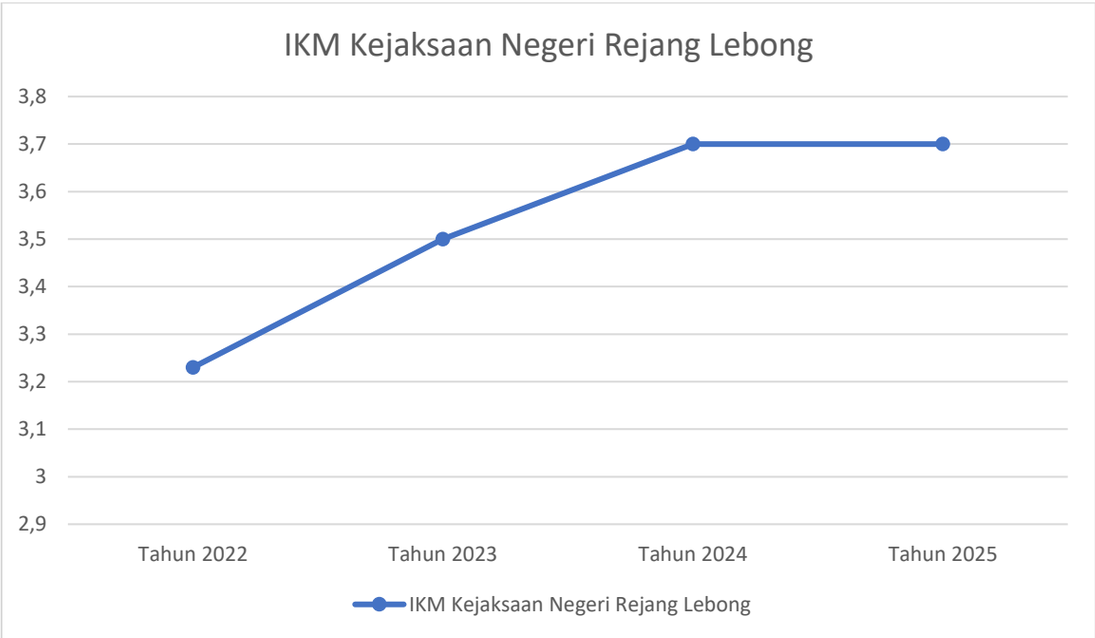
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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 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 Sertifikat 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 :

Jenis Layanan yang diterima :

Profil Responden

Jenis Kelamin :

Usia : Tahun

Pendidikan :

Pekerjaan :

PERSEPSI RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
10. 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 Sertifikat 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

DATA TAHUN BERJALAN BELUM ADA DIKARENAKAN MASIH DALAM PROSES PELAKSANAAN SURVEI PADA SURVEI DI SICANA

DATA TAHUN 2025

DAFTAR SATUAN KERJA YANG MELAKUKAN PENGISIAN SURVEI
DENGAN JUMLAH RESPONDEN DIATAS 50

No	NAMA SATUAN KERJA	JUMLAH RESPONDEN	NILAI SPKP Skala 4	NILAI SPAK Skala 4	NILAI SPKP Skala 6	NILAI SPAK Skala 6
1	JAKSA AGUNG MUDA BIDANG PERDATA DAN TATA USAHA NEGARA	50	3,80	3,85	5,70	5,78
2	KEJAKSAAN TINGGI ACEH	50	3,71	3,61	5,56	5,42
3	KEJAKSAAN NEGERI BANDA ACEH	61	4	4	6	6
4	KEJAKSAAN NEGERI SABANG	56	4	4	6	6
5	KEJAKSAAN NEGERI PIDIE	51	3,76	3,40	5,64	5,10
6	KEJAKSAAN NEGERI LHOKSEUMAWE	68	4	4	6	6
7	KEJAKSAAN NEGERI LANGSA	50	3,78	3,62	5,68	5,44
8	KEJAKSAAN NEGERI ACEH TENGAH	53	3,63	3,70	5,45	5,54
9	KEJAKSAAN NEGERI ACEH BARAT	50	3,91	3,88	5,86	5,82
10	KEJAKSAAN NEGERI ACEH TENGGARA	53	4	4	6	6
11	KEJAKSAAN NEGERI BIREUN	92	4	4	6	6

12	KEJAKSAAN NEGERI ACEH UTARA	71	3,99	3,99	5,98	5,99
13	KEJAKSAAN NEGERI ACEH TIMUR	50	3,62	3,5	5,43	5,03
14	KEJAKSAAN NEGERI ACEH TAMIANG	139	3,35	3,98	5,02	5,98
15	KEJAKSAAN NEGERI SIMEULU	51	3,84	3,60	5,76	5,41
16	KEJAKSAAN NEGERI ACEH SINGKIL	86	4	4	6	6
17	KEJAKSAAN NEGERI GAYO LUES	51	3,80	3,81	5,70	5,72
18	KEJAKSAAN NEGERI ACEH BESAR	86	3.90	3,91	5,85	5,87
19	KEJAKSAAN NEGERI ACEH BARAT DAYA	68	4	4	6	6
20	KEJAKSAAN NEGERI NAGAN RAYA	89	3,98	3,99	5,98	5,99
21	KEJAKSAAN NEGERI BENER MERIAH	52	3,92	3,76	5,89	5,64
22	KEJAKSAAN NEGERI PIDIE JAYA	50	3,81	3,83	5,71	5,74
23	KEJAKSAAN NEGERI SUBULUSSALAM	50	2,53	2,71	3,8	4,10
24	KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA UTARA	52	3,97	3,97	3,95	3,95
25	KEJAKSAAN NEGERI MEDAN	53	3,94	3,75	5,91	5,63
26	KEJAKSAAN NEGERI BINJAI	53	3,94	3,87	5,91	5,82

27	KEJAKSAAN NEGERI SIBOLGA	51	3,93	3,90	5,90	5,84
28	KEJAKSAAN NEGERI DELI SERDANG	60	3.99	4	5,99	6
29	KEJAKSAAN NEGERI TEBING TINGGI DELI	85	3,85	3,84	5,77	5,76
30	KEJAKSAAN NEGERI TANJUNG BALAI ASAHAN	190	4	4	6	6
31	KEJAKSAAN NEGERI LABUHAN BATU	50	3,85	3,84	5,77	5,76
32	KEJAKSAAN NEGERI KARO	160	3,99	4	5,99	6
33	KEJAKSAAN NEGERI PADANG SIDEMPUAN	50	3,98	4	5,97	6
34	KEJAKSAAN NEGERI GUNUNGSITOLI	86	4	4	6	6
35	KEJAKSAAN NEGERI ASAHAN	72	4	4	6	6
36	KEJAKSAAN NEGERI SIMALUNGUN	52	3,55	2,66	5,36	3,99
37	KEJAKSAAN NEGERI LANGKAT	83	3,98	3,98	5,97	5,97
38	KEJAKSAAN NEGERI BELAWAN	80	4	4	6	6
39	KEJAKSAAN NEGERI TOBA SAMOSIR	51	3,49	3,68	5,23	5,52
40	KEJAKSAAN NEGERI MANDAILING NATAL	50	3,98	3,97	5,97	5.95
41	KEJAKSAAN NEGERI SERDANG BEDAGAI	81	3,83	3,82	5,74	5,72

42	KEJAKSAAN NEGERI HUMBANG HASUNDUTAN	50	3,98	3,99	5,97	5,98
43	KEJAKSAAN NEGERI NIAS SELATAN	51	3,90	3,92	5,85	5,88
44	KEJAKSAAN NEGERI BATUBARA	53	3,90	3,80	5,84	5,71
45	KEJAKSAAN NEGERI SAMOSIR	51	3,86	3,70	5,78	5,56
46	KEJAKSAAN NEGERI PADANG LAWAS UTARA	50	3,90	3,81	5,85	5,72
47	KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA BARAT	177	3,86	3,83	5,79	5,74
48	KEJAKSAAN NEGERI PADANG	198	3,68	3,54	5,52	5,31
49	KEJAKSAAN NEGERI PARIAMAN	51	3,97	3,97	5,95	5,95
50	KEJAKSAAN NEGERI SAWAHLUNTO	50	3,65	3,71	5,47	5,57
51	KEJAKSAAN NEGERI SOLOK	76	3,84	3,62	5,76	5,43
52	KEJAKSAAN NEGERI PADANG PANJANG	50	3,52	3,67	5,28	5,50
53	KEJAKSAAN NEGERI TANAH DATAR	145	3,82	3,80	5,73	5,70
54	KEJAKSAAN NEGERI PASAMAN	354	3,59	3,41	5,39	5,11
55	KEJAKSAAN NEGERI PESISIR SELATAN	58	3,75	3,65	5,62	5,47
56	KEJAKSAAN NEGERI SIJUNJUNG	74	3,42	3,19	5,12	4,78

57	KEJAKSAAN NEGERI AGAM	77	3,86	3,81	5,79	5,71
58	KEJAKSAAN NEGERI KEPULAUAN MENTAWAI	51	3,61	3,63	5,41	5,45
59	KEJAKSAAN NEGERI PASAMAN BARAT	155	3,84	3,82	5,76	5,73
60	KEJAKSAAN NEGERI DHARMAS RAYA	73	3,53	3,32	5,29	4,98
61	KEJAKSAAN NEGERI PEKANBARU	50	3,86	3,76	5,80	5,64
62	KEJAKSAAN NEGERI DUMAI	153	3,72	3,45	5,72	5,17
63	KEJAKSAAN NEGERI INDRAGIRI HILIR	75	3,57	3,29	5,36	4,93
64	KEJAKSAAN NEGERI KAMPAR	60	3,47	3,30	5,21	4,95
65	KEJAKSAAN NEGERI ROKAN HULU	51	3,99	3,98	5,98	5,96
66	KEJAKSAAN NEGERI SIAK	57	3,99	3,98	5,98	5,96
67	KEJAKSAAN NEGERI KUANTAN SINGINGI	68	3,97	3,94	5,95	5,91
68	KEJAKSAAN NEGERI ROKAN HILIR	62	3,94	3,80	5,91	5,70
69	KEJAKSAAN TINGGI JAMBI	90	3,78	3,77	5,67	5,66
70	KEJAKSAAN NEGERI JAMBI	54	3,96	3,90	5,94	5,85
71	KEJAKSAAN NEGERI BATANGHARI	63	3,73	3,35	5,59	5,03

72	KEJAKSAAN NEGERI BUNGO	68	3,89	3,74	5,84	5,62
73	KEJAKSAAN NEGERI SUNGAI PENUH	99	3,77	3,41	5,65	5,12
74	KEJAKSAAN NEGERI MERANGIN	60	3,99	3,99	5,98	5,98
75	KEJAKSAAN NEGERI TANJUNG JABUNG BARAT	53	3,72	3,55	5,58	5,32
76	KEJAKSAAN NEGERI SAROLANGUN	54	3,53	3,15	5,29	4,72
77	KEJAKSAAN NEGERI TEBO	51	3,26	3,09	4,89	4,63
78	KEJAKSAAN NEGERI TANJUNG JABUNG TIMUR	50	3,79	3,68	5,69	5,53
79	KEJAKSAAN NEGERI MUARO JAMBI	50	3,80	3,92	5,70	5,88
80	KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA SELATAN	75	3,51	3,32	5,26	4,97
81	KEJAKSAAN NEGERI PALEMBANG	50	3,88	3,88	5,83	5,83
82	KEJAKSAAN NEGERI OGAN KOMERING ILIR	105	3,78	3,83	5,67	5,74
83	KEJAKSAAN NEGERI OGAN KOMERING ULU	60	3,87	3,84	5,80	5,76
84	KEJAKSAAN NEGERI LAHAT	65	3,41	0,44	5,11	0,66
85	KEJAKSAAN NEGERI LUBUK LINGGAU	59	3,79	3,54	5,69	5,31
86	KEJAKSAAN NEGERI MUARA ENIM	62	3,75	3,66	5,63	5,48

87	KEJAKSAAN NEGERI MUSI BANYUASIN	50	3,91	3,88	5,87	5,83
88	KEJAKSAAN NEGERI PAGAR ALAM	63	3,79	3,59	5,68	5,39
89	KEJAKSAAN NEGERI PRABUMULIH	60	3,76	3,65	5,64	5,48
90	KEJAKSAAN NEGERI BANYUASIN	162	3,49	3,22	5,24	4,83
91	KEJAKSAAN NEGERI EMPAT LAWANG	50	3,05	2,58	4,57	3,87
92	KEJAKSAAN NEGERI PENUKAL ABAB LEMATANG ILIR	52	3,55	3,39	5,32	5,09
93	KEJAKSAAN NEGERI OGAN KOMERING ULU TIMUR	51	3,66	3,43	5,48	5,14
94	KEJAKSAAN NEGERI OGAN KOMERING ULU SELATAN	50	3,63	3,59	5,44	5,39
95	KEJAKSAAN NEGERI OGAN ILIR	50	3,74	3,74	5,61	5,62
96	KEJAKSAAN NEGERI MUSI RAWAS	53	3,98	3,99	5,98	5,99
97	KEJAKSAAN TINGGI BENGKULU	52	3,90	3,85	5,85	5,78
98	KEJAKSAAN NEGERI BENGKULU	79	3,85	3,74	5,77	5,60
99	KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG	50	3,75	3,21	5,63	4,82
100	KEJAKSAAN NEGERI BENGKULU UTARA	100	3,88	3,61	5,82	5,41
101	KEJAKSAAN NEGERI BENGKULU SELATAN	70	3,74	3,63	5,61	5,44

102	KEJAKSAAN NEGERI MUKOMUKO	72	3,73	3,76	5,59	5,64
103	KEJAKSAAN NEGERI SELUMA	59	3,34	3,26	5,01	4,89
104	KEJAKSAAN NEGERI KAUR	50	3,64	3,71	5,46	5,56
105	KEJAKSAAN NEGERI LEBONG	59	3,84	3,84	5,75	5,75
106	KEJAKSAAN NEGERI KEPAHIANG	67	3,74	3,62	5,61	5,42
107	KEJAKSAAN NEGERI BENGKULU TENGAH	67	3,78	3,75	3,67	5,63
108	KEJAKSAAN TINGGI LAMPUNG	50	3,70	3,50	5,54	5,25
109	KEJAKSAAN NEGERI BANDAR LAMPUNG	50	3,92	3,91	5,88	5,86
110	KEJAKSAAN NEGERI LAMPUNG SELATAN	50	3,62	3,47	5,43	5,20
111	KEJAKSAAN NEGERI METRO	50	3,83	3,70	5,74	5,54
112	KEJAKSAAN NEGERI LAMPUNG UTARA	83	3,51	3,33	5,26	4,99
113	KEJAKSAAN NEGERI LAMPUNG BARAT	53	3,76	3,74	5,64	5,61
114	KEJAKSAAN NEGERI LAMPUNG TIMUR	51	3,91	3,77	5,86	5,66
115	KEJAKSAAN NEGERI WAY KANAN	51	2,68	3,34	4,02	5,01
116	KEJAKSAAN NEGERI TULANG BAWANG	54	3,91	3,80	5,86	5,7

117	KEJAKSAAN NEGERI TANGGAMUS	50	3,71	3,46	5,56	5,19
118	KEJAKSAAN NEGERI PRINGSEWU	165	3,30	3,05	4,94	4,58
119	KEJAKSAAN NEGERI MESUJI	50	3,86	3,71	5,79	5,56
120	KEJAKSAAN TINGGI DKI JAKARTA	321	3,81	3,71	5,71	5,57
121	KEJAKSAAN NEGERI JAKARTA PUSAT	60	3,70	3,52	5,54	5,28
122	KEJAKSAAN NEGERI JAKARTA UTARA	72	3,95	4	5,92	6
123	KEJAKSAAN NEGERI JAKARTA BARAT	75	3,96	3,87	5,93	5,81
124	KEJAKSAAN NEGERI JAKARTA TIMUR	114	3,80	3,66	5,70	5,49
125	KEJAKSAAN NEGERI JAKARTA SELATAN	52	3,79	3,44	5,69	5,17
126	KEJAKSAAN TINGGI JAWA BARAT	66	3,80	3,52	5,70	5,29
127	KEJAKSAAN NEGERI KOTA BANDUNG	211	3,62	3,51	5,43	5,27
128	KEJAKSAAN NEGERI KOTA CIREBON	60	3,74	3,64	5,61	5,47
129	KEJAKSAAN NEGERI KOTA SUKABUMI	51	3,73	3,62	5,59	5,44
130	KEJAKSAAN NEGERI PURWAKARTA	97	3,84	3,84	5,76	5,76
131	KEJAKSAAN NEGERI GARUT	134	3,84	3,58	5,76	5,37

132	KEJAKSAAN NEGERI KOTA TASIKMALAYA	118	3,66	3,48	5,49	5,22
133	KEJAKSAAN NEGERI KOTA BEKASI	67	3,83	3,64	5,75	5,46
134	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN BOGOR	90	3,78	3,39	5,67	5,09
135	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN TASIKMALAYA	147	3,75	3,40	5,62	5,09
136	KEJAKSAAN NEGERI SUMEDANG	324	3,75	3,77	5,62	5,65
137	KEJAKSAAN NEGERI MAJALENGKA	51	3,89	3,73	5,83	5,61
138	KEJAKSAAN NEGERI CIAMIS	67	3,89	3,74	5,83	5,61
139	KEJAKSAAN NEGERI KARAWANG	86	2,71	3,82	4,06	5,73
140	KEJAKSAAN NEGERI CIANJUR	50	3,85	3,08	5,77	4,65
141	KEJAKSAAN NEGERI SUBANG	64	3,72	3,67	5,58	5.50
142	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN CIREBON	66	3,96	3,86	5,95	5,78
143	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN SUKABUMI	50	3,98	3,98	5,95	5,98
144	KEJAKSAAN NEGERI DEPOK	50	3,83	3,60	5,75	5,41
145	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN BEKASI	88	3,59	3,44	5,39	5,17
146	KEJAKSAAN NEGERI KOTA BANJAR	70	3,25	3,16	4,87	4,74

147	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN BANDUNG	52	3,93	3,87	5,89	5,80
148	KEJAKSAAN NEGERI CIMAHI	78	3,79	3,67	5,69	5,54
149	KEJAKSAAN TINGGI JAWA TENGAH	82	3,85	3,48	5,78	5,21
150	KEJAKSAAN NEGERI KOTA SEMARANG	51	3,92	3,75	5,89	5,63
151	KEJAKSAAN NEGERI KOTA PEKALONGAN	52	3,89	3,86	5,84	5,79
152	KEJAKSAAN NEGERI PURWOKERTO	63	3,68	3,60	5,52	5,41
153	KEJAKSAAN NEGERI PATI	56	3,79	3,85	5,67	5,76
154	KEJAKSAAN NEGERI CILACAP	71	3,76	3,61	5,63	5,42
155	KEJAKSAAN NEGERI KUDUS	53	3,75	3,55	5,62	5,32
156	KEJAKSAAN NEGERI KLATEN	80	3,67	3,41	5,51	5,12
157	KEJAKSAAN NEGERI SALATIGA	105	3,76	3,59	5,63	5,39
158	KEJAKSAAN NEGERI REMBANG	57	3,62	3,52	5,43	5,28
159	KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG	56	3,87	3,78	5,78	5,68
160	KEJAKSAAN NEGERI PURBALINGGA	53	3,87	3,98	5,80	5,97
161	KEJAKSAAN NEGERI PURWOREJO	64	3,87	3,80	5,80	5,70

162	KEJAKSAAN NEGERI BREBES	56	3,86	3,86	5,80	5,80
163	KEJAKSAAN NEGERI DEMAK	82	3,84	3,07	5,76	4,64
164	KEJAKSAAN NEGERI JEPARA	50	3,82	3,76	5,73	5,64
165	KEJAKSAAN NEGERI WONOSOBO	50	3,60	3,70	5,40	5,60
166	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN SEMARANG	55	3,78	3,77	5,67	5,65
167	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN TEGAL	50	3,83	3,67	5,74	5,53
168	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN PEKALONGAN	277	3,63	3,47	5,45	5,20
169	KEJAKSAAN TINGGI D.I YOGYAKARTA	50	3,87	3,75	5,81	5,63
170	KEJAKSAAN NEGERI YOGYAKARTA	54	3,85	3,47	5,78	5,20
171	KEJAKSAAN NEGERI SLEMAN	58	3,57	3,57	5,36	5,36
172	KEJAKSAAN NEGERI GUNUNG KIDUL	62	3,78	3,79	5,67	5,69
173	KEJAKSAAN NEGERI KULONPROGO	63	3,91	3,91	5,87	5,87
174	KEJAKSAAN NEGERI BANTUL	92	3,57	3,45	5,36	5,18
175	KEJAKSAAN TINGGI JAWA TIMUR	62	3,81	3,78	5,72	5,67
176	KEJAKSAAN NEGERI SURABAYA	54	3,80	3,90	5,70	5,85

177	KEJAKSAAN NEGERI JEMBER	121	3,85	3,83	5,78	5,74
178	KEJAKSAAN NEGERI KOTA KEDIRI	341	3,40	3,19	5,10	4,79
179	KEJAKSAAN NEGERI KOTA MADIUN	50	3,43	3,36	5,15	5,04
180	KEJAKSAAN NEGERI BOJONEGORO	50	3,46	3,41	5,12	5,12
181	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN MOJOKERTO	50	3,78	3,80	5,58	5,70
182	KEJAKSAAN NEGERI KOTA PROBOLINGGO	51	3,90	3,81	5,84	5,71
183	KEJAKSAAN NEGERI BANYUWANGI	111	3,57	3,43	5,36	5,14
184	KEJAKSAAN NEGERI BLITAR	51	3,99	4	5,98	6
185	KEJAKSAAN NEGERI JOMBANG	62	3,64	3,67	5,45	5,46
186	KEJAKSAAN NEGERI PONOROGO	53	3,92	3,87	5,87	5,80
187	KEJAKSAAN NEGERI TULUNG AGUNG	55	3,98	3,94	5,97	5,90
188	KEJAKSAAN NEGERI TRENGGALEK	72	3,82	3,86	5,73	5,78
189	KEJAKSAAN NEGERI NGANJUK	51	3,41	3,17	5,11	4,76
190	KEJAKSAAN NEGERI MAGETAN	64	3,37	3,42	5,05	5,13
191	KEJAKSAAN NEGERI TUBAN	85	3,65	3,60	5,47	5,42

192	KEJAKSAAN NEGERI NGAWI	50	3,74	3,39	5,61	5,09
193	KEJAKSAAN NEGERI LAMONGAN	90	3,75	3,67	5,63	5,50
194	KEJAKSAAN NEGERI BANGKALAN	144	3,87	3,59	5,81	5,38
195	KEJAKSAAN NEGERI PACITAN	271	3,91	3,59	5,87	5,39
196	KEJAKSAAN NEGERI SITUBONDO	59	3,87	3,81	5,80	5,72
197	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN PASURUAN	59	3,88	3,74	5,82	5,61
198	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN PROBOLINGGO	73	3,76	3,72	5,64	5,59
199	KEJAKSAAN NEGERI TANJUNG PERAK	85	3,86	3,68	5,79	5,52
200	KEJAKSAAN NEGERI BATU	92	3,97	3,95	5,95	5,93
201	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN KEDIRI	50	3,95	3,92	5,92	5,89
202	KEJAKSAAN NEGERI KOTA MOJOKERTO	50	3,87	3,97	5,81	5,95
203	KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN BARAT	51	3,83	3,56	5,75	5,34
204	KEJAKSAAN NEGERI PONTIANAK	51	3,73	3,80	5,56	5,70
205	KEJAKSAAN NEGERI SINGKAWANG	83	3,89	3,98	5,83	5,97
206	KEJAKSAAN NEGERI SINTANG	64	3,98	3,66	5,97	5,48

207	KEJAKSAAN NEGERI KETAPANG	53	3,51	3,42	5,27	5,12
208	KEJAKSAAN NEGERI SANGGAU	51	3,42	3,28	5,12	4,91
209	KEJAKSAAN NEGERI KAPUAS HULU	50	3,42	3,27	5.12	4.91
210	KEJAKSAAN NEGERI SAMBAS	66	3,87	3,26	5,81	4,90
211	KEJAKSAAN NEGERI BENGKAYANG	50	3,82	3,78	5,73	5,67
212	KEJAKSAAN NEGERI LANDAK	50	3,51	3,23	5,26	4,84
213	KEJAKSAAN NEGERI SEKADAU	53	3,76	3,97	5,64	5,95
214	KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN TENGAH	53	3,77	3,27	5,66	4,90
215	KEJAKSAAN NEGERI PALANGKARAYA	150	3,78	3,61	5,67	5,41
216	KEJAKSAAN NEGERI KOTAWARINGIN TIMUR	50	3,88	3,91	5,82	5,87
217	KEJAKSAAN NEGERI KAPUAS	61	3,85	3,89	5,78	5,84
218	KEJAKSAAN NEGERI BARITO UTARA	50	3,77	3,72	5,65	5,58
219	KEJAKSAAN NEGERI KOTAWARINGIN BARAT	65	3,92	3,92	5,88	5,89
220	KEJAKSAAN NEGERI BARITO SELATAN	50	3,98	3,91	5,97	5,99
221	KEJAKSAAN NEGERI MURUNG RAYA	75	3,31	3,18	4,96	4,78

222	KEJAKSAAN NEGERI BARITO TIMUR	51	4	4	6	6
223	KEJAKSAAN NEGERI GUNUNG MAS	50	3,44	3,19	5,16	4,79
224	KEJAKSAAN NEGERI PULANG PISAU	67	3,67	3,05	5,50	4,58
225	KEJAKSAAN NEGERI KATINGAN	51	3,95	395	5,92	5,92
226	KEJAKSAAN NEGERI SERUYAN	50	3,51	3,47	5,26	5,20
227	KEJAKSAAN NEGERI SUKAMARA	59	3,83	3,57	5,75	5,36
228	KEJAKSAAN NEGERI LAMANDAU	55	3,56	3,61	5,40	5,41
229	KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN SELATAN	52	4	3,98	6	5,97
230	KEJAKSAAN NEGERI BANJARMASIN	50	3,50	3,91	5,25	5,86
231	KEJAKSAAN NEGERI KOTABARU	61	3,76	3,71	5,64	5,57
232	KEJAKSAAN NEGERI HULU SUNGAI UTARA	76	3,69	3,69	5,53	5,53
233	KEJAKSAAN NEGERI HULU SUNGAI TENGAH	50	3,90	3,94	5,85	5,91
234	KEJAKSAAN NEGERI TANAH LAUT	115	3,76	2,30	5,64	4,50
235	KEJAKSAAN NEGERI BARITO KUALA	58	3,64	3,66	5,46	5,49
236	KEJAKSAAN NEGERI BANJARBARU	157	3,80	3,70	5,70	5,54

237	KEJAKSAAN NEGERI TANAH BUMBU	65	3,82	3,84	5,73	5,76
238	KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN TIMUR	55	3,18	3,18	4,78	4,78
239	KEJAKSAAN NEGERI BALIKPAPAN	79	3,38	3,43	5,07	5,15
240	KEJAKSAAN NEGERI SAMARINDA	54	3,85	3,70	5,60	5,54
241	KEJAKSAAN NEGERI KUTAI KARTANEGARA	55	3,57	3,34	5,35	5,01
242	KEJAKSAAN NEGERI PASER	54	3,69	3,74	5,54	5,61
243	KEJAKSAAN NEGERI BERAU	92	3,81	3,82	5,71	5,73
244	KEJAKSAAN NEGERI TARAKAN	56	3,68	3,72	5,52	5,58
245	KEJAKSAAN NEGERI NUNUKAN	84	3,38	3,21	5,07	4,82
246	KEJAKSAAN NEGERI BONTANG	69	3,72	3,51	5,58	5,26
247	KEJAKSAAN NEGERI KUTAI BARAT	56	3,88	3,57	5,82	5,35
248	KEJAKSAAN NEGERI KUTAI TIMUR	220	3,95	3,80	5,92	5,71
249	KEJAKSAAN NEGERI MALINAU	74	3,83	3,64	5,75	5,46
250	KEJAKSAAN NEGERI PENAJAM PASER UTARA	64	3,82	3,81	5,72	5,72
251	KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI UTARA	50	3,98	3,99	5,97	5,99

252	KEJAKSAAN NEGERI MANADO	106	3,87	3,86	5,80	5,79
253	KEJAKSAAN NEGERI MINAHASA	58	3,97	3,75	5,95	5,63
254	KEJAKSAAN NEGERI KOTAMOBAGU	50	3,95	3,95	5,93	5,92
255	KEJAKSAAN NEGERI KEPULAUAN SANGIHE	50	4	4	6	6
256	KEJAKSAAN NEGERI KEPULAUAN SIAU TAGULANDANG BIARO	80	4	3,98	6	5,98
257	KEJAKSAAN NEGERI BOLAANG MONGONDOW UTARA	86	3,98	3,95	5,96	5,92
258	KEJAKSAAN NEGERI PALU	50	3,90	3,97	5,85	5,96
259	KEJAKSAAN NEGERI BANGGAI	50	3,78	3,70	5,67	5,56
260	KEJAKSAAN NEGERI POSO	51	3,83	3,69	5,74	5,53
261	KEJAKSAAN NEGERI PARIGI MOUTONG	104	3,89	3,76	5,83	5,64
262	KEJAKSAAN NEGERI BUOL	68	3,71	3,49	5,57	5,24
263	KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI TENGGARA	50	3,55	3,76	5,33	5,64
264	KEJAKSAAN NEGERI KENDARI	96	3,76	3,65	5,64	5,47
265	KEJAKSAAN NEGERI BAU-BAU	58	3,89	3,65	5,85	5,48
266	KEJAKSAAN NEGERI KOLAKA	58	3,84	3,76	5,76	5,65

267	KEJAKSAAN NEGERI MUNA	62	3,54	3,34	5,31	5,01
268	KEJAKSAAN NEGERI KONAWE	50	3,49	3,48	5,24	5,21
269	KEJAKSAAN NEGERI WAKATOBI	50	3,62	3,60	5,43	5,40
270	KEJAKSAAN NEGERI KOLAKA UTARA	50	3,71	3,57	5,57	5,35
271	KEJAKSAAN NEGERI KONAWE SELATAN	92	3,66	3,47	5,49	5,21
272	KEJAKSAAN NEGERI BUTON	160	3,69	3,52	5,53	5,28
273	KEJAKSAAN NEGERI BOMBANA	53	3,42	3,37	5,13	5,06
274	KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI SELATAN	50	3,81	3,74	5,71	5,61
275	KEJAKSAAN NEGERI PAREPARE	57	3,71	3,74	5,56	5,61
276	KEJAKSAAN NEGERI PALOPO	54	3,90	3,78	5,85	5,66
277	KEJAKSAAN NEGERI GOWA	54	3,79	3,83	5,69	5,75
278	KEJAKSAAN NEGERI MAROS	87	3,98	3,96	5,97	5,94
279	KEJAKSAAN NEGERI BANTAENG	81	3,90	3,89	5,85	5,83
280	KEJAKSAAN NEGERI PINRANG	55	3,73	3,74	5,59	5,62
281	KEJAKSAAN NEGERI WAJO	99	3,84	3,85	5,77	5,78

282	KEJAKSAAN NEGERI SOPPENG	101	3,85	3,86	5,78	5,79
283	KEJAKSAAN NEGERI BARRU	50	3,67	3,49	5,50	5,23
284	KEJAKSAAN NEGERI BULUKUMBA	81	3,99	4	5,98	6
285	KEJAKSAAN NEGERI JENEPONTO	64	3,58	3,41	5,37	5,11
286	KEJAKSAAN NEGERI ENREKANG	50	3,52	3,49	5,28	5,24
287	KEJAKSAAN NEGERI TANA TORAJA	52	3,92	3,99	5,88	5,99
288	KEJAKSAAN NEGERI PANGKAJENE KEPULAUAN	88	3,98	3,97	5,97	5,95
289	KEJAKSAAN NEGERI SIDENRENGRAPPANG	65	3,96	3,84	5,93	5,76
290	KEJAKSAAN NEGERI SINJAI	50	3,74	3,72	5,61	5,58
291	KEJAKSAAN NEGERI TAKALAR	124	3,95	3,97	5,93	5,96
292	KEJAKSAAN NEGERI LUWU	57	3,99	4	5,98	6
293	KEJAKSAAN TINGGI BALI	52	3,71	3,65	5,56	5,48
294	KEJAKSAAN NEGERI BULELENG	198	3,81	3,60	5,71	5,40
295	KEJAKSAAN NEGERI KLUNGKUNG	95	3,72	3,51	5,59	5,26
296	KEJAKSAAN NEGERI BANGLI	230	3,74	3,73	5,61	5,60

297	KEJAKSAAN NEGERI KARANGASEM	50	3,53	3,45	5,30	5,18
298	KEJAKSAAN NEGERI GIANYAR	1782	3,78	3,68	5,68	5,52
299	KEJAKSAAN NEGERI JEMBRANA	146	3,78	3,50	5,67	5,26
300	KEJAKSAAN NEGERI TABANAN	163	3,89	3.79	5,84	5,69
301	KEJAKSAAN NEGERI BADUNG	62	3,78	3,67	5,67	5,52
302	KEJAKSAAN NEGERI MATARAM	64	3,93	3,83	5,89	5,74
303	KEJAKSAAN NEGERI LOMBOK TENGAH	50	3,75	3,49	5,62	5,25
304	KEJAKSAAN NEGERI LOMBOK TIMUR	140	3,74	3,90	5,60	5,85
305	KEJAKSAAN NEGERI SUMBAWA	51	3,61	3,60	5,42	5,39
306	KEJAKSAAN NEGERI SUMBAWA BARAT	63	3,54	3,48	5,32	5,22
307	KEJAKSAAN TINGGI NUSA TENGGARA TIMUR	56	3,81	3,76	5,71	5,63
308	KEJAKSAAN NEGERI KOTA KUPANG	50	3,91	3,92	5,86	5,88
309	KEJAKSAAN NEGERI ENDE	50	3,58	3,46	5,37	5,19
310	KEJAKSAAN NEGERI SIKKA	55	3,88	3,81	5,81	5,72
311	KEJAKSAAN NEGERI FLORES TIMUR	50	3,64	3,61	5,46	5,42

312	KEJAKSAAN NEGERI MANGGARAI	85	3,67	3,71	5,50	5,56
313	KEJAKSAAN NEGERI SUMBA TIMUR	84	3,42	4	5,13	6
314	KEJAKSAAN NEGERI SUMBA BARAT	52	3,60	3,87	5,41	5,80
315	KEJAKSAAN NEGERI ALOR	82	3,97	3,88	5,95	5,83
316	KEJAKSAAN NEGERI ROTE NDAO	55	3,77	3,55	5,65	5,33
317	KEJAKSAAN NEGERI LEMBATA	54	3,89	3,94	5,84	5,90
318	KEJAKSAAN NEGERI MANGGARAI BARAT	77	4	3,98	6	5,97
319	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN KUPANG	51	3,65	3,36	5,48	5,04
320	KEJAKSAAN TINGGI MALUKU	50	3,99	4	5,98	6
321	KEJAKSAAN NEGERI MALUKU TENGAH	50	3,57	3,50	5,35	5,25
322	KEJAKSAAN NEGERI KEPULAUAN ARU	50	3,75	3.61	5,62	5,42
323	KEJAKSAAN NEGERI SERAM BAGIAN BARAT	50	3,62	2,89	5,42	4,34
324	KEJAKSAAN TINGGI PAPUA	58	3,77	3,05	5,65	4,58
325	KEJAKSAAN NEGERI TERNATE	57	3,78	3,83	5,67	5,74
326	KEJAKSAAN NEGERI TIDORE KEPULAUAN	55	3,48	3,01	5,23	4,64

327	KEJAKSAAN NEGERI HALMAHERA UTARA	60	3,41	3,78	5,12	5,67
328	KEJAKSAAN NEGERI KEPULAUAN SULA	54	3,72	3,48	5,58	5,23
329	KEJAKSAAN NEGERI KEPULAUAN MOROTAI	52	3,86	3,65	5,79	5,48
330	KEJAKSAAN NEGERI HALMAHERA BARAT	50	3,04	2,91	4,57	4,36
331	KEJAKSAAN NEGERI HALMAHERA TIMUR	51	3,99	4	5,99	6
332	KEJAKSAAN TINGGI BANTEN	94	3,34	3,39	5,02	5,01
333	KEJAKSAAN NEGERI PANDEGLANG	89	4	4	6	6
334	KEJAKSAAN NEGERI LEBAK	60	3,50	3,99	5,26	5,98
335	KEJAKSAAN NEGERI CILEGON	53	3,95	3,99	5,92	5,99
336	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN TANGERANG	55	3,97	3,96	5,96	5,94
337	KEJAKSAAN TINGGI BANGKA BELITUNG	86	3,96	3,97	5,94	5,96
338	KEJAKSAAN NEGERI PANGKAL PINANG	107	3,67	3,59	5,51	5,39
339	KEJAKSAAN NEGERI BANGKA	61	3,94	3,96	5,91	5,93
340	KEJAKSAAN NEGERI BANGKA BARAT	87	3,77	4	5,66	6
341	KEJAKSAAN NEGERI BELITUNG TIMUR	126	3,80	3,80	5,70	5,70

342	KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN	74	3,77	3,78	5,66	5,67
343	KEJAKSAAN NEGERI BANGKA TENGAH	81	3,93	3,71	5,89	5,56
344	KEJAKSAAN TINGGI GORONTALO	64	3,71	3,51	5,56	5,27
345	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN GORONTALO	50	3,99	4	5,98	6
346	KEJAKSAAN NEGERI KOTA GORONTALO	94	3,82	3,77	5,73	5,66
347	KEJAKSAAN TINGGI KEPULAUAN RIAU	50	3,99	3,94	5,98	5,90
348	KEJAKSAAN NEGERI TANJUNG PINANG	58	3,84	3,82	5,76	5,73
349	KEJAKSAAN NEGERI BATAM	97	3,83	3,67	5,74	5,50
350	KEJAKSAAN NEGERI KARIMUN	56	3,59	3,16	5,39	4,75
351	KEJAKSAAN NEGERI KEPULAUAN ANAMBAS	52	3,76	3,72	5,64	5,58
352	KEJAKSAAN NEGERI LINGGA	67	3,99	3,98	5,98	5,97
353	KEJAKSAAN NEGERI BINTAN	52	3,86	3,83	5,79	5,74
354	KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI BARAT	50	3,97	4	5,96	6
355	KEJAKSAAN NEGERI MAMUJU	52	3,62	3,02	5,43	4,53
356	KEJAKSAAN NEGERI MAJENE	50	3,54	3,26	5.31	4.89

357	KEJAKSAAN NEGERI MAMASA	77	3,99	3,98	5,98	5,97
358	KEJAKSAAN TINGGI PAPUA BARAT	50	3,35	3,22	5,03	4,83
359	KEJAKSAAN NEGERI MANOKWARI	51	3,80	3,61	5,70	5,42
360	KEJAKSAAN NEGERI SORONG	50	3,70	3,73	5,55	5,59
361	KEJAKSAAN NEGERI FAK-FAK	50	3,69	3,57	5,55	5,35
362	KEJAKSAAN NEGERI TELUK BINTUNI	51	3,74	3,76	5,62	5,65
363	KEJAKSAAN NEGERI KAIMANA	68	3,59	3,23	5,38	4,84

DAFTAR SATUAN KERJA YANG MELAKUKAN PENGISIAN SURVEI
DENGAN JUMLAH RESPONDEN DIBAWAH 50 (TIDAK DIPROSES)

No	NAMA SATUAN KERJA	JUMLAH RESPONDEN	NILAI SPKP Skala 6	NILAI SPAK Skala 6
1.	KEJAKSAAN NEGERI ACEH SELATAN	31	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
2.	KEJAKSAAN NEGERI ACEH JAYA	43	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
3.	KEJAKSAAN NEGERI PEMATANG SIANTAR	16	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
4.	KEJAKSAAN NEGERI DAIRI	9	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
5.	KEJAKSAAN NEGERI TAPANULI SELATAN	47	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
6.	KEJAKSAAN NEGERI PADANG LAWAS	35	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
7.	KEJAKSAAN NEGERI BUKIT TINGGI	45	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
8.	KEJAKSAAN NEGERI PAYAKUMBUH	19	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
9.	KEJAKSAAN NEGERI SOLOK SELATAN	23	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
10.	KEJAKSAAN TINGGI RIAU	48	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
11.	KEJAKSAAN NEGERI PELALAWAN	18	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
12.	KEJAKSAAN NEGERI LAMPUNG TENGAH	7	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
13.	KEJAKSAAN NEGERI PESAWARAN	48	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES

14.	KEJAKSAAN NEGERI KOTA BOGOR	46	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
15.	KEJAKSAAN NEGERI INDRAMAYU	19	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
16.	KEJAKSAAN NEGERI KUNINGAN	10	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
17.	KEJAKSAAN NEGERI SURAKARTA	1	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
18.	KEJAKSAAN NEGERI KEBUMEN	16	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
19.	KEJAKSAAN NEGERI BLORA	40	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
20.	KEJAKSAAN NEGERI WONOGIRI	28	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
21.	KEJAKSAAN NEGERI TEMANGGUNG	4	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
22.	KEJAKSAAN NEGERI BATANG	22	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
23.	KEJAKSAAN NEGERI GROBOGAN	48	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
24.	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN MAGELANG	13	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
25.	KEJAKSAAN NEGERI KOTA TEGAL	25	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
26.	KEJAKSAAN NEGERI KOTA PASURUAN	1	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
27.	KEJAKSAAN NEGERI BONDOWOSO	4	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
28.	KEJAKSAAN NEGERI GRESIK	1	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
29.	KEJAKSAAN NEGERI LUMAJANG	37	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES

30.	KEJAKSAAN NEGERI SUMENEP	3	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
31.	KEJAKSAAN NEGERI SAMPANG	24	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
32.	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN MALANG	30	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
33.	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN MADIUN	13	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
34.	KEJAKSAAN NEGERI MEMPAWAH	40	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
35.	KEJAKSAAN NEGERI HULU SUNGAI SELATAN	40	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
36.	KEJAKSAAN NEGERI TABALONG	37	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
37.	KEJAKSAAN NEGERI BULUNGAN	37	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
38.	KEJAKSAAN NEGERI MINAHASA SELATAN	15	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
39.	KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI TENGAH	6	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
40.	KEJAKSAAN NEGERI DONGGALA	36	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
41.	KEJAKSAAN NEGERI BANGGAI LAUT	46	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
42.	KEJAKSAAN NEGERI TOJO UNA-UNA	21	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
43.	KEJAKSAAN NEGERI MOROWALI	15	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
44.	KEJAKSAAN NEGERI MAKASSAR	26	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
45.	KEJAKSAAN NEGERI SELAYAR	28	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES

46.	KEJAKSAAN NEGERI LUWU UTARA	18	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
47.	KEJAKSAAN NEGERI LUWU TIMUR	33	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
48.	KEJAKSAAN NEGERI DENPASAR	22	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
49.	KEJAKSAAN NEGERI BIMA	3	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
50.	KEJAKSAAN NEGERI TIMOR TENGAH SELATAN	9	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
51.	KEJAKSAAN NEGERI BELU	31	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
52.	KEJAKSAAN NEGERI NGADA	32	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
53.	KEJAKSAAN NEGERI SABU RAIJUA	28	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
54.	KEJAKSAAN NEGERI TUAL	34	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
55.	KEJAKSAAN NEGERI BURU	38	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
56.	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR	40	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
57.	KEJAKSAAN NEGERI SERAM BAGIAN TIMUR	21	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
58.	KEJAKSAAN NEGERI MERAUKE	47	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
59.	KEJAKSAAN TINGGI MALUKU UTARA	15	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
60.	KEJAKSAAN NEGERI HALMAHERA SELATAN	25	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
61.	KEJAKSAAN NEGERI HALMAHERA TENGAH	25	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES

62.	KEJAKSAAN NEGERI SERANG	15	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
63.	KEJAKSAAN NEGERI BELITUNG	44	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
64.	KEJAKSAAN NEGERI BOALEMO	40	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
65.	KEJAKSAAN NEGERI POHUWATO	37	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
66.	KEJAKSAAN NEGERI GORONTALO UTARA	39	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
67.	KEJAKSAAN NEGERI NATUNA	47	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
68.	KEJAKSAAN NEGERI POLEWALI MANDAR	32	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
69.	KEJAKSAAN NEGERI PASANGKAYU	39	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES

IPKP
IPAK 2024
Indeks



REFORMASI BIROKRASI

SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI & PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPAK & SPKP 2024)



Kerjasama Pengelolaan
Oleh Pusat Strategi Kebijakan Hukum
dan Bagian Reformasi Birokrasi
Biro Perencanaan



DAFTAR SATUAN KERJA YANG MELAKUKAN PENGISIAN SURVEI DENGAN JUMLAH RESPONDEN DIATAS 50

NO	NAMA SATUAN KERJA	JUMLAH RESPONDEN	NILAI SPKP Skala 4	NILAI SPAK Skala 4
1	BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESI	55	3,87	3,83
2	KEJAKSAAN TINGGI ACEH	57	3,87	3,54
3	KEJAKSAAN NEGERI PIDIE	50	3,71	3,57
4	KEJAKSAAN NEGERI LANGSA	58	3,83	3,85
5	KEJAKSAAN NEGERI ACEH TENGGARA	100	4,00	4,00
6	KEJAKSAAN NEGERI BIREUN	68	3,63	1,04
7	KEJAKSAAN NEGERI ACEH UTARA	88	4,00	4,00
8	KEJAKSAAN NEGERI SIMEULU	67	3,65	3,76
9	KEJAKSAAN NEGERI ACEH JAYA	51	3,89	3,89
10	KEJAKSAAN NEGERI ACEH SINGKIL	53	3,72	3,22
11	KEJAKSAAN NEGERI ACEH BARAT DAYA	55	3,85	3,89
12	KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA UTARA	76	3,98	3,97
13	KEJAKSAAN NEGERI MEDAN	99	4,00	4,00
14	KEJAKSAAN NEGERI BINJAI	106	4,00	4,00
15	KEJAKSAAN NEGERI PEMATANG SIANTAR	81	4,00	4,00
16	CABANG KEJAKSAAN NEGERI DELI SERDANG DI PANCUR BATU	163	4,00	4,00
17	KEJAKSAAN NEGERI TEBING TINGGI DELI	54	3,96	3,94
18	KEJAKSAAN NEGERI KARO	62	3,90	3,93
19	KEJAKSAAN NEGERI DAIRI	60	4,00	4,00
20	CABANG KEJAKSAAN NEGERI TAPANULI UTARA DI SIBORONG-BORON	50	3,99	4,00
21	KEJAKSAAN NEGERI PADANG SIDEMPUAN	730	4,00	4,00
22	KEJAKSAAN NEGERI GUNUNGSITOLI	66	3,95	4,00
23	KEJAKSAAN NEGERI ASAHAN	65	4,00	4,00
24	KEJAKSAAN NEGERI SIMALUNGUN	61	3,97	3,98
25	KEJAKSAAN NEGERI LANGKAT	71	3,99	4,00
26	KEJAKSAAN NEGERI BELAWAN	104	4,00	4,00
27	KEJAKSAAN NEGERI TOBA SAMOSIR	58	3,88	3,93
28	KEJAKSAAN NEGERI SERDANG BEDAGAI	53	3,64	3,57
29	KEJAKSAAN NEGERI PADANG LAWAS UTARA	56	3,98	3,99
30	KEJAKSAAN NEGERI TAPANULI SELATAN	138	3,99	3,99
31	KEJAKSAAN NEGERI LABUHANBATU SELATAN	69	3,73	3,55
32	KEJAKSAAN NEGERI PADANG	56	3,87	3,92
33	KEJAKSAAN NEGERI SOLOK	58	3,54	3,54
34	KEJAKSAAN NEGERI AGAM	51	3,66	3,66
35	KEJAKSAAN NEGERI KEPULAUAN MENTAWAI	57	3,42	2,12
36	KEJAKSAAN NEGERI PASAMAN BARAT	82	3,92	3,96
37	KEJAKSAAN TINGGI RIAU	130	4,00	4,00
38	KEJAKSAAN NEGERI PEKANBARU	55	3,71	3,80
39	KEJAKSAAN NEGERI INDRAGIRI HULU	50	3,65	3,58
40	KEJAKSAAN NEGERI BENGKALIS	2287	4,00	4,00
41	KEJAKSAAN NEGERI INDRAGIRI HILIR	70	3,57	3,62
42	KEJAKSAAN NEGERI KAMPAR	53	3,82	3,77
43	KEJAKSAAN NEGERI ROKAN HULU	50	3,65	3,51
44	KEJAKSAAN NEGERI SIAK	85	3,99	4,00
45	KEJAKSAAN NEGERI KUANTAN SINGINGI	52	3,97	3,97
46	KEJAKSAAN NEGERI PELALAWAN	59	3,97	3,95
47	KEJAKSAAN NEGERI ROKAN HILIR	59	3,93	3,92
48	KEJAKSAAN NEGERI BATANGHARI	109	4,00	4,00
49	KEJAKSAAN NEGERI BUNGO	51	3,73	3,59
50	KEJAKSAAN NEGERI SUNGAI PENUH	65	4,00	4,00
51	KEJAKSAAN NEGERI TANJUNG JABUNG BARAT	50	3,65	3,42

NO	NAMA SATUAN KERJA	JUMLAH RESPONDEN	NILAI SPKP Skala 4	NILAI SPAK Skala 4
52	KEJAKSAAN NEGERI TEBO	139	3,96	3,98
53	KEJAKSAAN NEGERI MUARO JAMBI	73	3,93	3,95
54	KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA SELATAN	77	4,00	4,00
55	KEJAKSAAN NEGERI OGAN KOMERING ILIR	102	4,00	4,00
56	KEJAKSAAN NEGERI OGAN KOMERING ULU	125	4,00	4,00
57	KEJAKSAAN NEGERI MUARA ENIM	50	3,76	3,67
58	KEJAKSAAN NEGERI PRABUMULIH	56	3,88	3,78
59	KEJAKSAAN NEGERI BANYUASIN	53	3,79	3,65
60	KEJAKSAAN NEGERI OGAN KOMERING ULU TIMUR	102	4,00	4,00
61	KEJAKSAAN NEGERI OGAN KOMERING ULU SELATAN	55	3,79	3,76
62	KEJAKSAAN TINGGI BENGKULU	100	4,00	4,00
63	KEJAKSAAN NEGERI BENGKULU UTARA	74	4,00	4,00
64	KEJAKSAAN NEGERI BENGKULU SELATAN	76	3,99	3,99
65	KEJAKSAAN NEGERI MUKOMUKO	107	4,00	4,00
66	KEJAKSAAN NEGERI SELUMA	62	3,91	3,92
67	KEJAKSAAN NEGERI LEBONG	61	3,67	3,66
68	KEJAKSAAN NEGERI KEPAHIANG	84	4,00	4,00
69	KEJAKSAAN TINGGI LAMPUNG	53	3,81	3,74
70	KEJAKSAAN NEGERI BANDAR LAMPUNG	51	3,92	3,81
71	KEJAKSAAN NEGERI METRO	63	3,85	3,86
72	KEJAKSAAN NEGERI LAMPUNG UTARA	50	3,36	3,37
73	KEJAKSAAN NEGERI LAMPUNG TENGAH	58	3,99	3,99
74	KEJAKSAAN TINGGI DKI JAKARTA	134	4,00	4,00
75	KEJAKSAAN NEGERI JAKARTA UTARA	137	4,00	4,00
76	KEJAKSAAN NEGERI JAKARTA BARAT	89	4,00	4,00
77	KEJAKSAAN NEGERI KOTA BANDUNG	55	4,00	4,00
78	KEJAKSAAN NEGERI KOTA CIREBON	59	3,83	3,87
79	KEJAKSAAN NEGERI KOTA BOGOR	160	3,98	3,99
80	KEJAKSAAN NEGERI PURWAKARTA	64	4,00	4,00
81	KEJAKSAAN NEGERI GARUT	76	4,00	4,00
82	KEJAKSAAN NEGERI KOTA TASIKMALAYA	50	3,67	3,79
83	KEJAKSAAN NEGERI KOTA BEKASI	64	3,93	3,96
84	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN BOGOR	51	3,87	3,81
85	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN TASIKMALAYA	96	4,00	4,00
86	KEJAKSAAN NEGERI INDRAMAYU	57	3,79	3,74
87	KEJAKSAAN NEGERI SUMEDANG	52	3,75	3,65
88	KEJAKSAAN NEGERI KARAWANG	89	4,00	4,00
89	KEJAKSAAN NEGERI CIANJUR	56	3,99	4,00
90	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN CIREBON	51	3,95	3,95
91	KEJAKSAAN NEGERI DEPOK	92	4,00	4,00
92	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN BEKASI	239	4,00	4,00
93	KEJAKSAAN NEGERI KOTA BANJAR	105	3,88	3,88
94	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN BANDUNG	176	3,95	3,98
95	KEJAKSAAN NEGERI CIMAHI	53	3,88	3,88
96	KEJAKSAAN TINGGI JAWA TENGAH	87	3,97	4,00
97	KEJAKSAAN NEGERI KOTA PEKALONGAN	69	3,95	3,97
98	KEJAKSAAN NEGERI KOTA MAGELANG	50	3,89	3,93
99	KEJAKSAAN NEGERI PURWOKERTO	181	4,00	4,00
100	KEJAKSAAN NEGERI KUDUS	105	4,00	4,00
101	KEJAKSAAN NEGERI KLATEN	60	3,96	3,22
102	KEJAKSAAN NEGERI SALATIGA	55	3,81	2,91
103	KEJAKSAAN NEGERI PURBALINGGA	60	4,00	3,99
104	KEJAKSAAN NEGERI PURWOREJO	64	4,00	4,00
105	KEJAKSAAN NEGERI KENDAL	51	3,85	3,77
106	KEJAKSAAN NEGERI BLORA	55	3,79	3,78

NO	NAMA SATUAN KERJA	JUMLAH RESPONDEN	NILAI SPKP Skala 4	NILAI SPAK Skala 4
107	KEJAKSAAN NEGERI BOYOLALI	248	4,00	4,00
108	KEJAKSAAN NEGERI SUKOHARJO	93	3,63	3,97
109	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN SEMARANG	93	3,99	3,91
110	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN TEGAL	52	2,62	2,77
111	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN MAGELANG	54	3,88	3,89
112	KEJAKSAAN NEGERI YOGYAKARTA	57	3,93	3,95
113	KEJAKSAAN NEGERI SLEMAN	75	3,99	3,99
114	KEJAKSAAN NEGERI KULONPROGO	50	3,89	3,97
115	KEJAKSAAN NEGERI BANTUL	124	4,00	4,00
116	KEJAKSAAN TINGGI JAWA TIMUR	51	3,95	3,85
117	KEJAKSAAN NEGERI JEMBER	109	3,99	3,99
118	KEJAKSAAN NEGERI KOTA KEDIRI	82	3,99	3,99
119	KEJAKSAAN NEGERI KOTA PASURUAN	52	3,85	3,87
120	KEJAKSAAN NEGERI BOJONEGORO	54	3,73	3,52
121	KEJAKSAAN NEGERI BONDOWOSO	58	4,00	4,00
122	KEJAKSAAN NEGERI PAMEKASAN	118	4,00	4,00
123	KEJAKSAAN NEGERI SIDOARJO	68	3,98	3,98
124	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN MOJOKERTO	52	3,85	3,83
125	KEJAKSAAN NEGERI KOTA PROBOLINGGO	403	4,00	4,00
126	KEJAKSAAN NEGERI BANYUWANGI	116	4,00	4,00
127	KEJAKSAAN NEGERI BLITAR	111	4,00	4,00
128	KEJAKSAAN NEGERI PONOROGO	51	3,75	3,60
129	KEJAKSAAN NEGERI GRESIK	110	4,00	4,00
130	KEJAKSAAN NEGERI LUMAJANG	57	3,99	3,96
131	KEJAKSAAN NEGERI TULUNG AGUNG	53	3,99	3,99
132	KEJAKSAAN NEGERI TRENGGALEK	51	3,83	3,85
133	KEJAKSAAN NEGERI NGANJUK	174	4,00	4,00
134	KEJAKSAAN NEGERI MAGETAN	69	3,93	3,96
135	KEJAKSAAN NEGERI TUBAN	55	3,99	4,00
136	KEJAKSAAN NEGERI NGAWI	80	4,00	3,97
137	KEJAKSAAN NEGERI SUMENEP	54	3,93	3,95
138	KEJAKSAAN NEGERI LAMONGAN	53	3,71	3,52
139	KEJAKSAAN NEGERI SAMPANG	50	3,73	3,71
140	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN PASURUAN	51	3,97	3,89
141	KEJAKSAAN NEGERI TANJUNG PERAK	52	3,79	3,64
142	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN MALANG	51	3,89	3,96
143	KEJAKSAAN NEGERI BATU	89	4,00	4,00
144	KEJAKSAAN NEGERI KOTA MOJOKERTO	50	4,00	4,00
145	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN MADIUN	103	4,00	4,00
146	KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN BARAT	59	3,90	3,92
147	KEJAKSAAN NEGERI PONTIANAK	90	3,86	3,94
148	KEJAKSAAN NEGERI SINGKAWANG	80	4,00	4,00
149	KEJAKSAAN NEGERI SINTANG	61	3,99	4,00
150	KEJAKSAAN NEGERI KETAPANG	50	3,41	2,83
151	KEJAKSAAN NEGERI MEMPAWAH	59	3,85	3,82
152	KEJAKSAAN NEGERI SAMBAS	112	4,00	3,98
153	KEJAKSAAN NEGERI SEKADAU	50	3,85	3,75
154	KEJAKSAAN NEGERI KOTAWARINGIN BARAT	116	4,00	4,00
155	KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN SELATAN	53	4,00	4,00
156	KEJAKSAAN NEGERI HULU SUNGAI SELATAN	152	4,00	4,00
157	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN BANJAR	67	3,53	3,98
158	KEJAKSAAN NEGERI HULU SUNGAI TENGAH	70	4,00	4,00
159	KEJAKSAAN NEGERI TABALONG	63	4,00	4,00
160	KEJAKSAAN NEGERI TAPIN	62	4,00	4,00
161	KEJAKSAAN NEGERI BARITO KUALA	71	4,00	4,00

NO	NAMA SATUAN KERJA	JUMLAH RESPONDEN	NILAI SPKP Skala 4	NILAI SPAK Skala 4
162	KEJAKSAAN NEGERI BALANGAN	98	4,00	4,00
163	KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN TIMUR	56	3,75	3,77
164	KEJAKSAAN NEGERI BALIKPAPAN	131	4,00	4,00
165	KEJAKSAAN NEGERI SAMARINDA	55	3,84	3,91
166	KEJAKSAAN NEGERI KUTAI KARTANEGARA	55	3,84	3,91
167	KEJAKSAAN NEGERI PASER	108	3,97	3,98
168	KEJAKSAAN NEGERI BERAU	104	4,00	4,00
169	KEJAKSAAN NEGERI TARAKAN	80	3,96	4,00
170	KEJAKSAAN NEGERI NUNUKAN	154	4,00	4,00
171	KEJAKSAAN NEGERI KUTAI BARAT	71	3,99	3,99
172	KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI UTARA	100	4,00	4,00
173	KEJAKSAAN NEGERI BITUNG	117	4,00	4,00
174	KEJAKSAAN NEGERI MINAHASA SELATAN	55	3,81	3,95
175	KEJAKSAAN NEGERI TOMOHON	101	4,00	4,00
176	KEJAKSAAN NEGERI KEPULAUAN TALAUD	73	3,91	3,98
177	KEJAKSAAN NEGERI KEPULAUAN SIAU TAGULANDANG BIARO	70	4,00	4,00
178	KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI TENGAH	100	4,00	4,00
179	KEJAKSAAN NEGERI PALU	55	3,87	3,97
180	KEJAKSAAN NEGERI BANGGAI	100	4,00	4,00
181	KEJAKSAAN NEGERI KENDARI	68	4,00	3,99
182	KEJAKSAAN NEGERI MUNA	50	3,45	3,43
183	KEJAKSAAN NEGERI KOLAKA UTARA	55	3,80	3,71
184	KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI SELATAN	52	3,80	3,65
185	KEJAKSAAN NEGERI MAKASSAR	55	3,91	3,82
186	KEJAKSAAN NEGERI PALOPO	59	3,89	3,93
187	KEJAKSAAN NEGERI GOWA	65	4,00	4,00
188	KEJAKSAAN NEGERI MAROS	54	3,97	3,91
189	KEJAKSAAN NEGERI WAJO	374	4,00	4,00
190	KEJAKSAAN NEGERI SOPPENG	60	3,97	3,97
191	KEJAKSAAN NEGERI JENEPONTO	51	3,39	3,09
192	KEJAKSAAN NEGERI TANA TORAJA	57	3,87	3,77
193	KEJAKSAAN NEGERI PANGKAJENE KEPULAUAN	92	4,00	4,00
194	KEJAKSAAN NEGERI SIDENRENGRAPPANG	65	4,00	3,99
195	KEJAKSAAN NEGERI TAKALAR	119	4,00	4,00
196	KEJAKSAAN NEGERI LUWU	65	3,92	3,85
197	KEJAKSAAN TINGGI BALI	50	3,53	3,37
198	KEJAKSAAN NEGERI DENPASAR	55	3,93	3,65
199	KEJAKSAAN NEGERI KLUNGKUNG	115	3,98	3,98
200	KEJAKSAAN NEGERI BANGLI	90	4,00	4,00
201	KEJAKSAAN NEGERI TABANAN	61	3,85	3,53
202	KEJAKSAAN NEGERI BADUNG	85	4,00	4,00
203	KEJAKSAAN TINGGI NUSA TENGGARA BARAT	82	4,00	4,00
204	KEJAKSAAN NEGERI MATARAM	89	4,00	3,99
205	KEJAKSAAN NEGERI LOMBOK TENGAH	101	3,99	4,00
206	KEJAKSAAN NEGERI BIMA	57	3,93	3,95
207	KEJAKSAAN NEGERI SUMBAWA BARAT	161	4,00	3,99
208	KEJAKSAAN TINGGI NUSA TENGGARA TIMUR	59	3,35	3,15
209	KEJAKSAAN NEGERI FLORES TIMUR	50	3,73	3,55
210	KEJAKSAAN NEGERI MANGGARAI	59	3,81	3,87
211	KEJAKSAAN NEGERI LEMBATA	64	3,93	3,91
212	KEJAKSAAN NEGERI MANGGARAI BARAT	56	3,58	3,62
213	KEJAKSAAN NEGERI AMBON	58	3,95	3,99
214	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR	52	3,83	3,90
215	KEJAKSAAN NEGERI JAYAPURA	65	3,93	3,95
216	KEJAKSAAN NEGERI MERAUKE	71	4,00	4,00

NO	NAMA SATUAN KERJA	JUMLAH RESPONDEN	NILAI SPKP Skala 4	NILAI SPAK Skala 4
217	KEJAKSAAN TINGGI MALUKU UTARA	70	3,95	3,95
218	KEJAKSAAN NEGERI TIDORE KEPULAUAN	70	3,83	3,84
219	KEJAKSAAN NEGERI HALMAHERA UTARA	115	4,00	4,00
220	KEJAKSAAN NEGERI HALMAHERA TIMUR	51	3,42	3,69
221	KEJAKSAAN NEGERI KOTA TANGERANG	51	3,71	3,55
222	KEJAKSAAN NEGERI LEBAK	51	3,57	4,00
223	KEJAKSAAN NEGERI CILEGON	70	3,99	3,99
224	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN TANGERANG	56	3,77	3,93
225	KEJAKSAAN NEGERI TANGERANG SELATAN	52	3,71	3,57
226	KEJAKSAAN TINGGI BANGKA BELITUNG	51	4,00	3,93
227	KEJAKSAAN NEGERI PANGKAL PINANG	53	3,67	3,69
228	KEJAKSAAN NEGERI BANGKA	108	4,00	3,99
229	KEJAKSAAN NEGERI BELITUNG	54	3,67	3,69
230	KEJAKSAAN NEGERI BANGKA BARAT	55	3,85	4,00
231	KEJAKSAAN NEGERI BELITUNG TIMUR	118	4,00	4,00
232	KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN	60	3,89	3,89
233	KEJAKSAAN NEGERI BANGKA TENGAH	59	3,81	3,74
234	KEJAKSAAN TINGGI GORONTALO	57	3,79	3,59
235	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN GORONTALO	66	4,00	3,99
236	KEJAKSAAN NEGERI KOTA GORONTALO	52	3,83	3,77
237	KEJAKSAAN NEGERI BOALEMO	50	3,43	3,67
238	KEJAKSAAN NEGERI BONE BOLANGO	53	3,91	3,97
239	KEJAKSAAN NEGERI POHUWATO	78	3,97	3,98
240	KEJAKSAAN NEGERI GORONTALO UTARA	135	4,00	4,00
241	KEJAKSAAN TINGGI KEPULAUAN RIAU	64	4,00	4,00
242	KEJAKSAAN NEGERI TANJUNG PINANG	72	4,00	4,00
243	KEJAKSAAN NEGERI BATAM	84	4,00	4,00
244	KEJAKSAAN NEGERI BINTAN	57	3,93	3,93
245	KEJAKSAAN NEGERI MAMUJU	177	4,00	4,00
246	KEJAKSAAN NEGERI FAK-FAK	95	4,00	4,00

DAFTAR SATUAN KERJA YANG MELAKUKAN PENGISIAN SURVEI DENGAN JUMLAH RESPONDEN DIBAWAH 50 (TIDAK DIPROSES)

NO	NAMA SATUAN KERJA	JUMLAH RESPONDEN	NILAI SPKP Skala 4	NILAI SPAK Skala 4
1	KEJAKSAAN TINGGI JAMBI	32	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
2	KEJAKSAAN TINGGI JAWA BARAT	14	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
3	KEJAKSAAN TINGGI D.I YOGYAKARTA	30	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
4	KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN TENGAH	13	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
5	KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI TENGGARA	8	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
6	KEJAKSAAN TINGGI MALUKU	12	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
7	KEJAKSAAN TINGGI PAPUA	22	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
8	KEJAKSAAN TINGGI BANTEN	27	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
9	KEJAKSAAN TINGGI PAPUA BARAT	35	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
10	KEJAKSAAN NEGERI BANDA ACEH	49	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
11	KEJAKSAAN NEGERI JAMBI	6	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
12	KEJAKSAAN NEGERI BENGKULU	5	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
13	KEJAKSAAN NEGERI KOTA SEMARANG	10	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
14	KEJAKSAAN NEGERI PALANGKARAYA	18	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
15	KEJAKSAAN NEGERI TERNATE	45	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
16	KEJAKSAAN NEGERI SERANG	6	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
17	KEJAKSAAN NEGERI MANOKWARI	4	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
18	KEJAKSAAN NEGERI SABANG	31	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
19	KEJAKSAAN NEGERI BUKIT TINGGI	21	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
20	KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG	29	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
21	KEJAKSAAN NEGERI KOTAWARINGIN TIMUR	1	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
22	KEJAKSAAN NEGERI MINAHASA	1	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
23	KEJAKSAAN NEGERI PAREPARE	34	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
24	KEJAKSAAN NEGERI BULELENG	32	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
25	KEJAKSAAN NEGERI TIMOR TENGAH SELATAN	1	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
26	KEJAKSAAN NEGERI BIAK NUMFOR	19	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
27	KEJAKSAAN NEGERI MAJENE	3	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
28	KEJAKSAAN NEGERI GUNUNG KIDUL	4	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
29	KEJAKSAAN NEGERI KAPUAS	14	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
30	KEJAKSAAN NEGERI KOTABARU	24	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
31	KEJAKSAAN NEGERI KOTAMOBAGU	3	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
32	KEJAKSAAN NEGERI TOLI-TOLI	2	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
33	KEJAKSAAN NEGERI KOLAKA	4	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
34	KEJAKSAAN NEGERI LOMBOK TIMUR	43	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
35	KEJAKSAAN NEGERI TIMOR TENGAH UTARA	28	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
36	KEJAKSAAN NEGERI HALMAHERA SELATAN	6	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
37	KEJAKSAAN NEGERI PANDEGLANG	38	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
38	KEJAKSAAN NEGERI KARIMUN	39	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
39	KEJAKSAAN NEGERI POLEWALI MANDAR	9	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
40	KEJAKSAAN NEGERI LHOKSEUMAWE	16	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
41	KEJAKSAAN NEGERI SIBOLGA	12	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
42	KEJAKSAAN NEGERI PARIAMAN	33	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
43	KEJAKSAAN NEGERI LAHAT	23	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
44	KEJAKSAAN NEGERI JAKARTA TIMUR	46	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
45	KEJAKSAAN NEGERI KOTA SUKABUMI	2	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
46	KEJAKSAAN NEGERI BARITO UTARA	37	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
47	KEJAKSAAN NEGERI KEPULAUAN SANGIHE	27	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
48	KEJAKSAAN NEGERI POSO	9	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
49	KEJAKSAAN NEGERI SUMBAWA	28	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
50	KEJAKSAAN NEGERI NATUNA	23	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
51	KEJAKSAAN NEGERI MAMASA	4	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
52	KEJAKSAAN NEGERI TELUK BINTUNI	9	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
53	KEJAKSAAN NEGERI DELI SERDANG	42	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
54	KEJAKSAAN NEGERI SAWAHLUNTO	38	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
55	KEJAKSAAN NEGERI DUMAI	39	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
56	KEJAKSAAN NEGERI MERANGIN	49	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
57	KEJAKSAAN NEGERI LUBUK LINGGAU	3	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
58	KEJAKSAAN NEGERI LAMPUNG BARAT	10	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
59	KEJAKSAAN NEGERI KOTA MADIUN	37	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES

NO	NAMA SATUAN KERJA	JUMLAH RESPONDEN	NILAI SPKP Skala 4	NILAI SPAK Skala 4
60	KEJAKSAAN NEGERI SANGGAU	31	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
61	KEJAKSAAN NEGERI HULU SUNGAI UTARA	21	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
62	KEJAKSAAN NEGERI DONGGALA	23	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
63	KEJAKSAAN NEGERI KEPULAUAN SULA	23	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
64	KEJAKSAAN NEGERI LINGGA	6	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
65	KEJAKSAAN NEGERI PASANGKAYU	5	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
66	KEJAKSAAN NEGERI KAIMANA	14	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
67	KEJAKSAAN NEGERI ACEH TENGAH	2	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
68	KEJAKSAAN NEGERI BARITO SELATAN	26	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
69	KEJAKSAAN NEGERI BANGGAI LAUT	29	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
70	KEJAKSAAN NEGERI WAKATOBI	38	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
71	KEJAKSAAN NEGERI GIANYAR	37	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
72	KEJAKSAAN NEGERI DOMPU	29	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
73	KEJAKSAAN NEGERI HALMAHERA TENGAH	42	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
74	KEJAKSAAN NEGERI ACEH BARAT	12	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
75	KEJAKSAAN NEGERI TANJUNG BALAI ASAHAN	47	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
76	KEJAKSAAN NEGERI MUSI BANYUASIN	37	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
77	KEJAKSAAN NEGERI KAUR	5	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
78	KEJAKSAAN NEGERI LAMPUNG TIMUR	12	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
79	KEJAKSAAN NEGERI PATI	48	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
80	KEJAKSAAN NEGERI KAPUAS HULU	22	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
81	KEJAKSAAN NEGERI MURUNG RAYA	36	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
82	KEJAKSAAN NEGERI JEMBRANA	41	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
83	KEJAKSAAN NEGERI JAYAWIJAYA	10	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
84	KEJAKSAAN NEGERI ACEH SELATAN	18	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
85	KEJAKSAAN NEGERI TANAH DATAR	8	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
86	KEJAKSAAN NEGERI PAGAR ALAM	24	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
87	KEJAKSAAN NEGERI WAY KANAN	3	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
88	KEJAKSAAN NEGERI BONTANG	35	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
89	KEJAKSAAN NEGERI BUOL	37	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
90	KEJAKSAAN NEGERI KONAWE SELATAN	7	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
91	KEJAKSAAN NEGERI BANTAENG	4	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
92	KEJAKSAAN NEGERI HALMAHERA BARAT	25	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
93	KEJAKSAAN NEGERI PASAMAN	27	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
94	KEJAKSAAN NEGERI TANJUNG JABUNG TIMUR	32	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
95	KEJAKSAAN NEGERI TULANG BAWANG	44	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
96	KEJAKSAAN NEGERI BENGKAYANG	37	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
97	KEJAKSAAN NEGERI BULUNGAN	4	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
98	KEJAKSAAN NEGERI MINAHASA UTARA	23	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
99	KEJAKSAAN NEGERI TOJO UNA-UNA	11	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
100	KEJAKSAAN NEGERI PINRANG	42	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
101	KEJAKSAAN NEGERI NGADA	10	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
102	KEJAKSAAN NEGERI BENGKULU TENGAH	12	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
103	KEJAKSAAN NEGERI TANGGAMUS	5	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
104	KEJAKSAAN NEGERI LANDAK	17	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
105	KEJAKSAAN NEGERI PULANG PISAU	4	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
106	KEJAKSAAN NEGERI MOROWALI	11	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
107	KEJAKSAAN NEGERI BOMBANA	24	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
108	KEJAKSAAN NEGERI SUMBA TIMUR	28	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
109	KEJAKSAAN NEGERI MIMIKA	5	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
110	KEJAKSAAN NEGERI PULAU TALIABU	1	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
111	KEJAKSAAN NEGERI EMPAT LAWANG	6	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
112	KEJAKSAAN NEGERI KATINGAN	9	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
113	KEJAKSAAN NEGERI KUTAI TIMUR	1	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
114	KEJAKSAAN NEGERI ACEH TIMUR	36	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
115	KEJAKSAAN NEGERI REMBANG	14	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
116	KEJAKSAAN NEGERI SERUYAN	20	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
117	KEJAKSAAN NEGERI TANAH BUMBU	10	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
118	KEJAKSAAN NEGERI ALOR	16	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
119	KEJAKSAAN NEGERI ACEH TAMIANG	34	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
120	KEJAKSAAN NEGERI PENUKAL ABAB LEMATANG ILIR	6	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
121	KEJAKSAAN NEGERI MESUJI	9	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
122	KEJAKSAAN NEGERI KUNINGAN	11	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES

NO	NAMA SATUAN KERJA	JUMLAH RESPONDEN	NILAI SPKP Skala 4	NILAI SPAK Skala 4
123	KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG	11	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
124	KEJAKSAAN NEGERI SUKAMARA	1	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
125	KEJAKSAAN NEGERI PENAJAM PASER UTARA	6	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
126	KEJAKSAAN NEGERI BOLAANG MONGONDOW UTARA	36	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
127	KEJAKSAAN NEGERI BULUKUMBA	12	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
128	KEJAKSAAN NEGERI TULANG BAWANG BARAT	31	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
129	KEJAKSAAN NEGERI MAJALENGKA	22	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
130	KEJAKSAAN NEGERI LAMANDAU	1	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
131	KEJAKSAAN NEGERI DHARMAS RAYA	4	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
132	KEJAKSAAN NEGERI JOMBANG	1	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
133	KEJAKSAAN NEGERI ENREKANG	25	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
134	KEJAKSAAN NEGERI SOLOK SELATAN	5	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
135	KEJAKSAAN NEGERI OGAN ILIR	11	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
136	KEJAKSAAN NEGERI KEBUMEN	17	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
137	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN KUPANG	19	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
138	KEJAKSAAN NEGERI GAYO LUES	42	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
139	KEJAKSAAN NEGERI SABU RAIJUA	3	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
140	KEJAKSAAN NEGERI ACEH BESAR	44	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
141	KEJAKSAAN NEGERI KEPULAUAN MERANTI	16	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
142	KEJAKSAAN NEGERI SUBANG	30	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
143	KEJAKSAAN NEGERI MANDAILING NATAL	44	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
144	KEJAKSAAN NEGERI SELAYAR	13	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
145	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN SUKABUMI	6	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
146	KEJAKSAAN NEGERI HUMBANG HASUNDUTAN	1	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
147	KEJAKSAAN NEGERI PIDIE JAYA	3	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
148	KEJAKSAAN NEGERI DEMAK	35	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
149	KEJAKSAAN NEGERI SINJAI	35	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
150	KEJAKSAAN NEGERI SUBULUSSALAM	3	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
151	KEJAKSAAN NEGERI BATUBARA	3	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
152	KEJAKSAAN NEGERI JEPARA	5	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
153	KEJAKSAAN NEGERI SAMOSIR	25	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
154	KEJAKSAAN NEGERI KARANGANYAR	40	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
155	KEJAKSAAN NEGERI LUWU UTARA	20	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
156	KEJAKSAAN NEGERI WONOGIRI	5	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
157	KEJAKSAAN NEGERI PADANG LAWAS	19	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
158	KEJAKSAAN NEGERI BANGKALAN	29	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
159	KEJAKSAAN NEGERI PACITAN	41	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
160	KEJAKSAAN NEGERI BANYUMAS	1	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
161	KEJAKSAAN NEGERI SITUBONDO	19	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
162	KEJAKSAAN NEGERI BATANG	2	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
163	KEJAKSAAN NEGERI GROBOGAN	10	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
164	KEJAKSAAN NEGERI KOTA TEGAL	11	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
165	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN KEDIRI	10	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
166	CABANG KEJAKSAAN NEGERI BANDAR LAMPUNG DI PELABUHAN PANJ	8	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
167	CABANG KEJAKSAAN NEGERI KOTA SEMARANG DI PELABUHAN SEMAI	8	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
168	CABANG KEJAKSAAN NEGERI MAKASSAR DI PELABUHAN MAKASAR	11	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
169	CABANG KEJAKSAAN NEGERI AMBON DI SAPARUA	1	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
170	CABANG KEJAKSAAN NEGERI BATANGHARI DI MUARA TEMBESI	3	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
171	CABANG KEJAKSAAN NEGERI BANGKA DI BELINYU	10	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
172	CABANG KEJAKSAAN NEGERI BANGGAI DI PAGIMANA	5	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
173	CABANG KEJAKSAAN NEGERI PIDIE DI KOTA BAKTI	3	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
174	CABANG KEJAKSAAN NEGERI KAPUAS DI PALINGKAU	1	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
175	CABANG KEJAKSAAN NEGERI KLUNGKUNG DI NUSA PENIDA	5	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
176	CABANG KEJAKSAAN NEGERI TJ. BALAI KARIMUN DI TANJUNG BATU	2	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
177	CABANG KEJAKSAAN NEGERI WATAMPONE/BONE DI KAJUARA	7	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
178	CABANG KEJAKSAAN NEGERI TOLI-TOLI DI OGOTUA	2	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
179	CABANG KEJAKSAAN NEGERI NATUNA DI TAREMPA	18	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
180	CABANG KEJAKSAAN NEGERI POSO DI TENTENA	11	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
181	CABANG KEJAKSAAN NEGERI DELI SERDANG DI LABUHAN DELI	36	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
182	CABANG KEJAKSAAN NEGERI DONGGALA DI SABANG	22	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
183	CABANG KEJAKSAAN NEGERI DONGGALA DI TOMPE	20	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
184	CABANG KEJAKSAAN NEGERI FLORES TIMUR DI WAIWERANG	33	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
185	CABANG KEJAKSAAN NEGERI PARIGI MOUTONG DI MOUTONG	7	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES

NO	NAMA SATUAN KERJA	JUMLAH RESPONDEN	NILAI SPKP Skala 4	NILAI SPAK Skala 4
186	CABANG KEJAKSAAN NEGERI KEPULAUAN TALAUD DI BEO	21	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
187	CABANG KEJAKSAAN NEGERI ACEH SELATAN DI BAKONGAN	1	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
188	CABANG KEJAKSAAN NEGERI TANJUNG JABUNG TIMUR DI NIPAH PAN.	39	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
189	CABANG KEJAKSAAN NEGERI KARO DI TIGA BINANGA	22	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
190	CABANG KEJAKSAAN NEGERI TANGGAMUS DI TALANG PADANG	1	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
191	CABANG KEJAKSAAN NEGERI MOROWALI DI KOLONDALE	6	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
192	CABANG KEJAKSAAN NEGERI AGAM DI MANINJAU	13	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
193	CABANG KEJAKSAAN NEGERI PASAMAN BARAT DI AIR BANGIS	3	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
194	CABANG KEJAKSAAN NEGERI LANGKAT DI PANGKALAN BRANDAN	46	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
195	CABANG KEJAKSAAN NEGERI TANA TORAJA DI RANTEPAO	18	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
196	CABANG KEJAKSAAN NEGERI MANDAILING NATAL DI KOTANOPAN	10	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
197	CABANG KEJAKSAAN NEGERI MALILI DI WOTU	22	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES

DAFTAR SATUAN KERJA YANG TIDAK MELAKUKAN PENGISIAN SURVEI (TIDAK DIPROSES)

NO	NAMA SATUAN KERJA	JUMLAH RESPONDEN	NILAI SPKP Skala 4	NILAI SPAK Skala 4
1	KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA BARAT	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
2	KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI BARAT	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
3	KEJAKSAAN NEGERI JAKARTA PUSAT	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
4	KEJAKSAAN NEGERI SURABAYA	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
5	KEJAKSAAN NEGERI BANJARMASIN	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
6	KEJAKSAAN NEGERI MANADO	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
7	KEJAKSAAN NEGERI KOTA KUPANG	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
8	KEJAKSAAN NEGERI LAMPUNG SELATAN	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
9	KEJAKSAAN NEGERI SURAKARTA	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
10	KEJAKSAAN NEGERI KOTA MALANG	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
11	KEJAKSAAN NEGERI BAU-BAU	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
12	KEJAKSAAN NEGERI MALUKU TENGAH	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
13	KEJAKSAAN NEGERI SORONG	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
14	KEJAKSAAN NEGERI PAYAKUMBUH	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
15	KEJAKSAAN NEGERI BONE	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
16	KEJAKSAAN NEGERI TUAL	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
17	KEJAKSAAN NEGERI BELU	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
18	KEJAKSAAN NEGERI BURU	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
19	KEJAKSAAN NEGERI JAKARTA SELATAN	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
20	KEJAKSAAN NEGERI KONAWE	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
21	KEJAKSAAN NEGERI KARANGASEM	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
22	KEJAKSAAN NEGERI ENDE	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
23	KEJAKSAAN NEGERI SIKKA	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
24	KEJAKSAAN NEGERI KEPULAUAN ARU	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
25	KEJAKSAAN NEGERI PADANG PANJANG	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
26	KEJAKSAAN NEGERI SAROLANGUN	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
27	KEJAKSAAN NEGERI PARIGI MOUTONG	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
28	KEJAKSAAN NEGERI SERAM BAGIAN BARAT	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
29	KEJAKSAAN NEGERI KEPULAUAN MOROTAI	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
30	KEJAKSAAN NEGERI LABUHAN BATU	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
31	KEJAKSAAN NEGERI CILACAP	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
32	KEJAKSAAN NEGERI BARITO TIMUR	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
33	KEJAKSAAN NEGERI SERAM BAGIAN TIMUR	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
34	KEJAKSAAN NEGERI NABIRE	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
35	KEJAKSAAN NEGERI GUNUNG MAS	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
36	KEJAKSAAN NEGERI TANAH LAUT	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
37	KEJAKSAAN NEGERI BUTON	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
38	KEJAKSAAN NEGERI MALUKU BARAT DAYA	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
39	KEJAKSAAN NEGERI KEPULAUAN YAPEN	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
40	KEJAKSAAN NEGERI PESISIR SELATAN	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
41	KEJAKSAAN NEGERI TAPANULI UTARA	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
42	KEJAKSAAN NEGERI SIJUNJUNG	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
43	KEJAKSAAN NEGERI PRINGSEWU	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
44	KEJAKSAAN NEGERI BANJARBARU	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
45	KEJAKSAAN NEGERI SUMBA BARAT	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
46	KEJAKSAAN NEGERI PESAWARAN	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
47	KEJAKSAAN NEGERI MALINAU	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
48	KEJAKSAAN NEGERI BARRU	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
49	KEJAKSAAN NEGERI ROTE NDAO	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
50	KEJAKSAAN NEGERI CIAMIS	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
51	KEJAKSAAN NEGERI SRAGEN	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
52	KEJAKSAAN NEGERI NAGAN RAYA	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
53	KEJAKSAAN NEGERI BENER MERIAH	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
54	KEJAKSAAN NEGERI BREBES	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
55	KEJAKSAAN NEGERI NIAS SELATAN	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
56	KEJAKSAAN NEGERI BANJAR NEGARA	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
57	KEJAKSAAN NEGERI LUWU TIMUR	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
58	KEJAKSAAN NEGERI TEMANGGUNG	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES

59	KEJAKSAAN NEGERI WONOSOBO	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
60	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN PROBOLINGGO	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
61	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN PEKALONGAN	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
62	KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN BLITAR	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
63	CABANG KEJAKSAAN NEGERI AMBON DI BANDA NEIRA	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
64	CABANG KEJAKSAAN NEGERI BANGGAI DI BUNTA	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
65	CABANG KEJAKSAAN NEGERI SERAM BAGIAN TIMUR DI GESER	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
66	CABANG KEJAKSAAN NEGERI MALUKU TENGAH DI WAHAI	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
67	CABANG KEJAKSAAN NEGERI PAYAKUMBUH DI PANGKALAN KOTABARU	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
68	CABANG KEJAKSAAN NEGERI KOTAMOBAGU DI DUMOGA	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
69	CABANG KEJAKSAAN NEGERI PAYAKUMBUH DI SULIKI	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
70	CABANG KEJAKSAAN NEGERI KARIMUN DI MORO	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
71	CABANG KEJAKSAAN NEGERI WATAMPONE/BONE DI POMPANUA	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
72	CABANG KEJAKSAAN NEGERI WATAMPONE/BONE DI LAPARIAJA	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
73	CABANG KEJAKSAAN NEGERI MALUKU BARAT DAYA DI WONRELI	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
74	CABANG KEJAKSAAN NEGERI TOLI-TOLI DI LAULALANG	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
75	CABANG KEJAKSAAN NEGERI TOLI-TOLI DI BANGKIR	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
76	CABANG KEJAKSAAN NEGERI LAMPUNG BARAT DI KRUI	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
77	CABANG KEJAKSAAN NEGERI SANGGAU DI ENTIKONG	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
78	CABANG KEJAKSAAN NEGERI GOWA DI MALINO	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
79	CABANG KEJAKSAAN NEGERI SOLOK DI ALAHAN PANJANG	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
80	CABANG KEJAKSAAN NEGERI PARIGI MOUTONG DI TINOMBO	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
81	CABANG KEJAKSAAN NEGERI MAROS DI CAMBA	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
82	CABANG KEJAKSAAN NEGERI SAMBAS DI PEMANGKAT	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
83	CABANG KEJAKSAAN NEGERI MANGGARAI DI REO	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
84	CABANG KEJAKSAAN NEGERI BUOL DI PALELEH	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
85	CABANG KEJAKSAAN NEGERI BUOL DI LOKODIDI	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
86	CABANG KEJAKSAAN NEGERI TOJO UNA-UNA DI WAKAI	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
87	CABANG KEJAKSAAN NEGERI PESISIR SELATAN DI BALAI SELASA	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
88	CABANG KEJAKSAAN NEGERI BULUKUMBA DI KAJANG	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
89	CABANG KEJAKSAAN NEGERI TOBA SAMOSIR DI PORSEA	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
90	CABANG KEJAKSAAN NEGERI MANDAILING NATAL DI NATAL	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES
91	CABANG KEJAKSAAN NEGERI NIAS SELATAN DI PULAU TELO	NULL	TIDAK DIPROSES	TIDAK DIPROSES

REFORMASI
BIROKRASI

Be BOLD
Make CHANGES

BAGIAN REFORMASI BIROKRASI
BIRO PERENCANAAN
JAKSA AGUNG MUDA BIDANG PEMBINAAN

website : reformasibirokrasi.kejaksaan.go.id
email : reformasibirokrasi@kejaksaan.go.id
HaloRB : 0877770003436
Gedung Utama Lantai 4 Jl. Sultan Hasanuddin No.1 Jakarta Selatan