



KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
KEJAKSAAN TINGGI LAMPUNG
KEJAKSAAN NEGERI PESAWARAN
Jalan Raya Kedondong Desa Way Lalap, Kecamatan Gedong Tataan, Kabupaten Pesawaran
Telp/Fax(0721)5620504, website : kejari-pesawaran.kejaksaan.go.id

Nomor : B – 2209/L.8.21/Cr.5/07/2026
Sifat : Biasa
Lampiran :1 (satu) Eksemplar
Hal : Penyampaian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026

Gedong Tataan, 16 Juli 2026

Yth.
Kepala Kejaksaan Tinggi Lampung
Di-

Bandar Lampung

Menindaklanjuti Surat Kepala Biro Perencanaan Selaku Sekretaris Tim Pengarah Reformasi Birokrasi Kejaksaan Republik Indonesia Nomor: B-187/C.2/Cr.5/07/2026 tanggal 7 Juli 2026 perihal Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mewajibkan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), bersama ini dengan hormat kami sampaikan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Kejaksaan Negeri Pesawaran.

Demikian untuk menjadi maklum

Kepala Kejaksaan Negeri Pesawaran,



Umi Kalsum, S.H., M.H.
Jaksa Madya NIP. 198307142001122001

Tembusan :

1. Yth. Wakil Kepala Kejaksaan Tinggi Lampung;
2. Yth. Asisten Pembinaan Kejaksaan Tinggi Lampung;
3. Yth. Asisten Pengawasan Kejaksaan Tinggi Lampung;
4. Arsip.





PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

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



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



DAFTAR ISI

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1

1.3. Maksud dan Tujuan 2

BAB II 3

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 3

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat 3

2.2. Metode Pengumpulan Data 3

2.3. Lokasi Pengumpulan Data 4

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4

2.5. Penentuan Jumlah Responden 4

BAB III 5

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 5

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat 5

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 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 12

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat 12

BAB V 13

KESIMPULAN 13

LAMPIRAN 14

1. Kuesioner 14

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 15

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 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 Pesawaran 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 Pesawaran 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 Pesawaran. 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 Pesawaran yang berlokasi di Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Pesawaran.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Pesawaran. 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* Sistem Informasi Perencanaan (SICANA) dengan menyebarkan *QR Code* kepada seluruh pengguna layanan Kejaksaan Negeri Pesawaran. 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 pada Kejaksaan Negeri Pesawaran 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 Pesawaran yang berlokasi di Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung.

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-Mei 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 Pesawaran.



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 40 orang responden dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	22	55%
		Perempuan	18	45%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	1	2,5%
		SLTA/SMA	8	20%
		Diploma III	3	7,5%
		S1	25	62,5%
		S2	3	7,5%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	6	15%
		PNS	23	57,5%
		TNI	0	0%
		Polri	1	2,5%
		Karyawan Swasta	9	22,5%
		Wiraswasta	6	15%
		Lainnya	28	70%
4.	Jenis Layanan	Layanan TILANG (Isikan Nama Pelayanan sesuai Jenis Pelayanan yang ada pada SINORI)	13	32,5%
		Layanan PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) (Isikan Nama Pelayanan sesuai Jenis Pelayanan yang ada pada SINORI)	14	35%
		Layanan BARANG BUKTI	8	20%
		Layanan JAKSA ON THE SPOT	5	12,5%



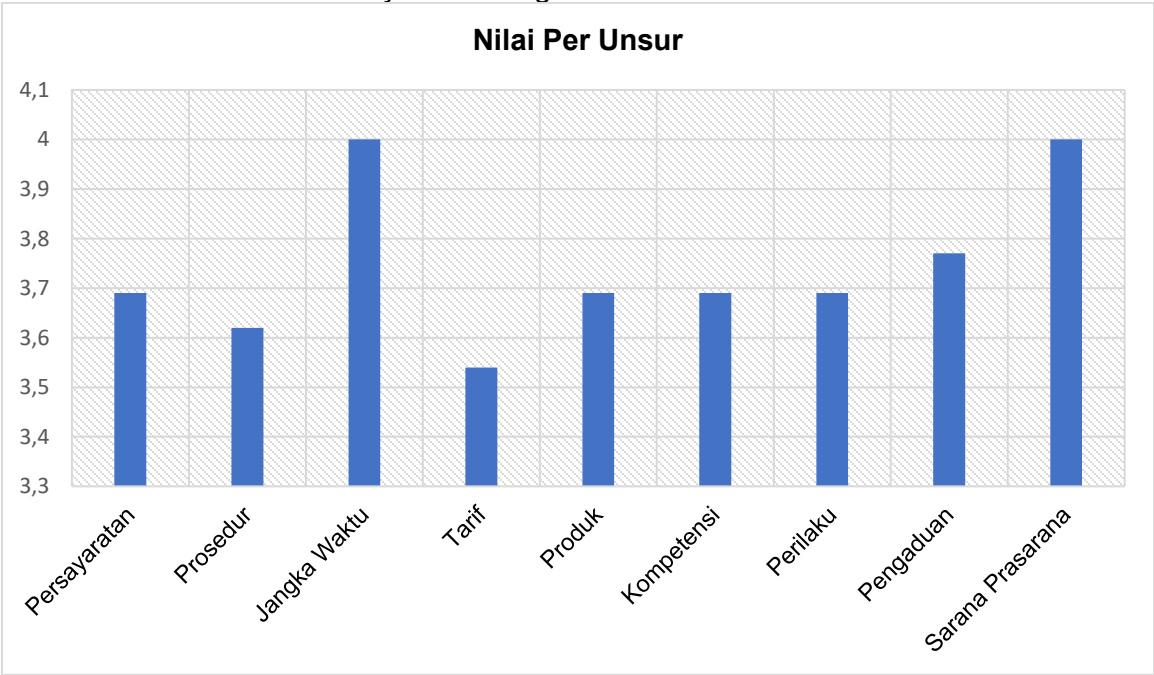
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,69	3,62	3,31	4	3,54	3,69	3,69	3,77	4
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	92,5 (A atau Sangat Baik)								

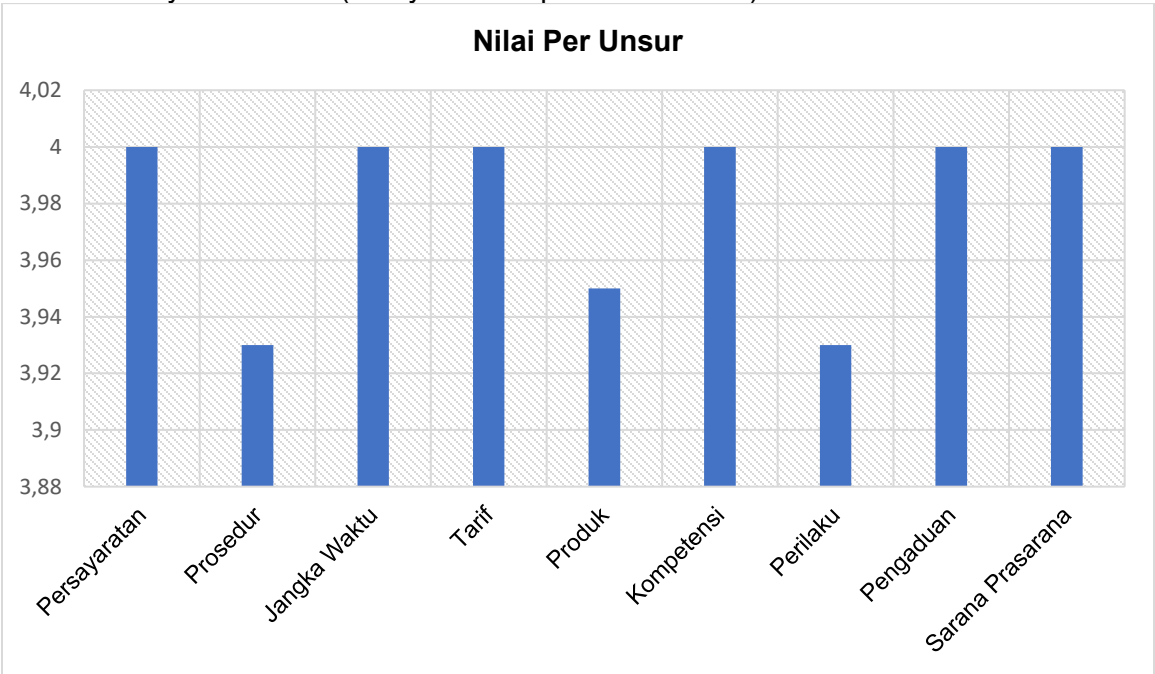
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Tilang Per Triwulan/Semester 2



Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Per Triwulan/Semester 2

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	3,93	4	4	3,93	4	3,93	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	99,5 (A atau Sangat Baik)								

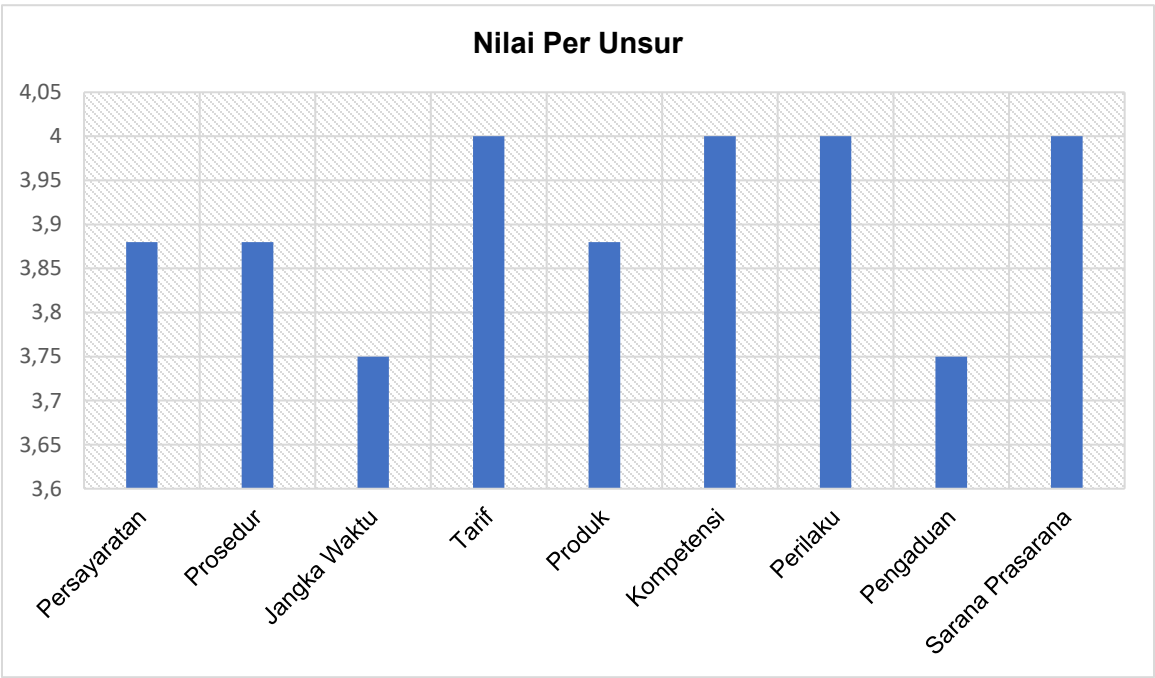
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Per Triwulan/Semester 2



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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,88	3,88	3,75	4	3,88	4	4	3,75	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	97,5 (A atau Sangat Baik)								

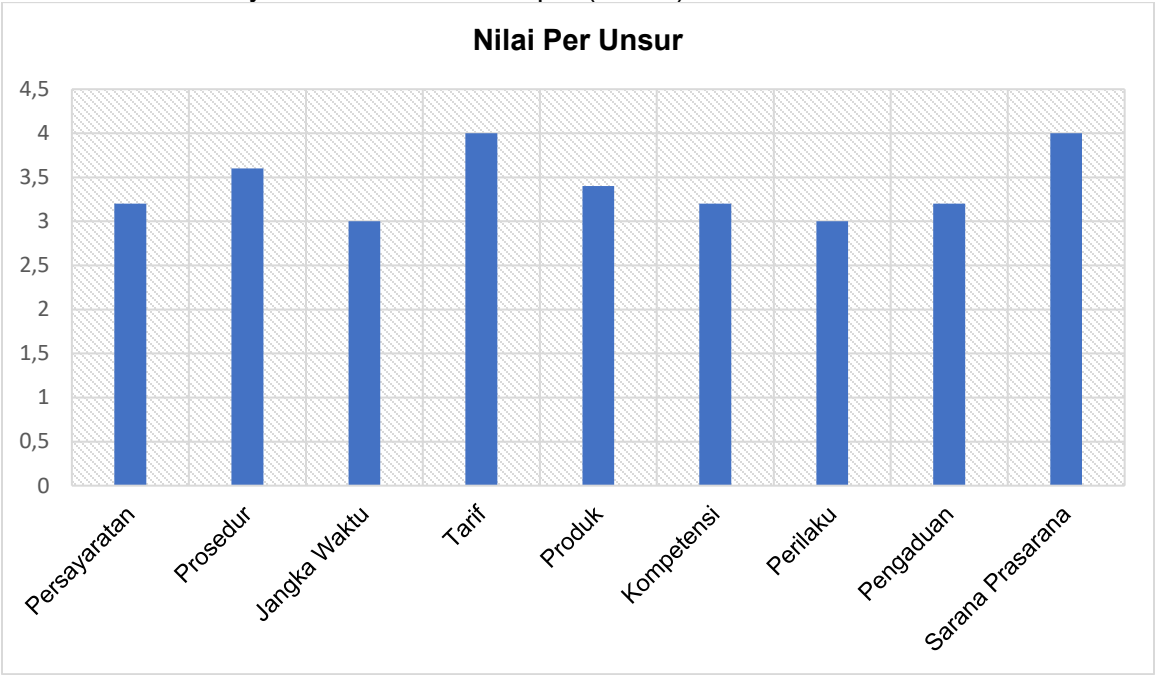
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Barang Bukti Per Triwulan/Semester 2



Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Jaksa On the Spot (JOOS) Per Triwulan/Semester 2

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,2	3,6	3	4	3,4	3,2	3	3,2	4
Kategori	B	A	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	85 (B atau Baik)								

Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Jaksa On the Spot (JOOS) Per Triwulan/Semester 2



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

Tabel 1.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
pada Kejaksaan Negeri Pesawaran Per Triwulan/Semester II

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Pelayanan Tilang	92,5	A	Sangat Baik
2.	Pelayanan Pelayana Terpadu Satu Pintu	99,5	A	Sangat Baik
3.	Pelayanan Barang Bukti	97,5	A	Sangat Baik
4	Pelayanan Jaksa On the Spot	85	B	Baik
Nilai IKM Bidang/Kejaksaan Negeri Pesawaran		95		



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 layanan dengan nilai terendah yaitu **Unsur Jangka Waktu** dan **Perilaku** yang memperoleh nilai sebesar **3 (tiga)**. Selanjutnya **Unsur Kompetensi dan Pengaduan** memperoleh nilai sebesar **3,2 (tiga koma dua)** sebagai nilai terendah kedua. Kemudian **Unsur Produk**, juga memperoleh nilai sebesar **3,4 (tiga koma empat)** sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah **Unsur Persyaratan** yang memperoleh nilai sebesar **4,00 (empat koma nol nol)**. Selain itu, **Unsur Tarif** memperoleh nilai sebesar **4,00 (empat koma nol nol)**, dan **Unsur Saran dan Prasarana** juga sama-sama memperoleh nilai sebesar **4,00 (empat koma nol nol)**.

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. “sejauh ini cukup baik untuk pelayanan”.
2. “semakin lebih baik pelayanannya, pesawaran terbaik”.
3. “Bagus, membuka pengetahuan tentang hukum”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Jangka Waktu dan Perilaku, Unsur Kompetensi dan Pengaduan, Unsur Produk dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Unsur Jangka Waktu dan Perilaku dalam pelayanan jaksa on the spot masih dirasakan belum sepenuhnya optimal di masyarakat, di karenakan Pada kondisi tertentu, masih terdapat proses pelayanan yang membutuhkan waktu lebih lama karena adanya kelengkapan persyaratan, koordinasi antar bidang, maupun faktor administratif lainnya sehingga perlu di tingkatkan koordinasi dan optimalisasi dalam pelayanan.
2. Unsur Kompetensi dan Pengaduan dinilai masih perlu di tingkatkan dalam penguasaan terhadap prosedur layanan, serta ketepatan dalam memberikan informasi, serta evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan agar petugas mampu memberikan layanan yang profesional, cepat, tepat, dan akurat.
3. Unsur Produk sudah dinilai baik oleh masyarakat sehingga pelayanan dalam PTSP, Barang Bukti, dan Tilang dirasakan langsung masyarakat secara baik dan mendapatkan respon baik yang harus di tingkatkan melalui penyempurnaan standar pelayanan, penyediaan informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami .



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 Pesawaran. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu Unsur Jangka Waktu dan Perilaku, Unsur Kompetensi dan Pengaduan, Produk. 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.	Jangka Waktu dan Perilaku	Melakukan optimalisasi dalam koordinasi pelayanan	√	√	√	√	Kasi Intel
		Melakukan optimalisasi koordinasi antar bidang dalam pelayanan			√	√	Kasi Intel
2.	Kompetensi dan Pengaduan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	√	√	√	√	Kasubagbin
		Optimalisasi manajemen SOP dan Standar Pelayanan			√	√	Kasubagbin
3.	Produk	sudah dinilai baik oleh masyarakat	√	√	√	√	Kasubagbin
		mendapatkan respon baik yang harus dipertahankan			√	√	Kasubagbin

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Untuk membandingkan kinerja Kejaksaan Negeri Pesawaran 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.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan/semester II mulai dari April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Pesawaran secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai sebesar **95 poin**. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Pesawaran menunjukkan kenaikan) sejak tahun 2022 hingga 2026.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Unsur Jangka Waktu dan Perilaku, Kompetensi dan Pengaduan, Produk.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Persyaratan, Unsur Tarif dan Unsur Sarana dan Prasarana.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya Kejaksaan Negeri Pesawaran telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari: $Persentase\ Tindak\ Lanjut = \frac{3}{3} \times 100\%$).

Gedong Tataan, 16 Juli 2026
Kepala Kejaksaan Negeri Pesawaran,



Umi Kalsum, S.H.,M.H.
Jaksa Madya NIP 198307142001122001



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Pesawaran memanfaatkan sarana digital berupa *website* SICANA. Seluruh pengguna layanan dapat mengisi Survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan rincian sebagai berikut:

reformasibirokrasi.kejaksaan.go.id/skm/8ce7d5945810d9e26aba415ce95dd3fe9471a8f4c2650834543f559239e06473515591d...

MySimkari

All Bookmarks

KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Layanan PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
KEJAKSAAN NEGERI PESAWARAN
Tahun 2026

Terimakasih telah meluangkan waktu anda untuk mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini kami gunakan untuk perbaikan kami kedepannya.
Silahkan isikan data diri dan pilih jawaban dengan sebenar-benarnya.

Wajib Diisi.

Nama : *

Masukkan Nama

Jenis Kelamin : *

Pria

Wanita

No WA / No Telp : *

0000000000

Email :

Masukkan Email

Pendidikan : *

TS - Tidak Sekolah

SMA - Sekolah Menengah Atas

S2 - Strata 2

SD - Sekolah Dasar

D3 - Diploma 3

S3 - Strata 3

SMP - Sekolah Menengah Pertama

S1 - Strata 1

reformasibirokrasi.kejaksaan.go.id/skm/e7f6c30c2571e533cae9fe96dfbc1b91048ad0d1d26500dc3feb824aa3885f35874d4ee2...

MySimkari

All Bookmarks

KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Layanan BARANG BUKTI
KEJAKSAAN NEGERI PESAWARAN
Tahun 2026

Terimakasih telah meluangkan waktu anda untuk mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini kami gunakan untuk perbaikan kami kedepannya.
Silahkan isikan data diri dan pilih jawaban dengan sebenar-benarnya.

Wajib Diisi.

Nama : *

Masukkan Nama

Jenis Kelamin : *

Pria

Wanita

No WA / No Telp : *

0000000000

Email :

Masukkan Email

Pendidikan : *

TS - Tidak Sekolah

SMA - Sekolah Menengah Atas

S2 - Strata 2

SD - Sekolah Dasar

D3 - Diploma 3

S3 - Strata 3

SMP - Sekolah Menengah Pertama

S1 - Strata 1

reformasibirokrasi.kejaksaan.go.id/taipan/skm/responden/948e30680f53218f2640de700f3e21c08cf555bcd18b3fde98c87f6aa...

MySimkari

All Bookmarks

Tabel Penjelasan Unsur

Nomor Unsur	Pertanyaan Unsur	Pilihan Jawaban	Penjelasan Unsur
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan TLIANG pada KEJAKSAAN NEGERI PESAWARAN dengan jenis pelayannya?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan TLIANG di KEJAKSAAN NEGERI PESAWARAN ini?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan TLIANG ?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan TLIANG . Apakah anda dikenakan tarif atas layanan?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan TLIANG antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	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

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

reformasi birokrasi.kejaksaan.go.id/laporan/skm/responden/8ce7d5945810d3e26aba415ce95dd3fee9471a8f4c2650834543f559...

MySinkari

New Chrome available

All Bookmarks

Nomor Unsur	Pertanyaan Unsur	Pilihan Jawaban	Penjelasan Unsur
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) pada KEJAKSAAN NEGERI PESAWARAN dengan jenis pelayanannya?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) di KEJAKSAAN NEGERI PESAWARAN ini?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP). Apabila anda dikenakan tarif atau layanan?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	Biaya/Tarif adalah angkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan.
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai	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.

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



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

No	Rencana Tindak Lanjut Tw II 2026	Realisasi Tindak Lanjut Tw III 2026	Persentase Realisasi
1.	Melakukan optimalisasi koordinasi antar bidang dalam pelayanan	Sudah Direalisasikan	100%
2.	Optimalisasi manajemen SOP dan Standar Pelayanan	Sudah Direalisasikan	100%
3.	Optimalisasi sarana dan prasarana pelayanan pengaduan dan tindak lanjut	Sudah Direalisasikan	100%

