



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**KEJAKSAAN NEGERI SURAKARTA
PERIODE TRIWULAN III
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang..... 1

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

1.3. Maksud dan Tujuan 1

BAB II 3

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 3

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

2.2. Metode Pengumpulan Data 3

2.3. Lokasi Pengumpulan Data..... 4

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4

2.5. Penentuan Jumlah Responden 4

BAB III 5

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 5

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat 5

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

BAB IV 11

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 11

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 11

4.2. Rencana Tindak Lanjut..... 11

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat..... 12

BAB V 14

KESIMPULAN 14

LAMPIRAN 15

1. Kuesioner 15

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 16

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

Catatan:

Silakan lakukan pembaruan (*update*) nomor halaman pada Daftar Isi dengan cara sebagai berikut:

- Sentuh (*click*) area sembarang pada tabel daftar isi di atas dan sistem akan otomatis menampilkan opsi **Update Table** di sisi pojok kiri atas tabel.
- *Click* pada opsi **Update Table** dan pilih **Update Page Numbers Only**, kemudian klik OK.
- Nomor halaman akan otomatis diperbarui.

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	Juli 2025	5 hari
2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2025	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 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 Surakarta sebanyak 224 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	57	25
		Perempuan	167	75
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD	0	0
		SLTP/SMP	0	0
		SLTA/SMA	47	21
		Diploma III	0	0
		S1	177	79
		S2	0	0
		S3	0	0
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	163	73
		PNS	2	0,9
		TNI	0	0
		Polri	0	0
		Karyawan Swasta	0	0
		Wiraswasta	7	3,1
		Lainnya	52	23
4.	Jenis Layanan	Layanan Pengambilan Tilang	35	15,6
		Layanan Bantuan Hukum	40	17,9
		Layanan Pelayanan Hukum	31	13,9
		Layanan Pemanggilan Saksi	33	14,7
		Layanan Penyuluhan Hukum	24	10,7
		Layanan PTSP	31	13,9
		Layanan Pendampingan Hukum	30	13,3

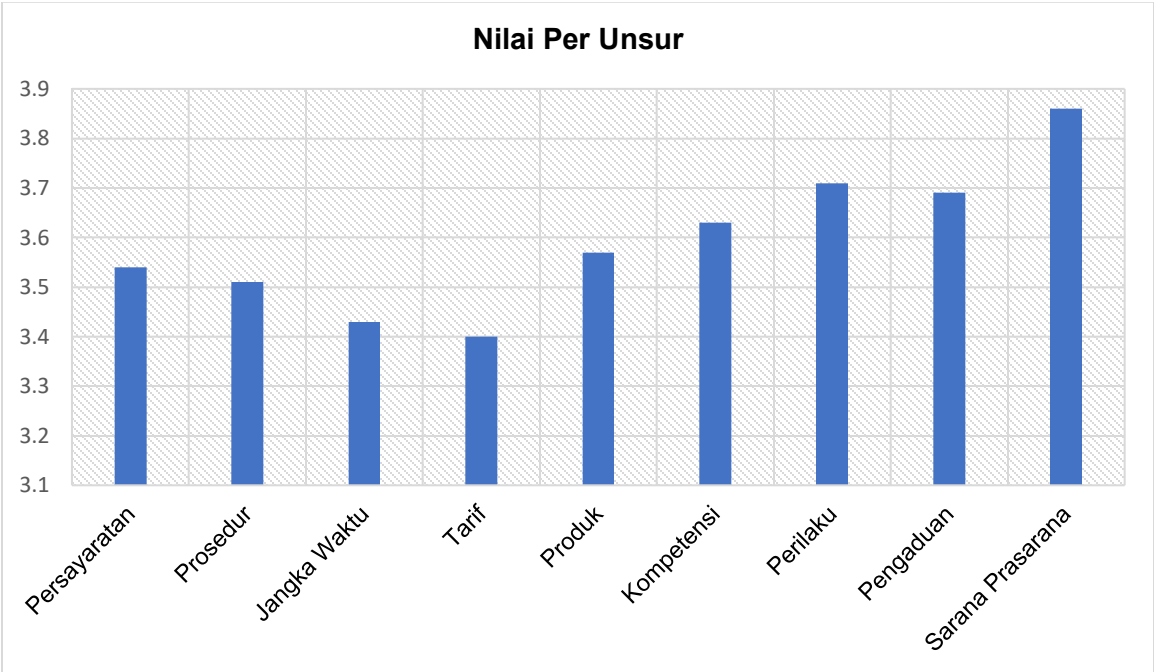
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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 III

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,54	3,51	3,43	3,4	3,57	3,63	3,71	3,69	3,86
Kategori	A	A	B	B	A	A	A	A	A
IKM Layanan	90 (A atau Sangat Baik)								

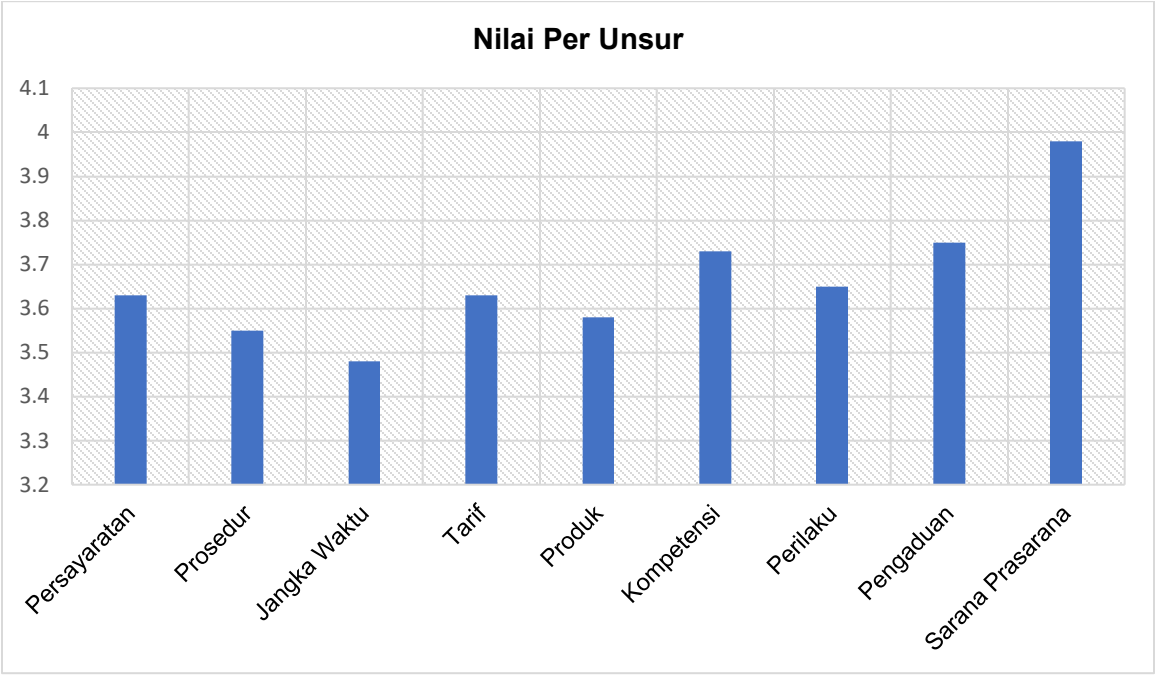
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pengambilan Tilang Per Triwulan III



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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,63	3,55	3,48	3,63	3,58	3,73	3,65	3,75	3,98
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	92 (A atau Sangat Baik)								

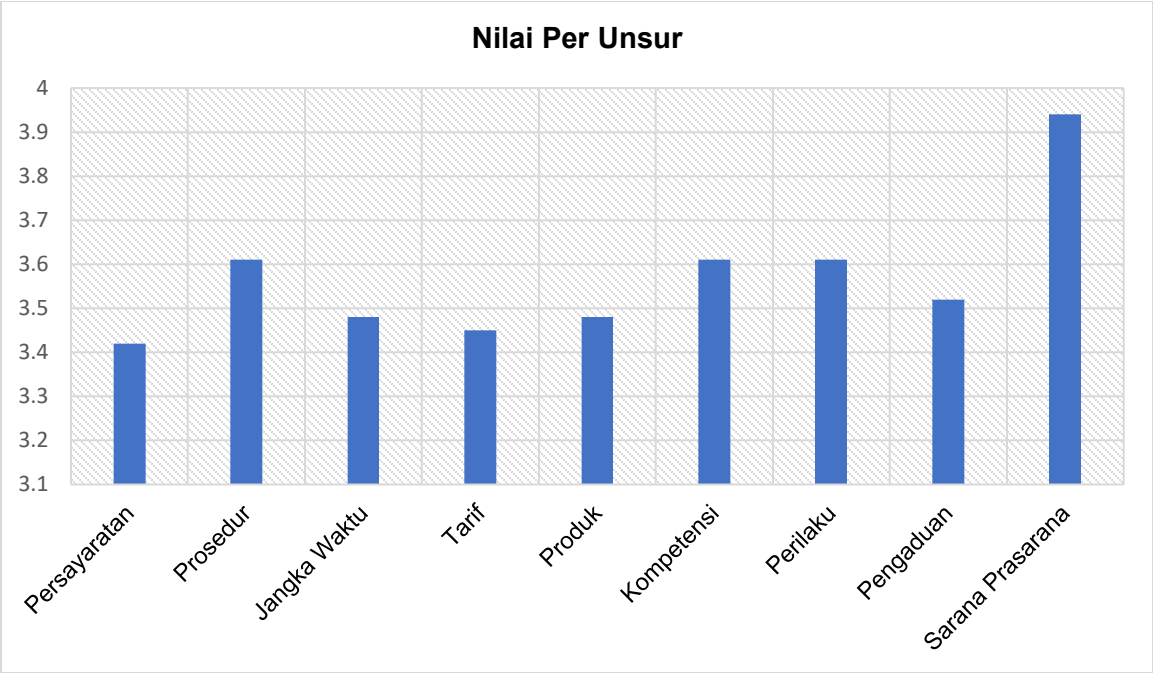
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Bantuan Hukum Per Triwulan III



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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,42	3,61	3,48	3,45	3,48	3,61	3,61	3,52	3,94
Kategori	B	A	B	B	A	A	A	A	A
IKM Layanan	89 (A atau Sangat Baik)								

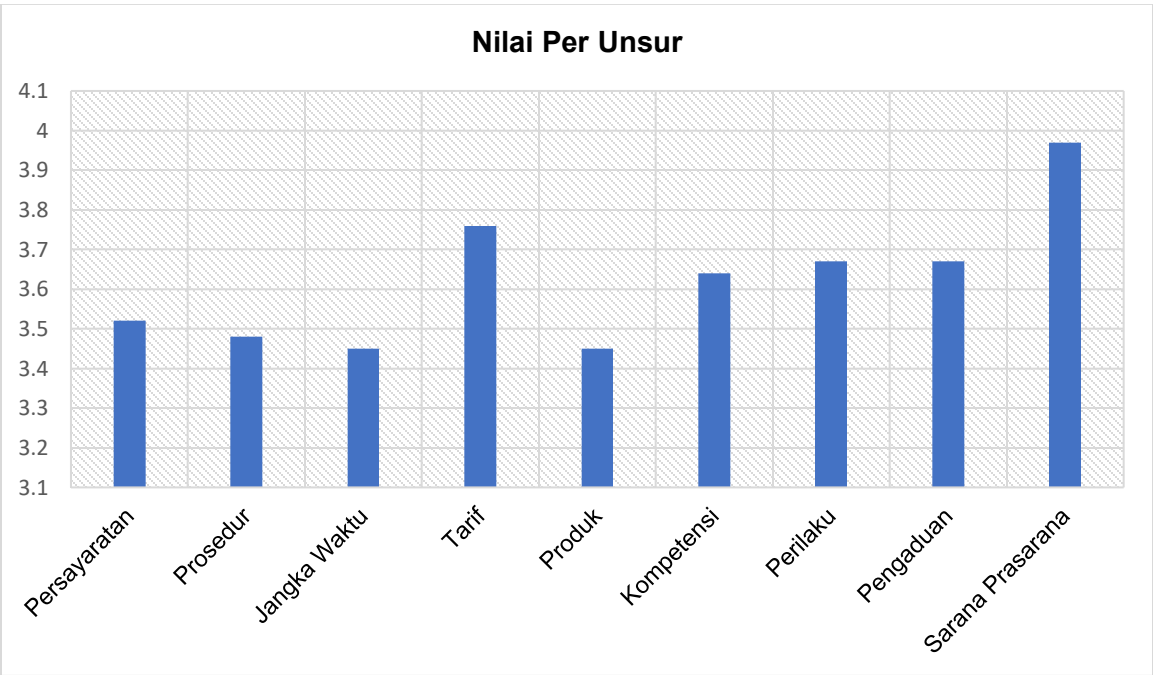
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Hukum Per Triwulan III



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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,52	3,48	3,45	3,76	3,45	3,64	3,67	3,67	3,97
Kategori	A	B	B	A	B	A	A	A	A
IKM Layanan	91 (A atau Sangat Baik)								

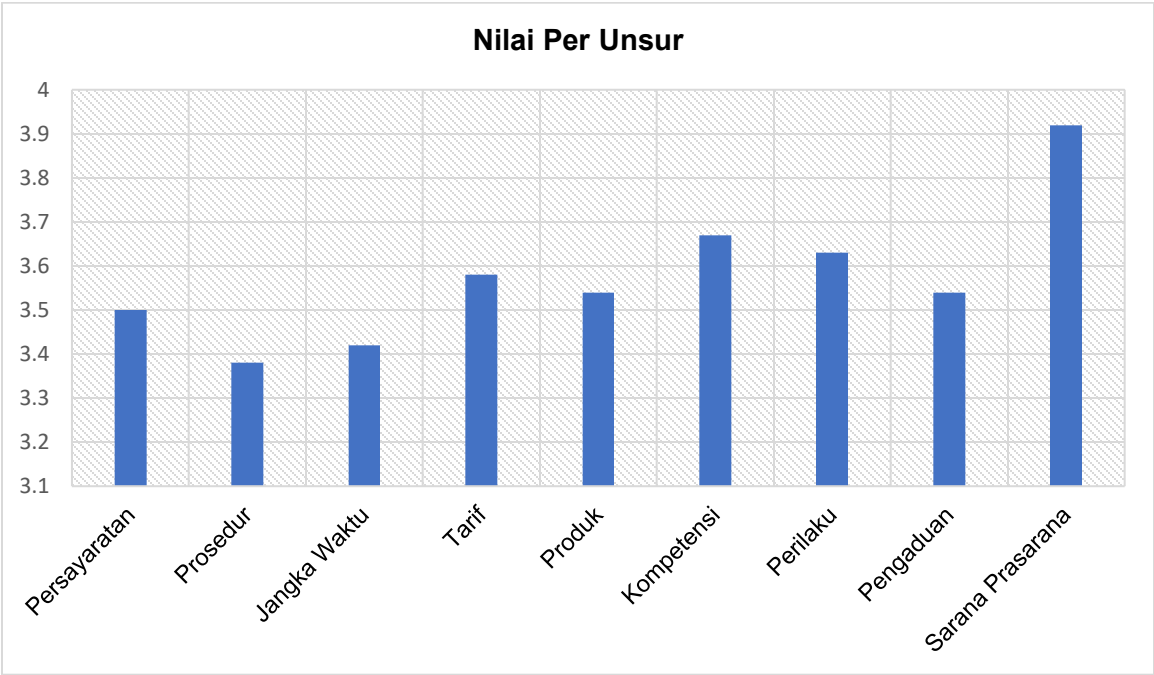
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pemanggilan Saksi Per Triwulan III



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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,5	3,38	3,42	3,58	3,54	3,67	3,63	3,54	3,92
Kategori	A	B	B	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	89 (A atau Sangat Baik)								

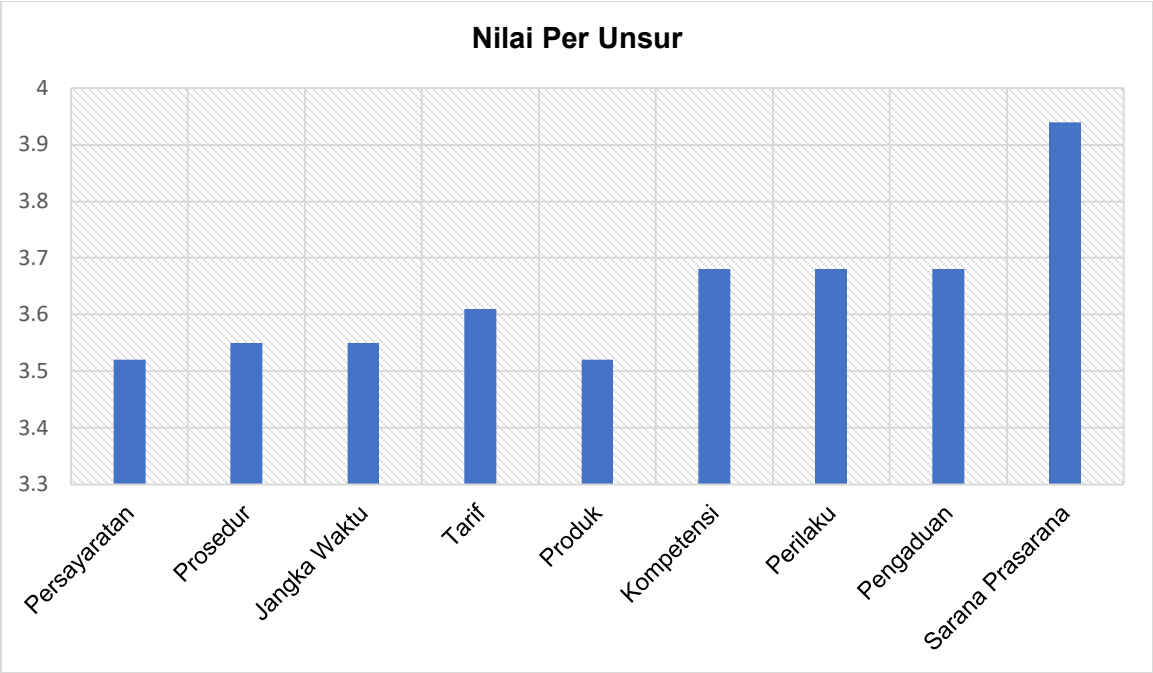
Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pemanggilan Saksi Per Triwulan III



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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,52	3,55	3,55	3,61	3,52	3,68	3,68	3,68	3,94
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	91 (A atau Sangat Baik)								

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



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 III

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Pengambilan Tilang	90	A	Sangat Baik
2.	Layanan Bantuan Hukum	92	A	Sangat Baik
3.	Layanan Pelayanan Hukum	89	A	Sangat Baik
4	Layanan Pemanggilan Saksi	91	A	Sangat Baik
5	Layanan Penyuluhan Hukum	89	A	Sangat Baik
6	Layanan PTSP	91	A	Sangat 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 prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 3,38 (tiga koma tiga puluh delapan). Selanjutnya unsur persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,41 (tiga koma empat puluh satu) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur persyaratan tarif yang mendapatkan nilai 3,4 (tiga koma empat) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur sarana prasarana sebesar 3,98 (tiga koma sembilan puluh delapan) dan unsur tarif sebesar 3,71 (tiga koma tujuh puluh satu) begitu juga dengan unsur kompetensi yang mendapatkan nilai 3,65 (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 yang dinilai lama oleh masyarakat. Hal ini karena 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

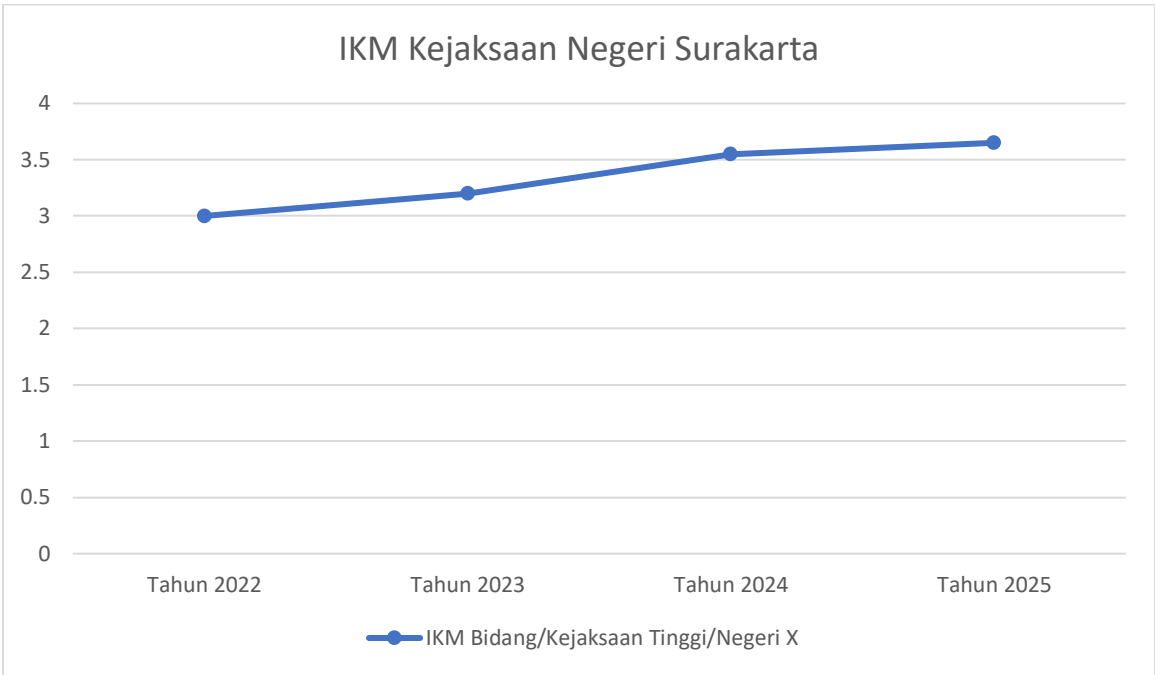
terendah yaitu prosedur, persyaratan dan tarif. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

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 2025 pada Kejaksaan Negeri Surakarta.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan III mulai dari Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Surakarta secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai sebesar 90,3 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Surakarta menunjukkan peningkatan sejak tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu prosedur, persyaratan dan tarif.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana prasarana, tarif dan kompetensi.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Surakarta telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100%.

Surakarta, 17 Oktober 2025

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 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%