



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I 2026

KEJAKSAAN NEGERI
TULANG BAWANG

Pelayanan
Prima, Wujud
Kepuasan
Masyarakat



#Tuba

Transparan , Ulet , Bersahaja , Akseleratif



TRANSPARAN



ULET



BERSAHAJA



AKSELERATIF



PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN NEGERI TULANG BAWANG
PERIODE TRIWULAN I
TAHUN 2026**



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik,
menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan
oleh Badan Registrasi Elektronik (BSE).
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 8

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 8

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 8

4.2. Rencana Tindak Lanjut..... 8

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat 8

BAB V10

KESIMPULAN10

LAMPIRAN11

1. Kuesioner11

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat12

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 12



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 Tulang Bawang 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 Tulang Bawang 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 Tulang Bawang. 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 Tulang Bawang yang berlokasi di Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Tulang Bawang.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Tulang Bawang. 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 Tulang Bawang. 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 Tulang Bawang 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 Tulang Bawang yang berlokasi di Kabupaten Tulang Bawang 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	Januari 2026	2 hari
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2026	60 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	2 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2026	2 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 Tulang Bawang sebanyak 0 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 0 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	0	0 %
		Perempuan	0	0 %
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0 %
		SD	0	0 %
		SLTP/SMP	0	0 %
		SLTA/SMA	0	0 %
		Diploma III	0	0 %
		S1	0	0 %
		S2	0	0 %
		S3	0	0 %
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	0	0 %
		PNS	0	0 %
		TNI	0	0 %
		Polri	0	0 %
		Karyawan Swasta	0	0 %
		Wiraswasta	0	0 %
		Lainnya	0	0 %
4.	Jenis Layanan	Layanan Tilang	0	0 %
		Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	0	0 %



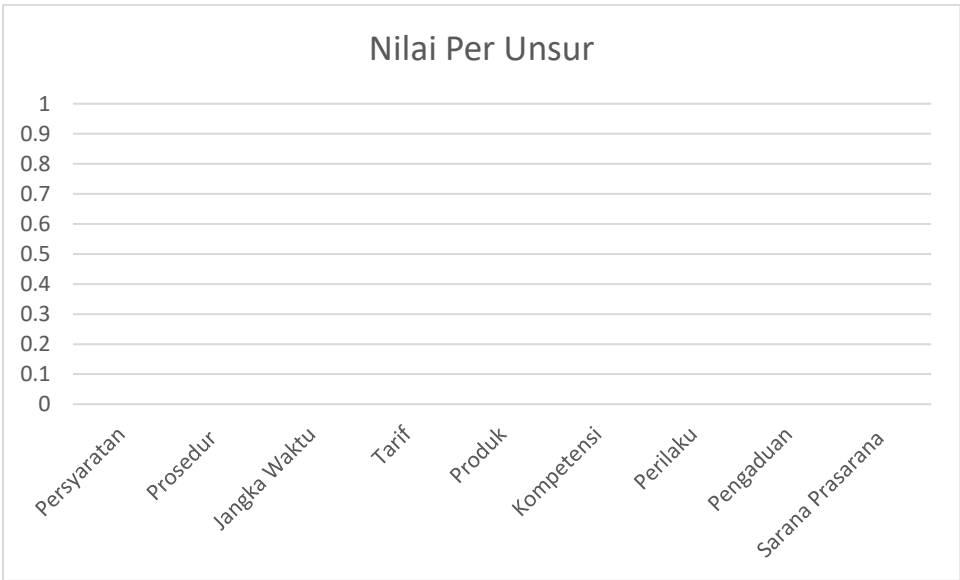
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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 I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kategori	D	D	D	D	D	D	D	D	D
IKM Layanan	0 (D atau Kurang Baik)								

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

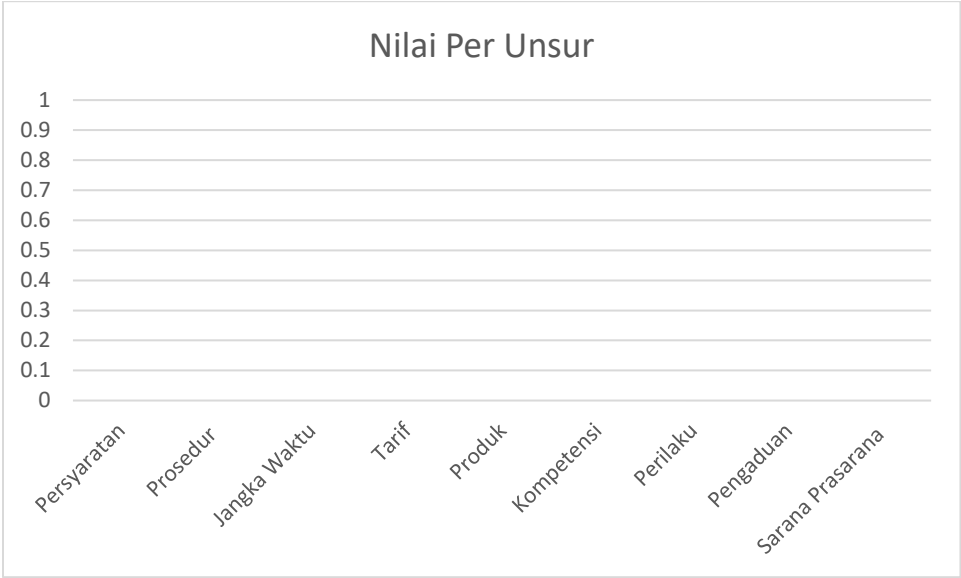


Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kategori	D	D	D	D	D	D	D	D	D
IKM Layanan	0 (D atau Kurang Baik)								



Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
 Pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Per Triwulan I



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

Tabel 1. 3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
 pada Kejaksaan Negeri Tulang Bawang Per Semester I

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Tilang	0	D	Kurang Baik
2.	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	0	D	Kurang Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Tulang Bawang		0 (D atau Kurang Baik)		



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa terhadap Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan I pada Kejaksaan Negeri Tulang Bawang tidak terdapat responden untuk kedua layanan yaitu Layanan Tilang dan Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Selanjutnya, berdasarkan hal tersebut di atas tidak terdapat juga saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan.

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 Tulang Bawang. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah namun dikarenakan tidak adanya responden maka diperlukan pelaksanaan survey secara optimal untuk periode Triwulan selanjutnya.

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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



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



BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Tulang Bawang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang kurang baik dengan nilai sebesar 0 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Tulang Bawang menunjukkan peningkatan sejak tahun 2022 hingga 2025.
2. Bahwa terhadap pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan I Kejaksaan Negeri Tulang Bawang tidak terdapat responden atau nihil sehingga terhadap nilai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) satuan
3. Bahwa terhadap pelaksanaan survey kepuasan Masyarakat periode selanjutnya akan dilaksanakan secara optimal.

Menggala, 17 April 2026
Kepala Kejaksaan Negeri Tulang Bawang,



Rolando Ritonga, S.H., M.H.
Jaksa Madya NIP. 19841025 200712 1 001



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Tulang Bawang 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.	Memberikan peringatan kepada pegawai agar lebih menguasai SOP.	Sudah Direalisasikan	100 %
2.	Menyediakan tambahan kursi tunggu loket.	Belum Direalisasikan	0%
3.	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent (pelayanan publik prima) dan sensitivitas terhadap Masyarakat pada umumnya maupun Masyarakat kelompok rentan.	Belum Direalisasikan	0%

