



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**KEJAKSAAN NEGERI SURAKARTA
PERIODE TRIWULAN I
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

BAB I1

PENDAHULUAN1

1.1. Latar Belakang1

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat1

1.3. Maksud dan Tujuan.....2

BAB II3

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT3

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....3

2.2. Metode Pengumpulan Data.....3

2.3. Lokasi Pengumpulan Data4

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat4

2.5. Penentuan Jumlah Responden4

BAB III5

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT5

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat5

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)6

BAB IV11

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT11

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan11

4.2. Rencana Tindak Lanjut11

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat12

BAB V14

KESIMPULAN14

LAMPIRAN15

1. Kuesioner.....15

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat16

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

Kejaksaan Negeri Surakarta 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 Surakarta adalah sebagai berikut:

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

1.3. Maksud dan Tujuan

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

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

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Kejaksaan Negeri Surakarta yang berlokasi di Kota Surakarta Provinsi Jawa Tengah secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Surakarta.

2.2. Metode Pengumpulan Data

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

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

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

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada kantor Kejaksaan Negeri Surakarta yang berlokasi di Kota Surakarta Provinsi Jawa Tengah.

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per triwulan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	5 hari
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2026	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2026	5 hari

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun populasi penerima pelayanan pada Kejaksaan Negeri Surakarta sebanyak 51 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 224 orang responden dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	17	33
		Perempuan	34	67
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD	0	0
		SLTP/SMP	0	0
		SLTA/SMA	20	40
		Diploma III	0	0
		S1	31	60
		S2	0	0
		S3	0	0
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	13	25
		PNS	10	20
		TNI	0	0
		Polri	0	0
		Karyawan Swasta	13	25
		Wiraswasta	8	16
		Lainnya	7	14
4.	Jenis Layanan	Layanan Pengambilan Tilang	8	15,7
		Layanan Bantuan Hukum	8	15,7
		Layanan Pelayanan Hukum	8	15,7
		Layanan Pemanggilan Saksi	7	14
		Layanan Penyuluhan Hukum	7	14
		Layanan PTSP	6	11
		Layanan Pendampingan Hukum	7	14

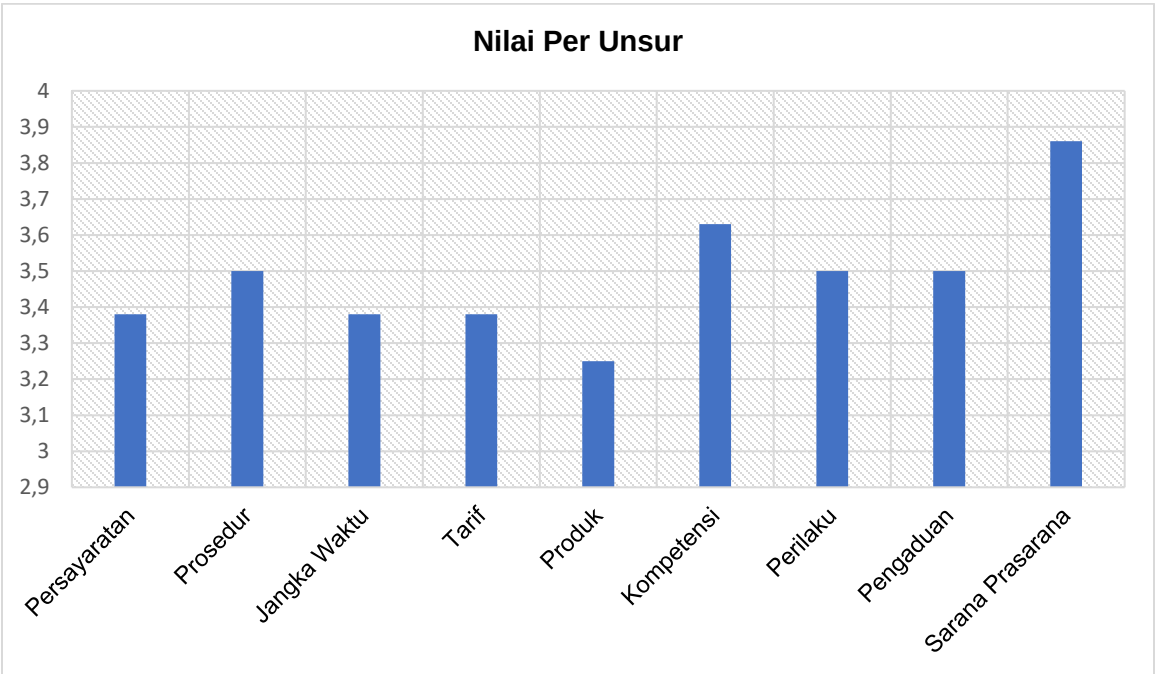
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,38	3,5	3,38	3,38	3,25	3,63	3,5	3,5	3,88
Kategori	B	A	B	B	B	A	A	A	A
IKM Layanan	87,25 (B atau Baik)								

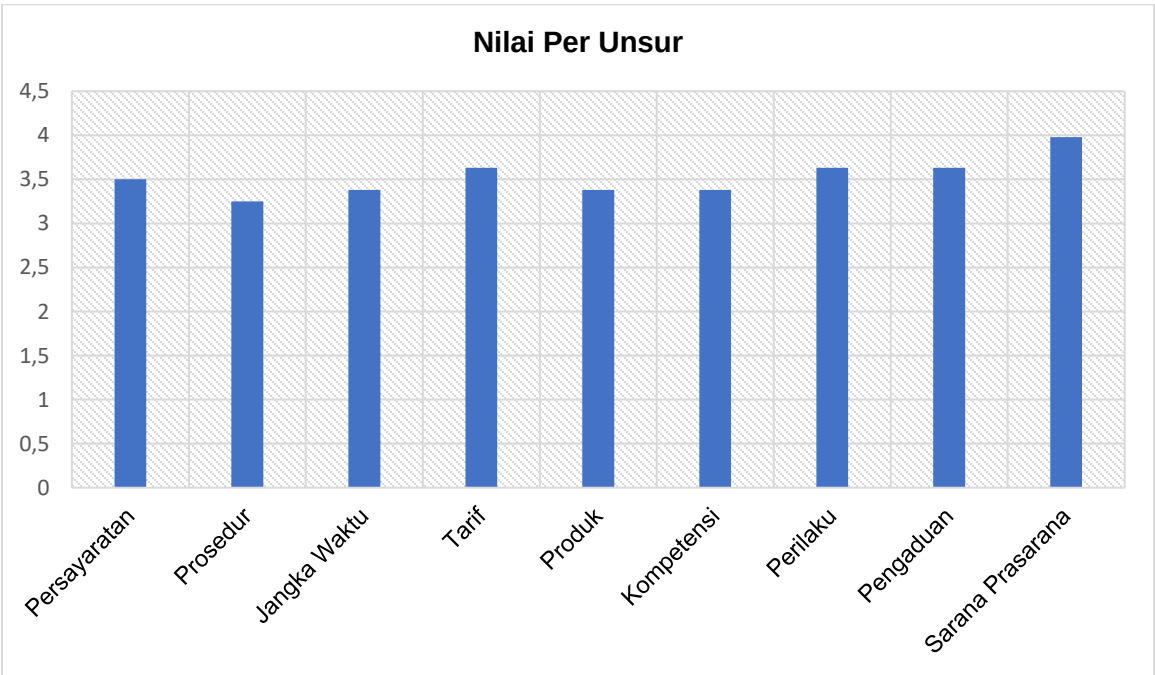
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pengambilan Tilang Per Triwulan I



Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Bantuan Hukum Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,5	3,25	3,38	3,63	3,38	3,38	3,63	3,63	4
Kategori	A	B	B	A	B	B	A	A	A
IKM Layanan	88,25 (A atau Sangat Baik)								

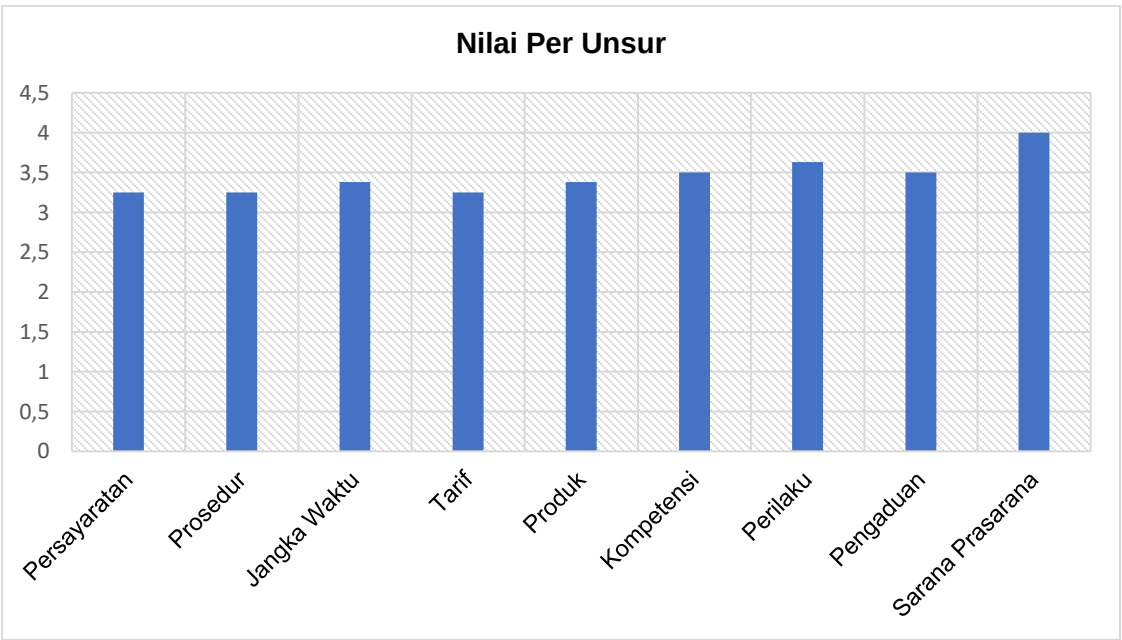
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Bantuan Hukum Per Triwulan I



Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Hukum Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,25	3,25	3,38	3,25	3,38	3,5	3,63	3,5	4
Kategori	B	B	B	B	B	A	A	A	A
IKM Layanan	86,5 (B atau Baik)								

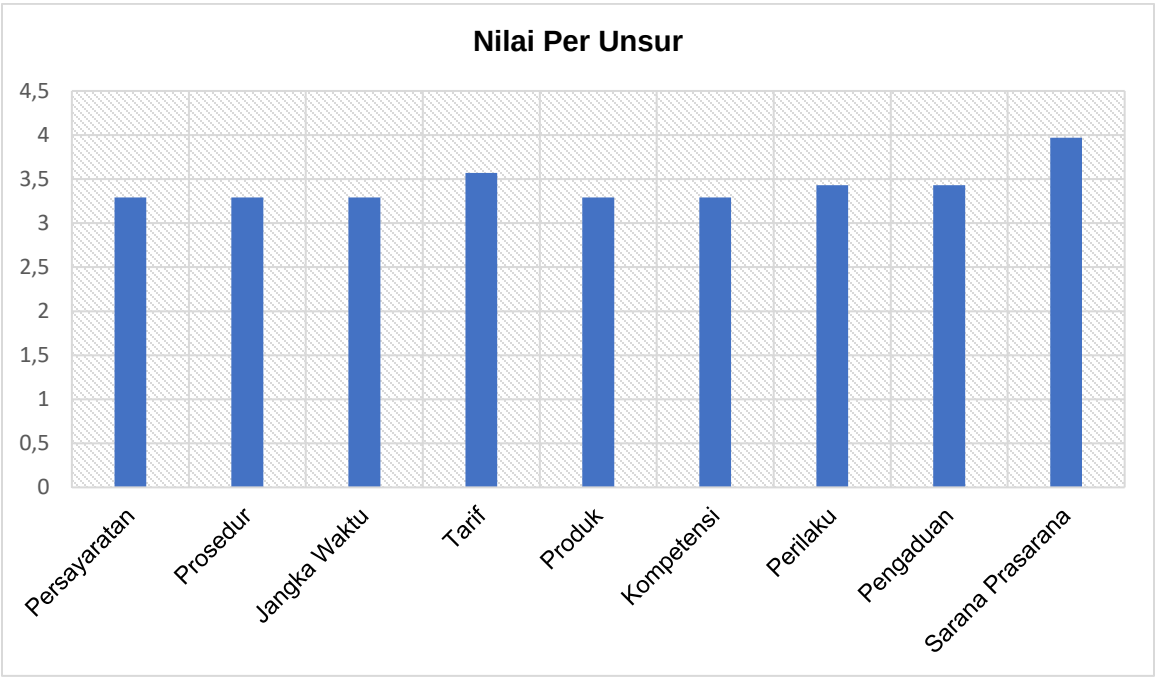
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Hukum Per Triwulan I



Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pemanggilan Saksi Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,29	3,29	3,29	3,57	3,29	3,29	3,43	3,43	4
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	85,75 (B atau Baik)								

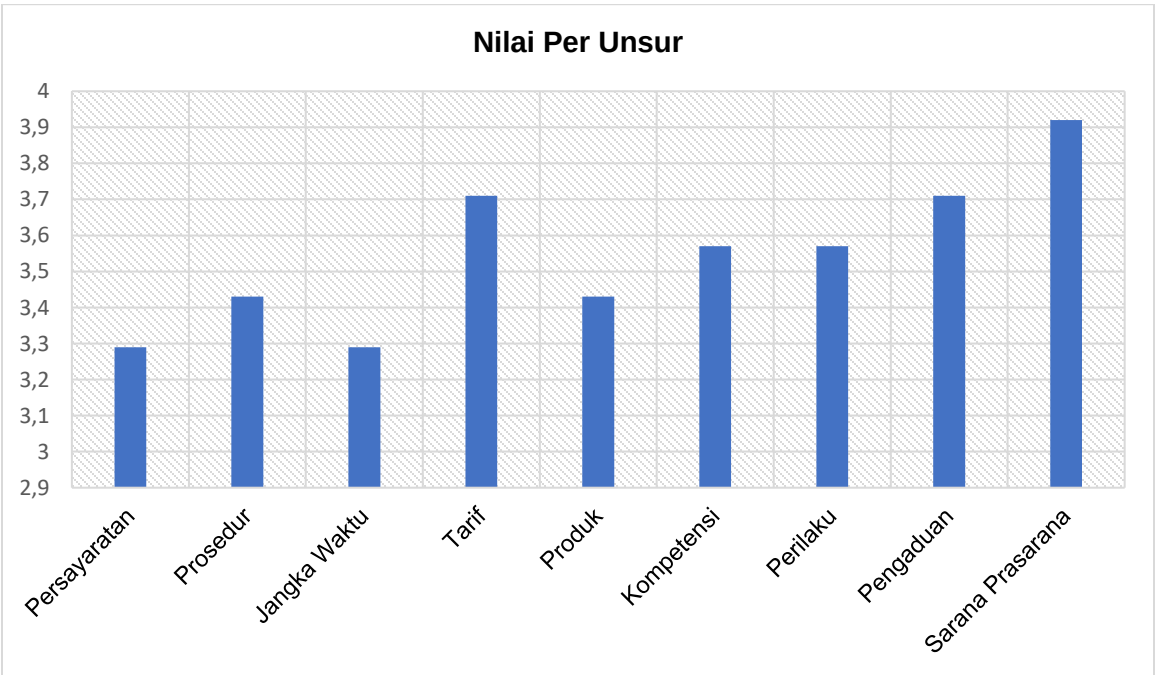
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pemanggilan Saksi Per Triwulan I



Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penyuluhan Hukum Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,29	3,43	3,29	3,71	3,43	3,57	3,57	3,71	4
Kategori	B	B	B	A	B	A	A	A	A
IKM Layanan	89 (A atau Sangat Baik)								

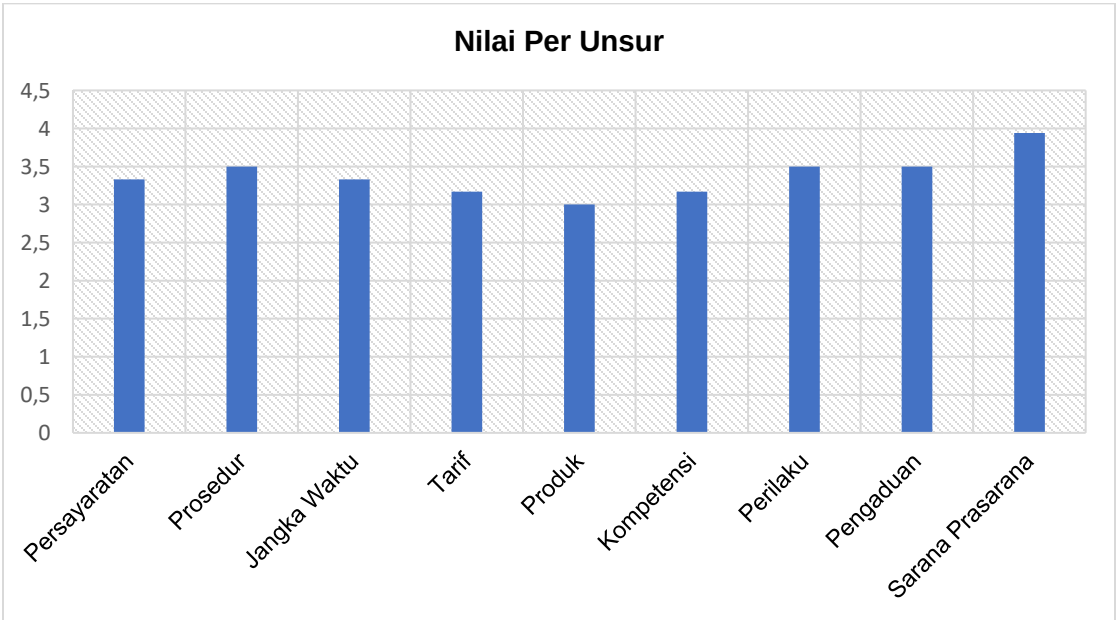
Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pemanggilan Saksi Per Triwulan I



Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PTSP Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,33	3,5	3,33	3,17	3	3,17	3,5	3,5	4
Kategori	B	A	B	B	B	B	A	A	A
IKM Layanan	84,75 (B atau Baik)								

Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PTSP Per Triwulan I



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

Tabel 1.7 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
pada Kejaksaan Negeri Surakarta Per Triwulan I

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Pengambilan Tilang	87,25	B	Baik
2.	Layanan Bantuan Hukum	88,25	A	Sangat Baik
3.	Layanan Pelayanan Hukum	86,5	B	Baik
4	Layanan Pemanggilan Saksi	85,75	B	Baik
5	Layanan Pendampingan Hukum	84,25	B	Baik
6	Layanan Penyuluhan Hukum	89	A	Sangat Baik
7	Layanan PTSP	84,75	B	Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Surakarta		90,33		

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur standar pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3 (tiga). Selanjutnya unsur tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 3,17 (tiga koma dua puluh lima) yang merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur persyaratan yang mendapatkan nilai 3,25 (tiga koma tujuh belas) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur pengaduan pengguna layanan sebesar 4 (empat) dan unsur tarif sebesar 3,71 (tiga koma tujuh puluh satu) begitu juga dengan unsur kesopanan dan keramahan yang mendapatkan nilai 3,63 (tiga koma enam puluh lima) sehingga menjadi tertinggi ketiga.

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

1. Agar dapat mempertahankan pelayanan yang sudah baik dan dapat meningkatkan yang perlu ditingkatkan.
2. Agar pelayanan dapat tetap konsisten dilakukan secara baik.
3. Agar petugas mempertahankan kesopanan dan kompetensi agar terus dapat memberikan pelayanan yang baik.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur waktu, prosedur dan persyaratan pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Unsur waktu yang dinilai masih lama oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan terdapat prosedur yang seharusnya dilewati, akan tetapi tidak diindahkan oleh masyarakat.
2. Prosedur yang dinilai berbelit-belit oleh masyarakat. Hal ini karena masyarakat belum memanfaatkan registrasi online secara optimal dan lebih memilih langsung datang ke lokasi pelayanan.
3. Perbedaan persyaratan pelayanan, dikarenakan masyarakat yang kurang teliti melihat alur dan persyaratan layanan yang telah terdapat di bagian pelayanan.

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 Surakarta. . Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai

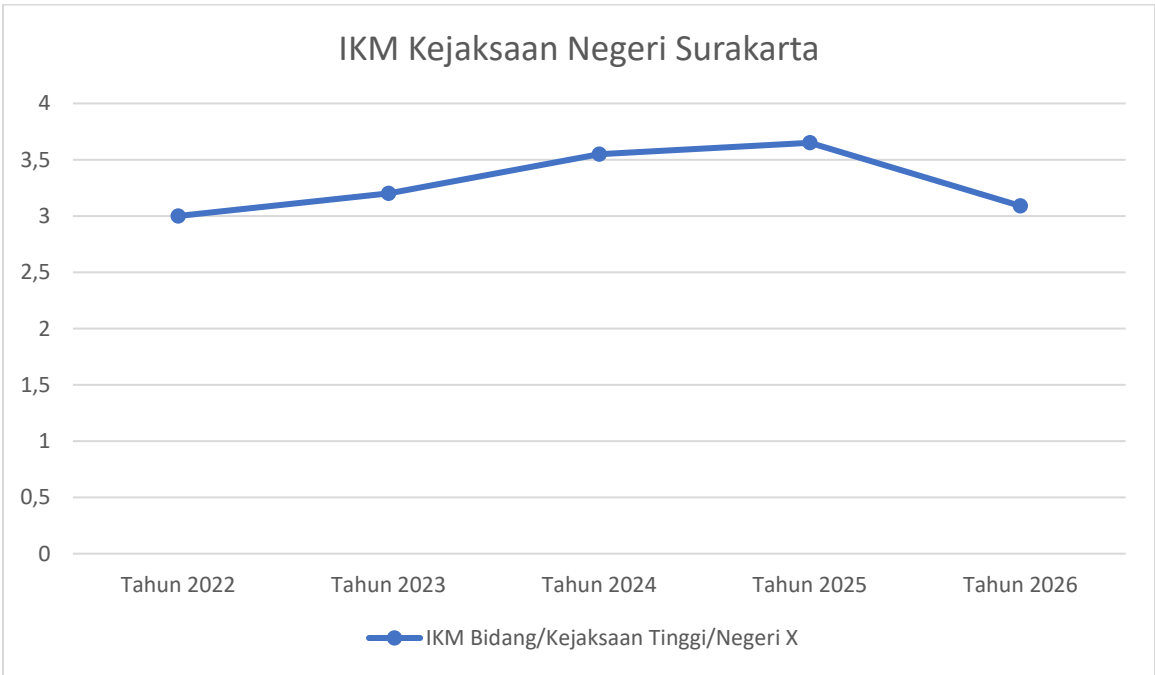
terendah yaitu prosedur, persyaratan dan tarif. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Prosedur Pelayanan	Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait registrasi <i>online</i>	√	√	√	√	• Kepala Kejaksaan Negeri Surakarta • Kasubag Pembinaan
		Menambah jumlah loket			√		
2.	Persyaratan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	√	√			• Kepala Kejaksaan Negeri Surakarta - Kasubag Pembinaan
		Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis			√	√	
3.	Tarif Pelayanan	Memberikan arahan khusus kepada masyarakat agar mengetahui persyaratan terbaru yang dibutuhkan.				√	• Kepala Kejaksaan Negeri Surakarta - Kasubag Pembinaan

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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

Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Kejaksaan Negeri Surakarta Tahun 2022-2025



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

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Surakarta secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai sebesar 86,5 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Surakarta menunjukkan sedikit penurunan semenjak Triwulan IV 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu standar pelayanan, tarif dan persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan pengguna, tarif dan kesopanan dan keramahan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Surakarta telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100%.

Surakarta, 13 April 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Surakarta



Dr. Supriyanto, S.H., M.H.
Jaksa Utama Pratama. 19740803 200012 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

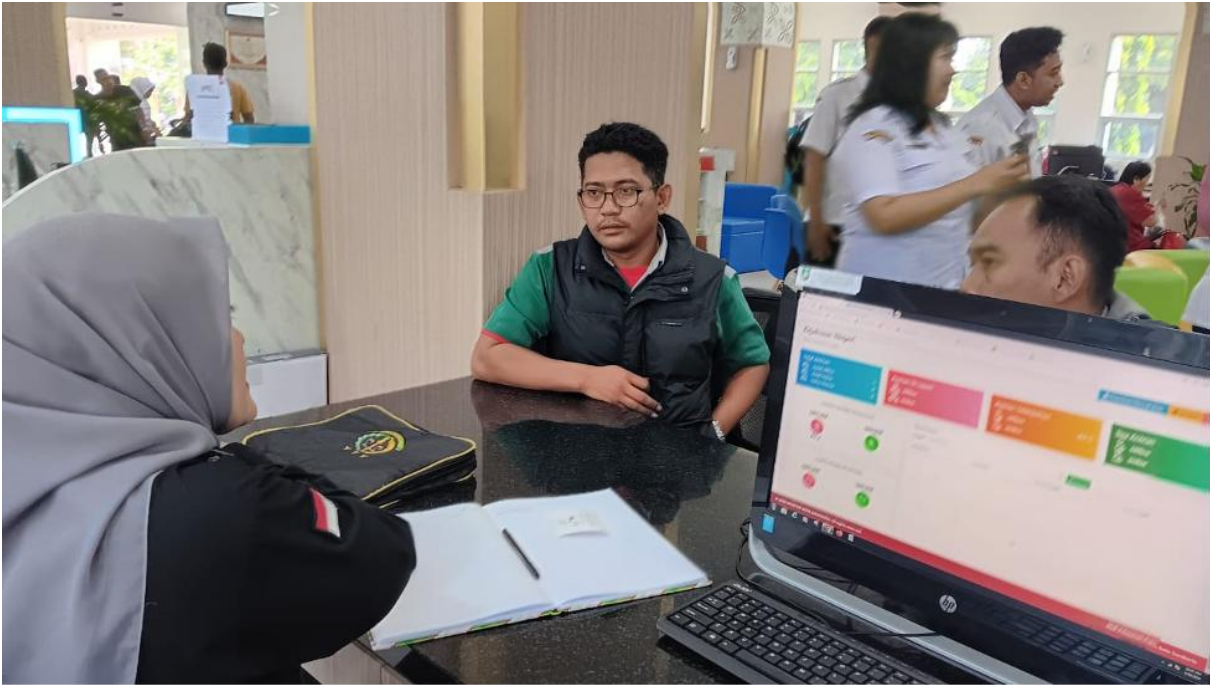
Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Surakarta memanfaatkan sarana digital berupa *website* SINORI. Seluruh pengguna layanan dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan melakukan pindai (*scan*) pada *QRCode* yang telah disediakan di ruang pelayanan. Adapun pertanyaan kuesioner mengacu pada Peraturan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

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

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



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

No	Rencana Tindak Lanjut 2025	Realisasi Tindak Lanjut 2026	Persentase Realisasi
1.	Layanan Pengambilan Tilang	Sudah Direalisasikan	100%
2.	Pendampingan Hukum	Sudah Direalisasikan	100%
3.	Pemanggilan Saksi	Sudah Direalisasikan	100%



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**KEJAKSAAN NEGERI SURAKARTA
PERIODE TRIWULAN II
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

BAB I1

PENDAHULUAN1

1.1. Latar Belakang1

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....1

1.3. Maksud dan Tujuan2

BAB II3

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT3

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat3

2.2. Metode Pengumpulan Data3

2.3. Lokasi Pengumpulan Data4

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat4

2.5. Penentuan Jumlah Responden4

BAB III5

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT5

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat5

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....6

BAB IV12

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT12

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan12

4.2. Rencana Tindak Lanjut.....12

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat.....13

BAB V15

KESIMPULAN15

LAMPIRAN16

1. Kuesioner.....16

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat17

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya .17

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 Surakarta 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 Surakarta adalah sebagai berikut:

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

1.3. Maksud dan Tujuan

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

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

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Kejaksaan Negeri Surakarta yang berlokasi di Kota Surakarta Provinsi Jawa Tengah secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Surakarta.

2.2. Metode Pengumpulan Data

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

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

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

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada kantor Kejaksaan Negeri Surakarta yang berlokasi di Kota Surakarta Provinsi Jawa Tengah.

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per triwulan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2026	5 hari
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2026	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	5 hari

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun populasi penerima pelayanan pada Kejaksaan Negeri Surakarta sebanyak 33 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 33 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	10	30,3%
		Perempuan	23	69,7%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	1	3,33%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	5	15%
		Diploma III	10	30,3%
		S1	16	48%
		S2	0	0%
		S3	1	3,34%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	10	30,3%
		PNS	15	45%
		TNI	0	0%
		Polri	3	9,3%
		Karyawan Swasta	3	9,3%
		Wiraswasta	0	0%
		Lainnya	2	6,1%
4.	Jenis Layanan	Layanan Pengambilan Tilang	6	18,1%
		Layanan Bantuan Hukum	3	9%
		Layanan Pelayanan Hukum	11	34%
		Layanan Pemanggilan Saksi	3	9%
		Layanan Penyuluhan Hukum	3	9%
		Layanan PTSP	4	12%
		Layanan Pendampingan Hukum Dst.	3	9%

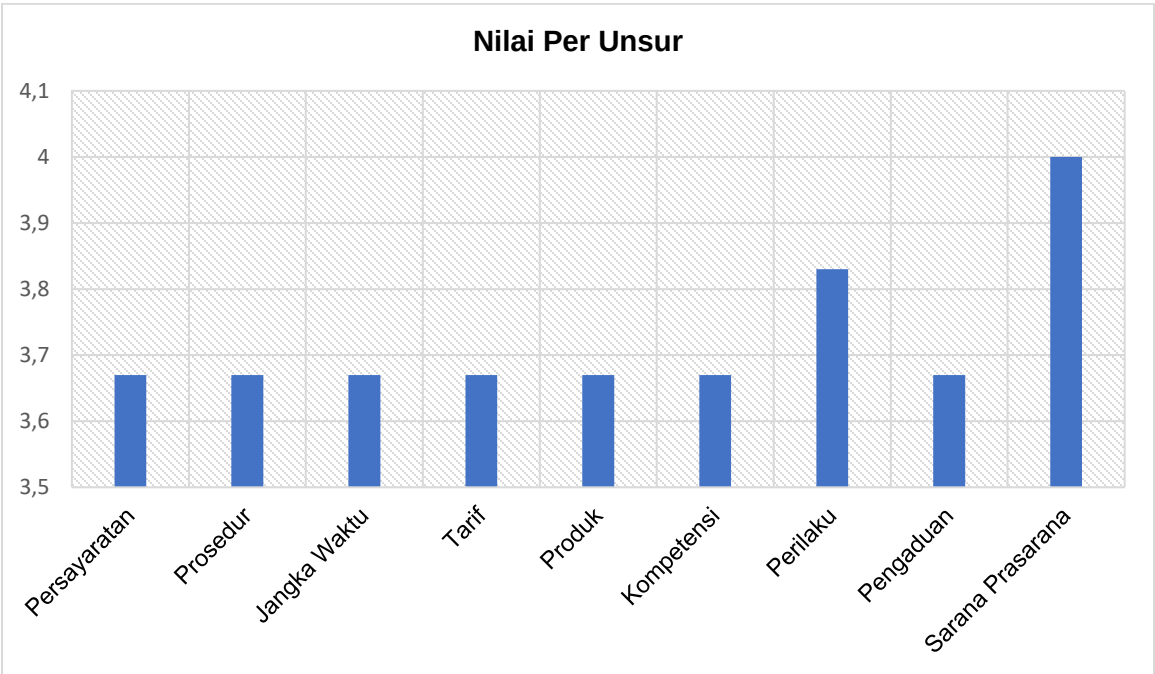
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,83	3,67	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	93 (A atau Sangat Baik)								

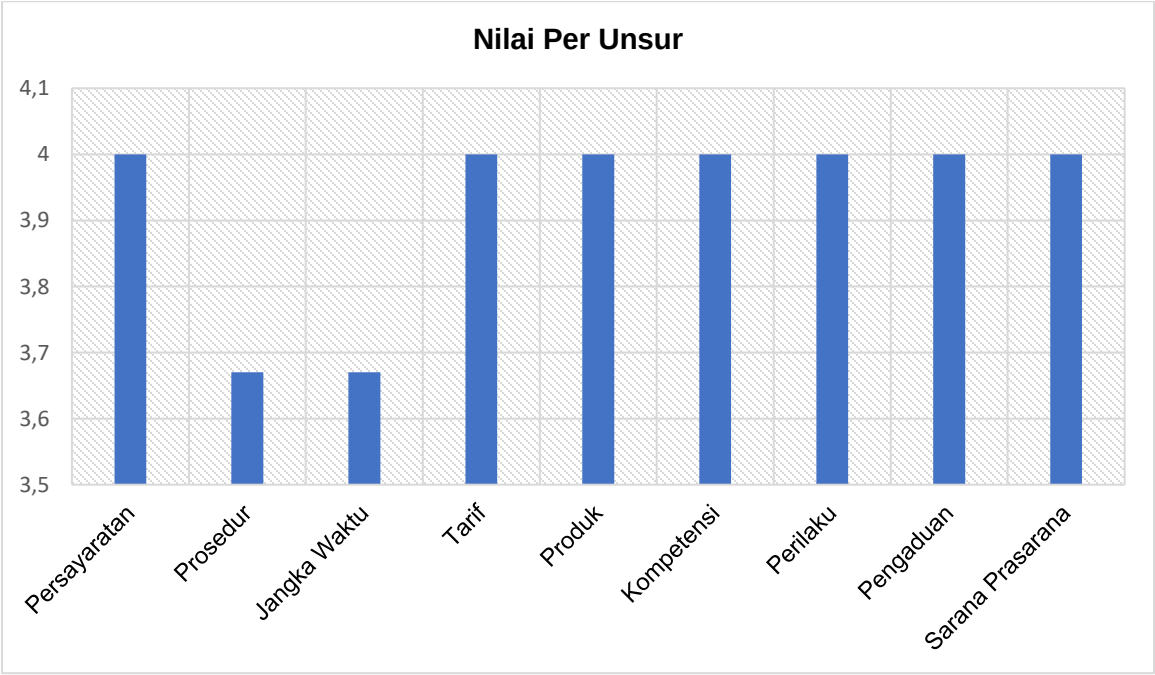
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pengambilan Tilang Per Triwulan II



Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Hukum Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	3,67	3,67	4	4	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	98,25 (A atau Sangat Baik)								

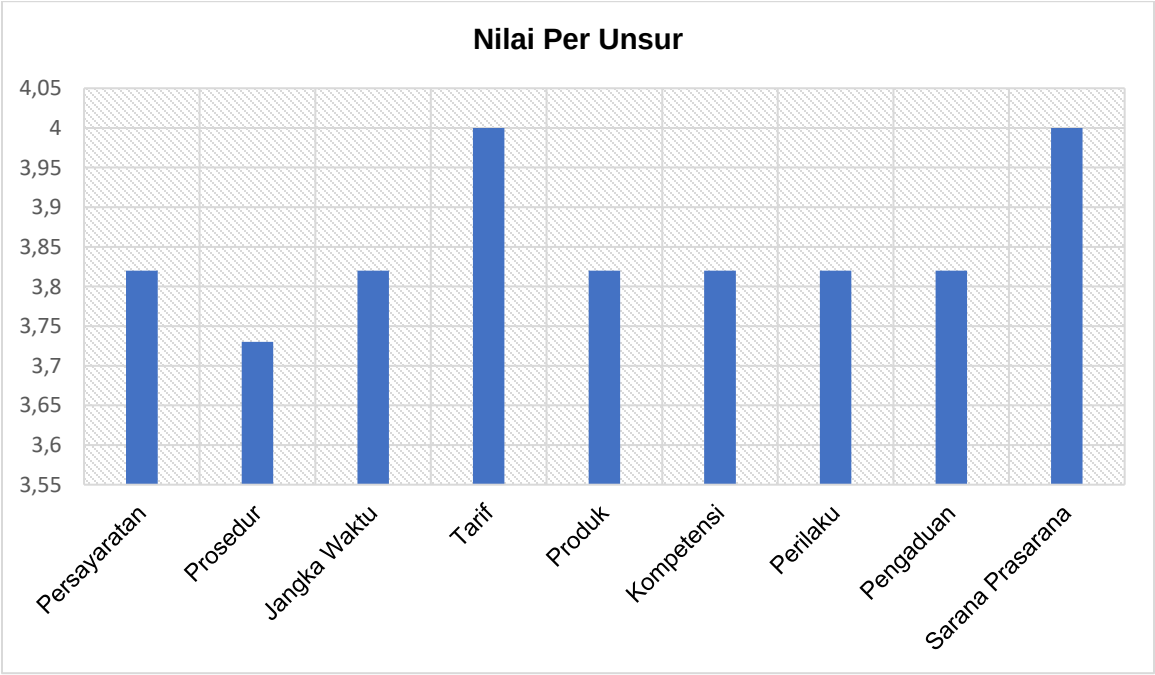
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Pelayanan Hukum Per Triwulan II



Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan PTSP Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,82	3,73	3,82	4	3,82	3,82	3,82	3,82	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	96,25 (A atau Sangat Baik)								

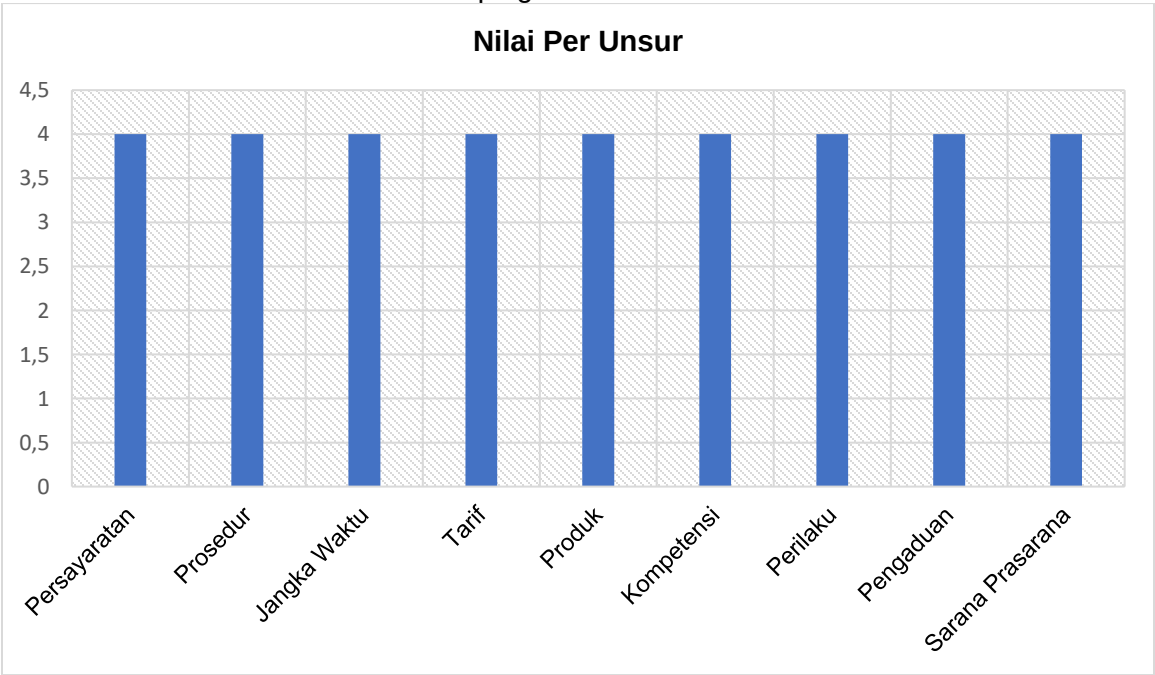
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan PTSP Per Triwulan II



Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Pendampingan Hukum Per Triwulan II

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

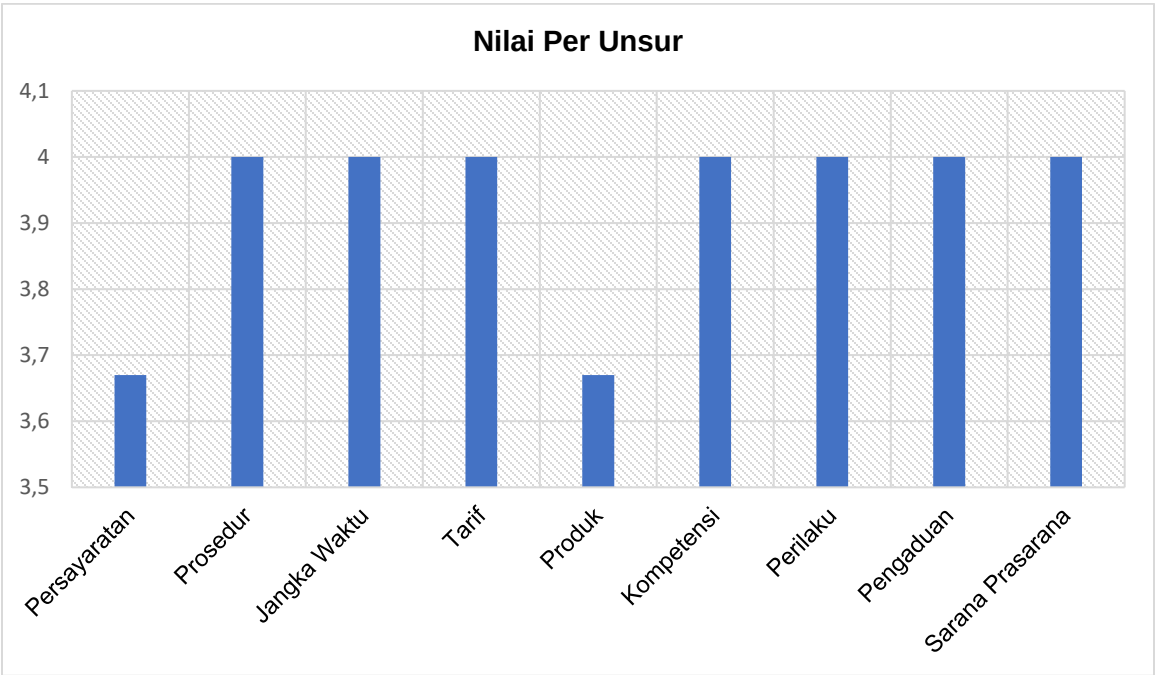
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Pendampingan Hukum Per Triwulan II



Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Penyuluhan Hukum Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,67	4	4	4	3,67	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	98,25 (A atau Sangat Baik)								

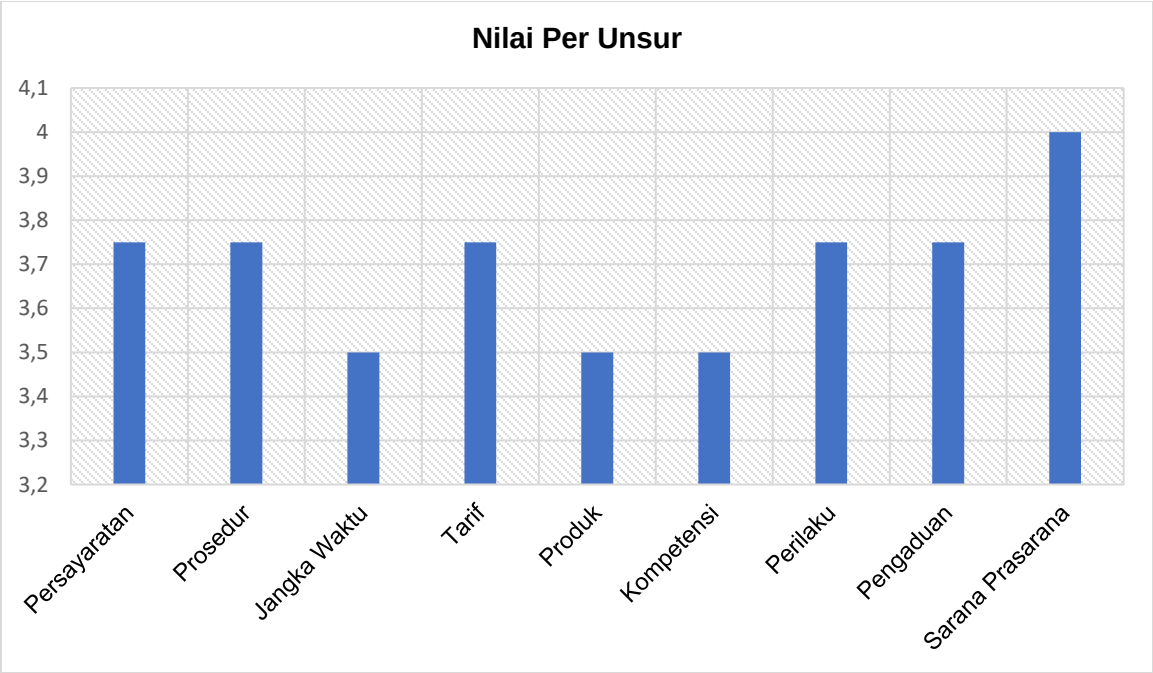
Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Penyuluhan Hukum Per Triwulan II



Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Bantuan Hukum Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,75	3,75	3,5	3,75	3,5	3,5	3,75	3,75	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	92,25 (A atau Sangat Baik)								

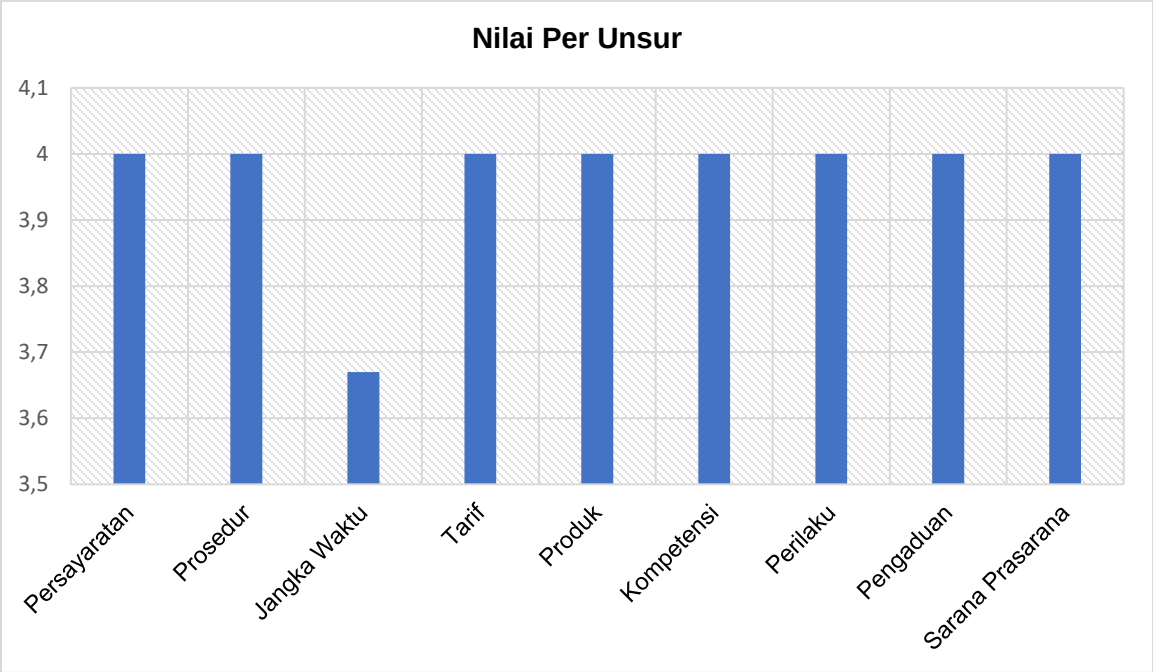
Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Bantuan Hukum Per Triwulan II



Tabel 1.7. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Pemanggilan Saksi Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	4	3,67	4	4	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	99 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.7. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Pemanggilan Saksi Per Triwulan II



Kemudian berdasarkan hasil pengolahan data terhadap seluruh pelayanan yang ada pada Kejaksaan Negeri Surakarta maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kejaksaan Negeri Surakarta 96,25 dengan perhitungan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1.8 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
Kejaksaan Negeri Surakarta Per Triwulan II

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Pengambilan Tilang	93	A	Sangat Baik
2.	Layanan Pelayanan Hukum	98,25	A	Sangat Baik
3.	Layanan PTSP	96,25	A	Sangat Baik
4	Layanan Pendampingan Hukum	100	A	Sangat Baik
5.	Layanan Penyuluhan Hukum	98,25	A	Sangat Baik
6.	Layanan Bantuan Hukum	92,25	A	Sangat Baik
7.	Layanan Pemanggilan Saksi	100	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Surakarta		96,25		

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur standar pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3 (tiga). Selanjutnya unsur tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 3,17 (tiga koma dua puluh lima) yang merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur persyaratan yang mendapatkan nilai 3,25 (tiga koma tujuh belas) sehingga menjadi nilai terendah ketiga
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur pengaduan pengguna layanan sebesar 4 (empat) dan unsur tarif sebesar 3,71 (tiga koma tujuh puluh satu) begitu juga dengan unsur kesopanan dan keramahan yang mendapatkan nilai 3,63 (tiga koma enam puluh lima) sehingga menjadi tertinggi ketiga

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

1. Agar dapat mempertahankan pelayanan yang sudah baik dan dapat meningkatkan yang perlu ditingkatkan.
2. Agar pelayanan dapat tetap konsisten dilakukan secara baik.
3. Agar petugas mempertahankan kesopanan dan kompetensi agar terus dapat memberikan pelayanan yang baik

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur waktu, prosedur dan persyaratan pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Unsur waktu yang dinilai masih lama oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan terdapat prosedur yang seharusnya dilewati, akan tetapi tidak diindahkan oleh masyarakat.
2. Prosedur yang dinilai berbelit-belit oleh masyarakat. Hal ini karena masyarakat belum memanfaatkan registrasi online secara optimal dan lebih memilih langsung datang ke lokasi pelayanan.
3. Perbedaan persyaratan pelayanan, dikarenakan masyarakat yang kurang teliti melihat alur dan persyaratan layanan yang telah terdapat di bagian pelayanan.

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 Surakarta . Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai

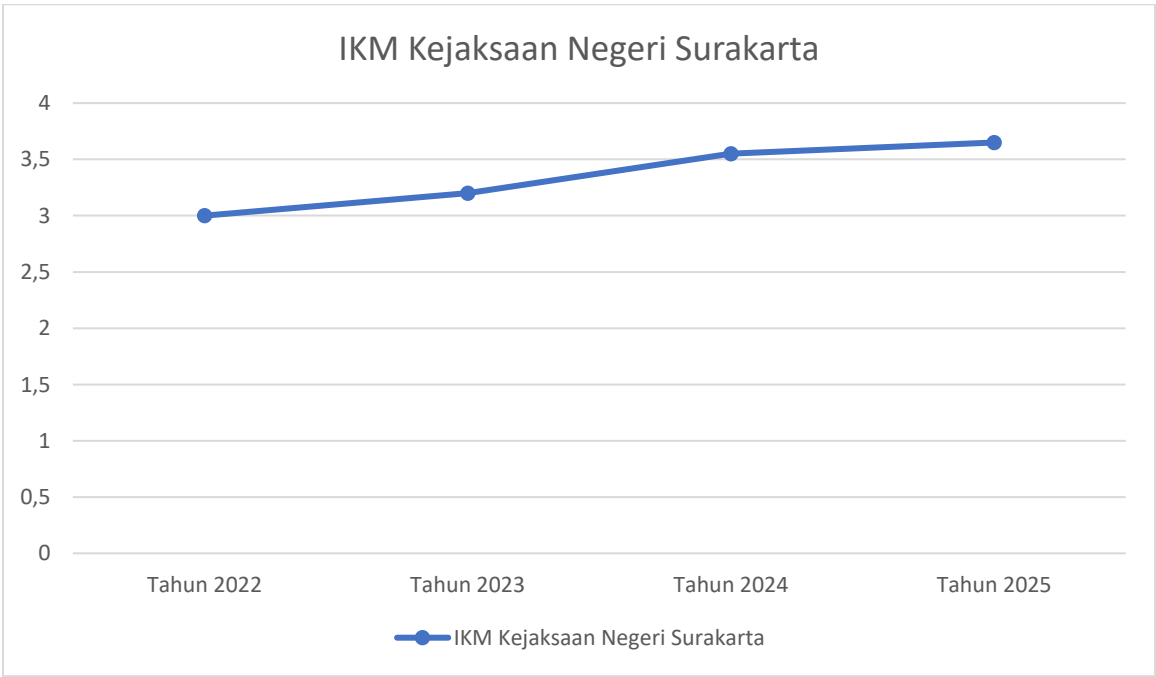
terendah yaitu prosedur, persyaratan dan tarif. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Prosedur Pelayanan	Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait registrasi <i>online</i>	√	√	√	√	- Kepala Kejaksaan Negeri - Kasubag Pembinaan
		Menambah jumlah loket			√		
2.	Persyaratan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	√	√			- Kepala Kejaksaan Negeri - Kasubag Pembinaan
		Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis			√	√	
3.	Tarif Pelayanan	Memberikan pelatihan khusus terhadap masyarakat agar mengetahui persyaratan terbaru yang dibutuhkan.				√	- Kepala Kejaksaan Negeri

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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

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

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Surakarta secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai sebesar 100 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Surakarta menunjukkan peningkatan sejak tahun 2022 hingga 2026.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu standar pelayanan, tarif dan persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan pengguna, tarif dan kesopanan dan keramahan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Surakarta telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100%.

Surakarta, 10 Juli 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Surakarta



Dr. Supriyanto, S.H., M.H.
Jaksa Utama Pratama NIP. 19740803 200012 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

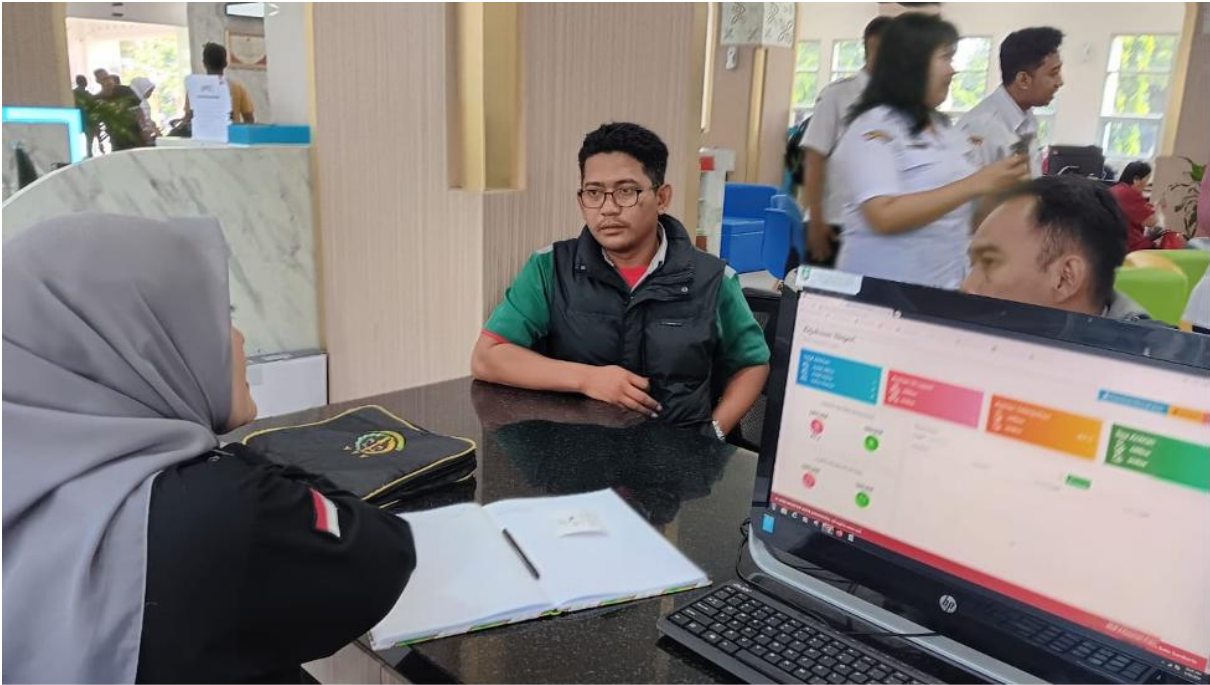
Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Surakarta memanfaatkan sarana digital berupa *website* SINORI. Seluruh pengguna layanan dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan melakukan pindai (*scan*) pada *QRCode* yang telah disediakan di ruang pelayanan. Adapun pertanyaan kuesioner mengacu pada Peraturan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

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

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



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

No	Rencana Tindak Lanjut 2024	Realisasi Tindak Lanjut 2025	Persentase Realisasi
1.	Layanan Pengambilan Tilang	Sudah Direalisasikan	100 %
2.	Pendampingan Hukum	Sudah Direalisasikan	100 %
3.	Pemanggilan Saksi	Sudah Direalisasikan	100 %

No	Rencana Tindak Lanjut Tw I 2026	Realisasi Tindak Lanjut Tw II 2025	Persentase Realisasi
1.	Layanan Pengambilan Tilang	Sudah Direalisasikan	100 %
2.	Pendampingan Hukum	Belum Direalisasikan	25 %
3.	Pemanggilan Saksi	Sudah Direalisasikan	100 %