

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**TRIWULAN I
2026**

KEJAKSAAN NEGERI TANGERANG SELATAN

Jl. Promoter No.2, Lengkong
Gudang Tim., Kec. Serpong,
Kota Tangerang Selatan,
Banten 15310



DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang 1
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
- 1.3. Maksud dan Tujuan..... 1

BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- 2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat 3
- 2.2 Metode Pengumpulan Data 3
- 2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... 4
- 2.4 Waktu Pelaksanaan..... 4
- 2.5 Penentuan Jumlah Responden 4
- 2.6 Nilai Survei Pelayanan..... 4

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI

- 3.1 Jumlah Responden Survei..... 5
- 3.2 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat 5
- 3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat..... 5
- 3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Setiap Unsur 5

BAB IV ANALIS HASIL SURVEI

- 4.1 Analisis Permasalahan 24
- 4.2 Rencana Tindak Lanjut..... 25

BAB V KESIMPULAN..... 26

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.

Kepala Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan 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 Kepala Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan 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 Tangerang Selatan. 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 Kepala Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan yang berlokasi di Kota Tangerang Selatan Provinsi Banten secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kepala Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan. 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 Kepala Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan. 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 Kepala Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan 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 Kepala Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan yang berlokasi di Kota Tangerang Selatan Provinsi Banten.

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	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan (Menyusun instrumen survei)	02 Januari s.d. 05 Januari 2026
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	02 Januari s.d. 05 Januari 2026
3.	Menentukan responden	02 Januari s.d. 05 Januari 2026
4.	Melaksanakan survei	06 Januari s.d. 31 Maret 2026
5.	Mengolah hasil survei	01 April s.d. 10 April 2026
6.	Menyajikan dan melaporkan hasil	14 April 2026

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 dalam kurun waktu triwulan I pada Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan sebanyak 80 orang.

2.6. Nilai Survei Pelayanan

Adapun nilai sesuai interval sebagai berikut:

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

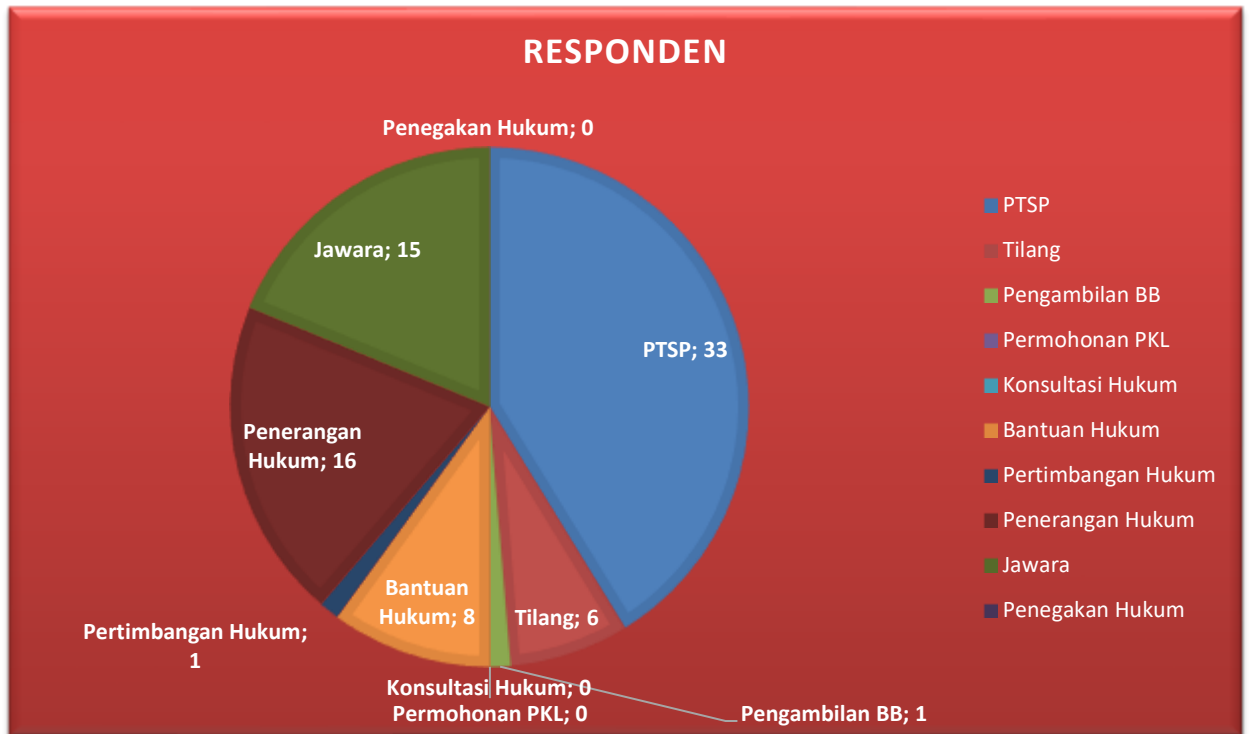
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

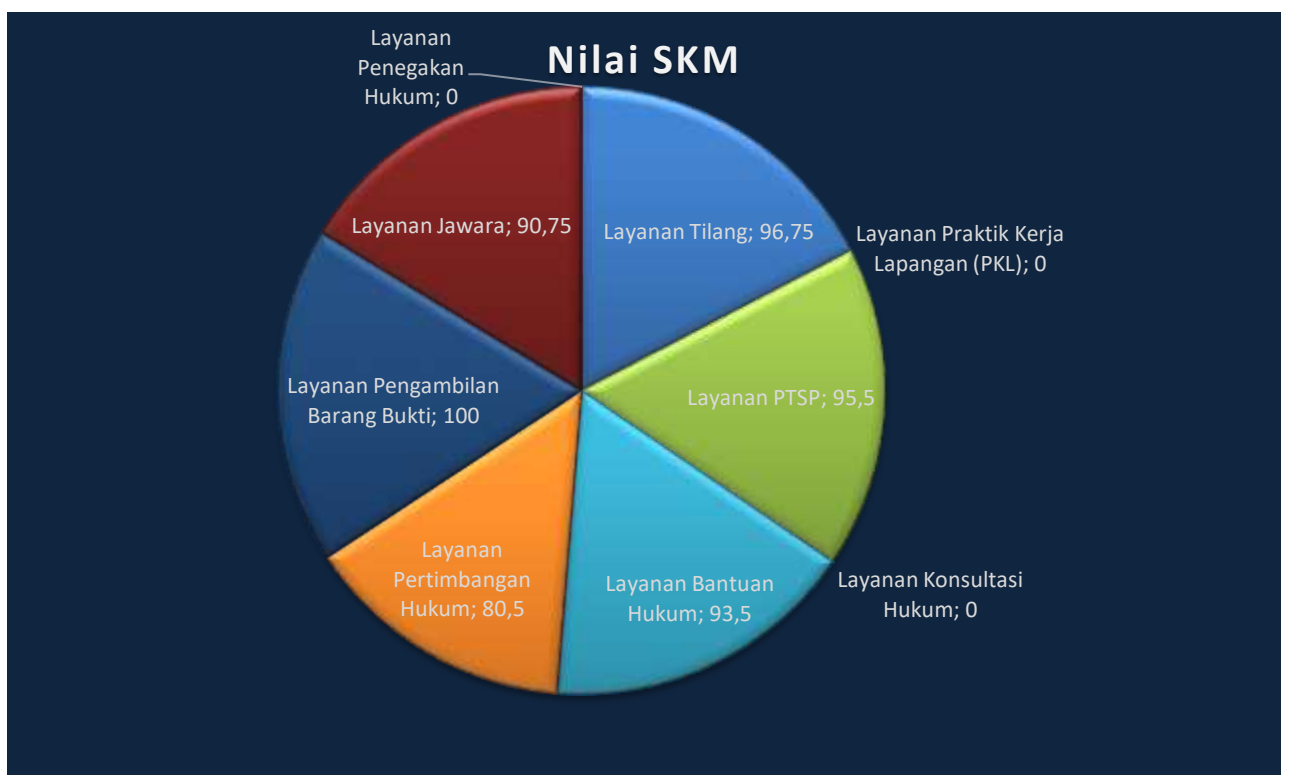
3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima keseluruhan layanan yaitu sebanyak 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:



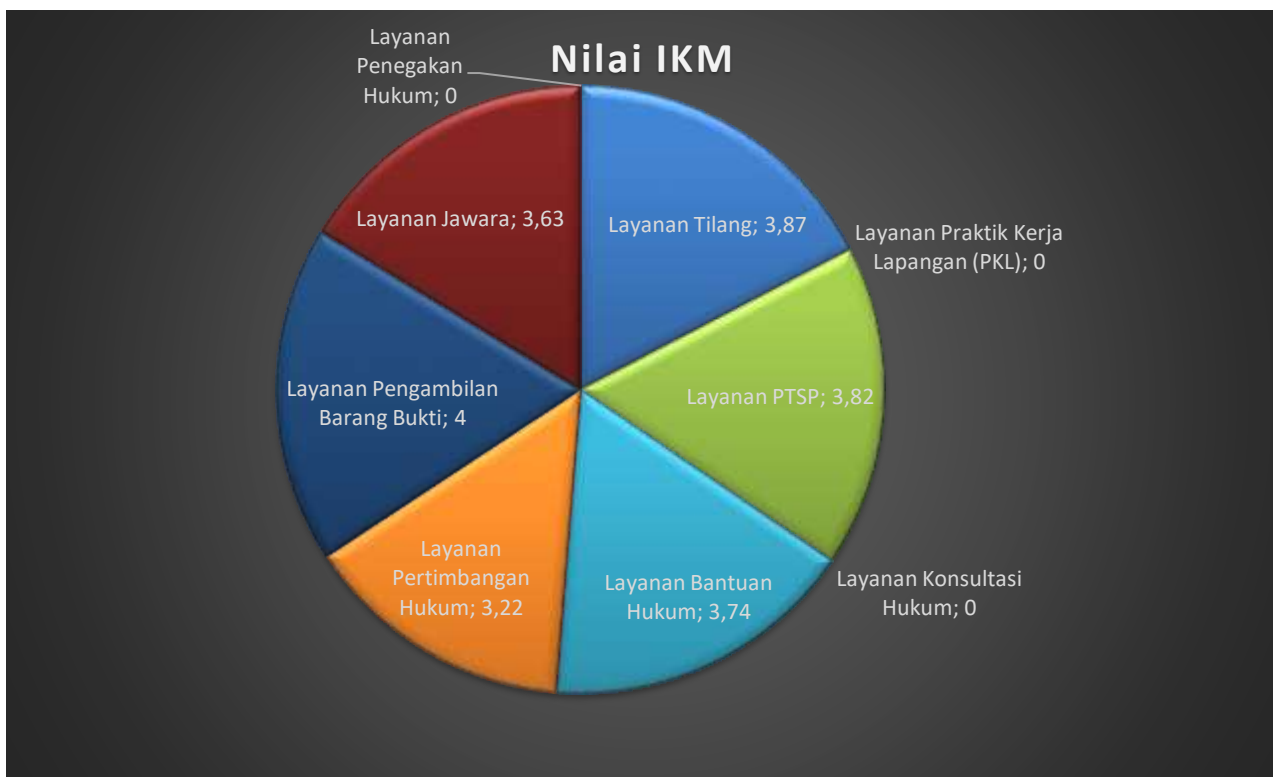
3.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah Rata-Rata Nilai Survei Kepuasan Masyarakat keseluruhan layanan yaitu sebesar **91,50** dengan rincian sebagai berikut:



3.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah Rata-Rata Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat keseluruhan layanan yaitu sebesar **3,64** dengan **predikat A (Sangat Baik)** dengan rincian sebagai berikut:



3.4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Setiap Unsur

Berdasarkan hasil pengumpulan data, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Setiap Layanan dengan rincian sebagai berikut:

I. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	25	31,25%
		Perempuan	8	10%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	16	20%
		Diploma III	1	1,25%
		S1	16	20%
		S2	1	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	7	8,75%
		PNS	2	2,5%
		TNI	0	0%
		Polri	9	11,25%
		Karyawan Swasta	8	10%
		Wiraswasta	3	3,75%
		Lainnya	4	5%

4.	Jenis Layanan	Layanan PTSP	33	41.25%
		Layanan Tilang	6	7,5%
		Layanan Pengambilan Barang Bukti	1	1,25%
		Layanan Permohonan Magang / Praktik Kerja Lapangan (PKL)	0	0%
		Layanan Konsultasi Hukum	0	0%
		Layanan Bantuan Hukum	8	10%
		Layanan Pertimbangan Hukum	1	1,25%
		Layanan Penerangan Hukum	16	20%
		Layanan Jawara (Jalinan Mahasiswa Magang Adhyaksa)	15	18,75%
		Layanan Penegakan Hukum	0	0%

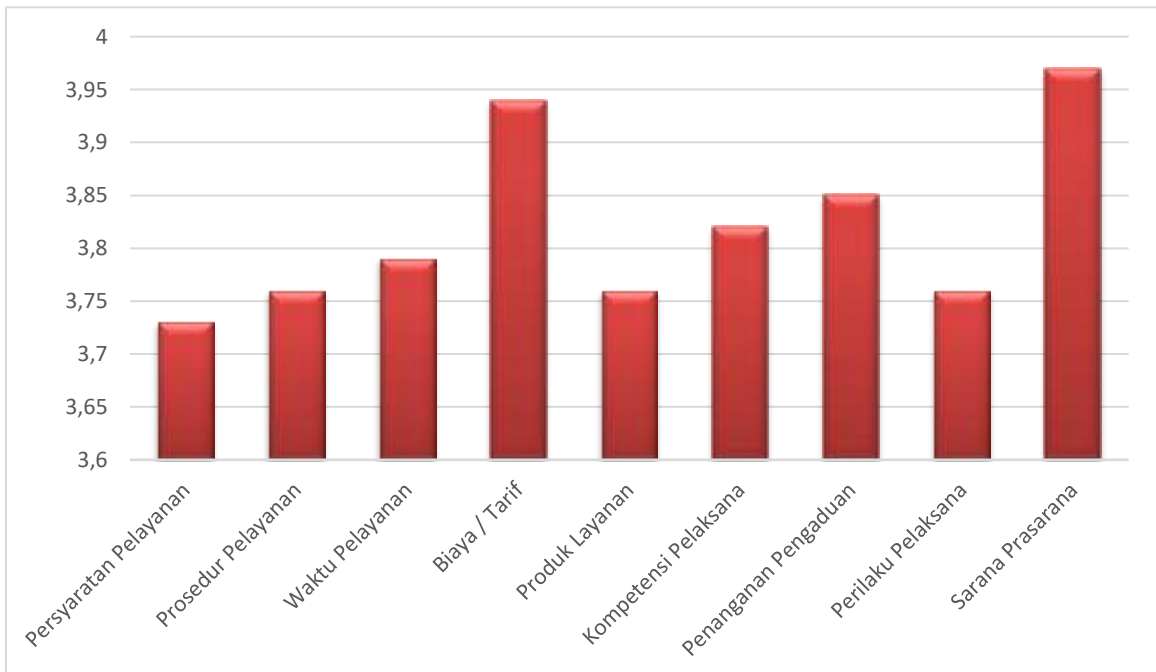
a. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Berdasarkan hasil pengolahan data pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Satu Pintu (PTSP), diperoleh hasil sebagai berikut:

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

	Nilai Unsur Pelayanan									Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,73	3,76	3,79	3,94	3,76	3,82	3,85	3,76	3,97	3,82
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	95,5 (A Sangat Baik)									

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



II. Pelayanan Tilang

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	4	5%
		Perempuan	2	2,5%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	5	6,25%
		Diploma III	0	0%
		S1	1	1,25%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	0	0%
		PNS	0	0%
		TNI	1	1,25%
		Polri	2	2,25%
		Karyawan Swasta	1	1,25%
		Wiraswasta	0	0%
		Lainnya	2	2,25%
4.	Jenis Layanan	Layanan PTSP	33	41,25%
		Layanan Tilang	6	7,5%
		Layanan Pengambilan Barang Bukti	1	1,25%
		Layanan Permohonan Magang / Praktik Kerja Lapangan (PKL)	0	0%
		Layanan Konsultasi Hukum	0	0%
		Layanan Bantuan Hukum	8	10%
		Layanan Pertimbangan Hukum	1	1,25%
		Layanan Penerangan Hukum	16	20%

	Layanan Jawara (Jalinan Mahasiswa Magang Adhyaksa)	15	18,75%
	Layanan Penegakan Hukum	0	0%

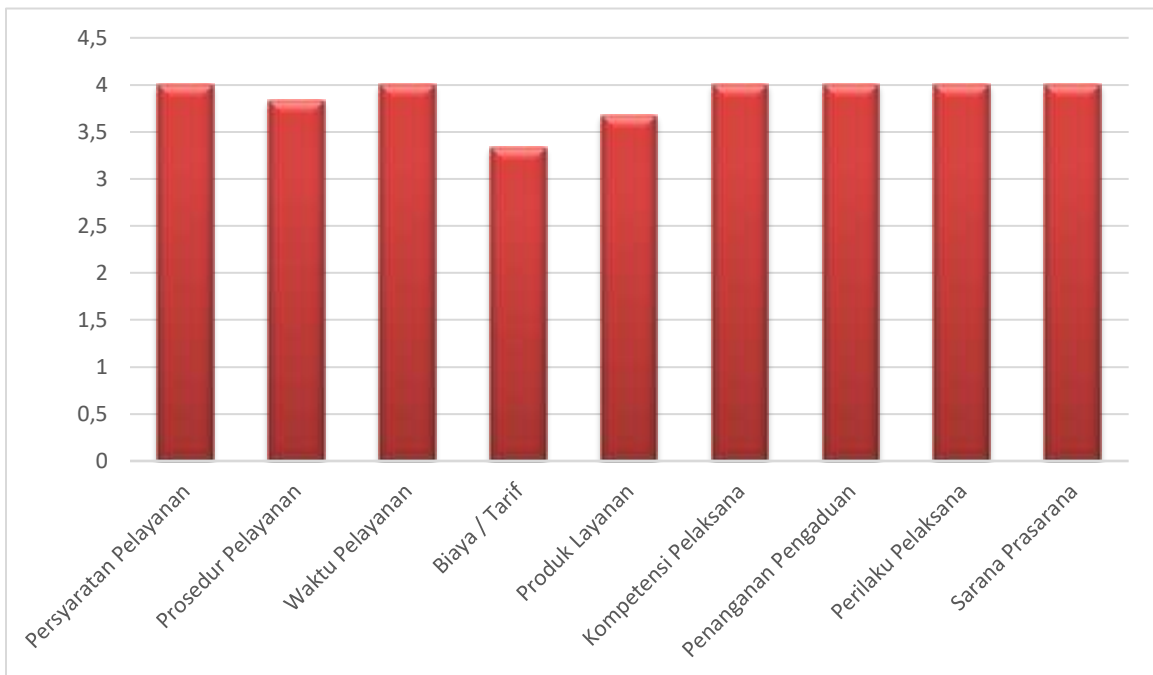
a. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Tilang

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan									Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	3,82	4	3.33	3.67	4	4	4	4	3,87
Kategori	A	A	B	B	B	B	A	A	A	A
IKM Layanan	96,75 (B Baik)									

Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Tilang Per Triwulan IV



III. Layanan pengambilan Barang Bukti

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	1	1,25%
		Perempuan	0	0%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	1	1,25%
		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	1	1,25%
		Wiraswasta	0	0%
		Lainnya	0	0%
4.	Jenis Layanan	Layanan PTSP	33	41,25%
		Layanan Tilang)	6	7,5%
		Layanan Pengambilan Barang Bukti	1	1,25%
		Layanan Permohonan Magang / Praktik Kerja Lapangan (PKL)	0	0%
		Layanan Konsultasi Hukum	0	0%
		Layanan Bantuan Hukum	8	10%
		Layanan Pertimbangan Hukum	1	1,25%
		Layanan Penerangan Hukum	16	20%
		Layanan Jawara (Jalinan Mahasiswa Magang Adhyaksa)	15	18,75%
		Layanan Penegakan Hukum	0	0%

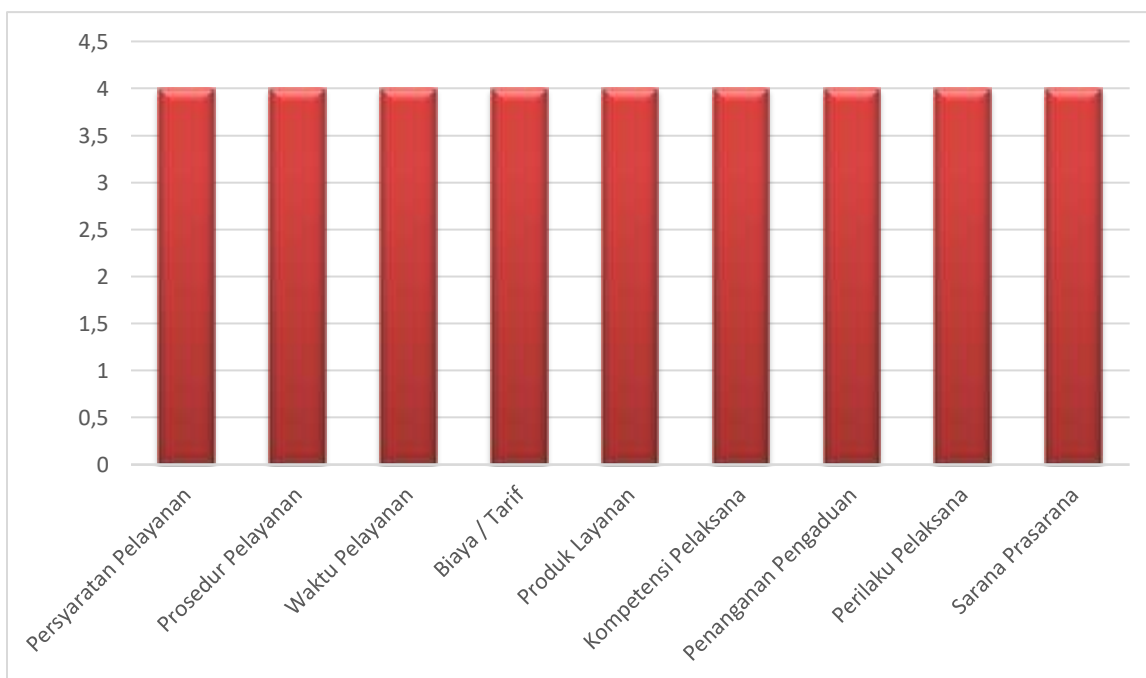
a. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Pengambilan Barang Bukti

Berdasarkan hasil pengolahan data pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Pengambilan Barang Bukti, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengambilan Barang Bukti Per Triwulan I

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

Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pengambilan Barang Bukti Per Triwulan I



IV. Layanan Bantuan Hukum Layanan Permohonan Magang / Praktik Kerja Lapangan (PKL)

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	1	1,25%
		Perempuan	0	0%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	1	1,25%
		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	1	1,25%
		Wiraswasta	0	0%
		Lainnya	0	0%
4.	Jenis Layanan	Layanan PTSP	33	41.25%
		Layanan Tilang)	6	7,5%
		Layanan Pengambilan Barang Bukti	1	1,25%
		Layanan Permohonan Magang / Praktik Kerja Lapangan (PKL)	0	0%
		Layanan Konsultasi Hukum	0	0%
		Layanan Bantuan Hukum	8	10%
		Layanan Pertimbangan Hukum	1	1,25%
		Layanan Penerangan Hukum	16	20%
		Layanan Jawara (Jalanan Mahasiswa Magang Adhyaksa)	15	18,75%
		Layanan Penegakan Hukum	0	0%

a. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Bantuan Hukum Layanan Permohonan Magang / Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Berdasarkan hasil pengolahan data pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Bantuan Hukum Layanan Permohonan Magang / Praktik Kerja Lapangan (PKL), diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Permohonan Magang / Praktik Kerja Lapangan (PKL) 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	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
IKM Layanan	NIHIL								

Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Permohonan Magang / Praktik Kerja Lapangan (PKL) Per Triwulan I

NIHIL

V. Layanan Konsultasi Hukum

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	1	1,25%
		Perempuan	0	0%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	1	1,25%
		Diploma III	0	0%
		S1	0	0%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja
PNS	0			0%
TNI	0			0%
Polri	0			0%
Karyawan Swasta	1			1,25%
Wiraswasta	0			0%
Lainnya	0			0%
4.	Jenis Layanan	Layanan PTSP	33	41,25%
		Layanan Tilang)	6	7,5%
		Layanan Pengambilan Barang Bukti	1	1,25%
		Layanan Permohonan Magang / Praktik Kerja Lapangan (PKL)	0	0%
		Layanan Konsultasi Hukum	0	0%
		Layanan Bantuan Hukum	8	10%
		Layanan Pertimbangan Hukum	1	1,25%
		Layanan Penerangan Hukum	16	20%
		Layanan Jawara (Jalinan Mahasiswa Magang Adhyaksa)	15	18,75%
		Layanan Penegakan Hukum	0	0%

a. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Konsultasi Hukum

Berdasarkan hasil pengolahan data pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh

hasil sebagai berikut:

Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Konsultasi Hukum 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	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
IKM Layanan	NIHIL								

Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Konsultasi Hukum Per Triwulan I

NIHIL

VI. Layanan Bantuan Hukum

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	7	8,75%
		Perempuan	1	1,25%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	2	2,5%
		Diploma III	0	0%
		S1	4	5%
		S2	2	2,5%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	0	0%
		PNS	6	7,5%
		TNI	0	0%
		Polri	0	0%
		Karyawan Swasta	1	1,25%
		Wiraswasta	0	0%
		Lainnya	1	1,25%
4.	Jenis Layanan	Layanan PTSP	33	41,25%
		Layanan Tilang)	6	7,5%
		Layanan Pengambilan Barang Bukti	1	1,25%
		Layanan Permohonan Magang / Praktik Kerja Lapangan (PKL)	0	0%

	Layanan Konsultasi Hukum	0	0%
	Layanan Bantuan Hukum	8	10%
	Layanan Pertimbangan Hukum	1	1,25%
	Layanan Penerangan Hukum	16	20%
	Layanan Jawara (Jalinan Mahasiswa Magang Adhyaksa)	15	18,75%
	Layanan Penegakan Hukum	0	0%

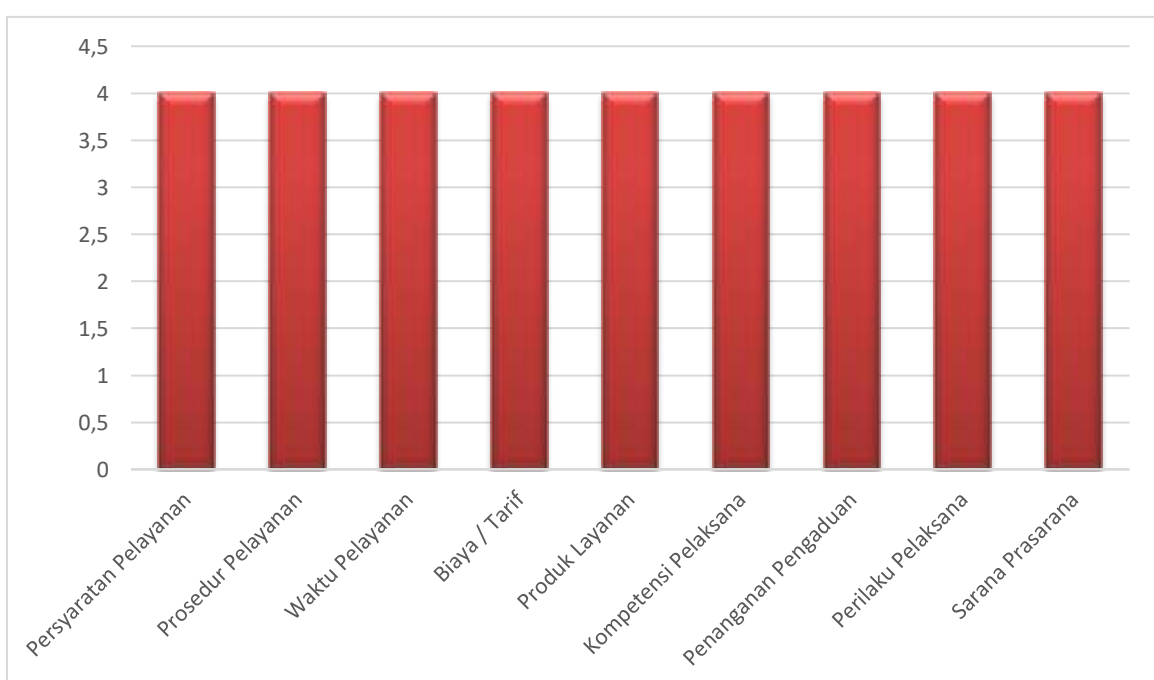
a. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan									Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,75	3,63	3,63	3,88	3,63	3,88	3,63	3,63	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	93,5 (A Sangat Baik)									

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



VII. Layanan Pertimbangan Hukum

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	1	1,25%
		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	1	1,25%
		S3	0	0%
		3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja
PNS	1			1,25%
TNI	0			0%
Polri	0			0%
Karyawan Swasta	0			0%
Wiraswasta	0			0%
Lainnya	0			0%
4.	Jenis Layanan			Layanan PTSP
		Layanan Tilang)	6	7,5%
		Layanan Pengambilan Barang Bukti	1	1,25%
		Layanan Permohonan Magang / Praktik Kerja Lapangan (PKL)	0	0%
		Layanan Konsultasi Hukum	0	0%
		Layanan Bantuan Hukum	8	10%
		Layanan Pertimbangan Hukum	1	1,25%
		Layanan Penerangan Hukum	16	20%
		Layanan Jawara (Jalinan Mahasiswa Magang Adhyaksa)	15	18,75%
		Layanan Penegakan Hukum	0	0%

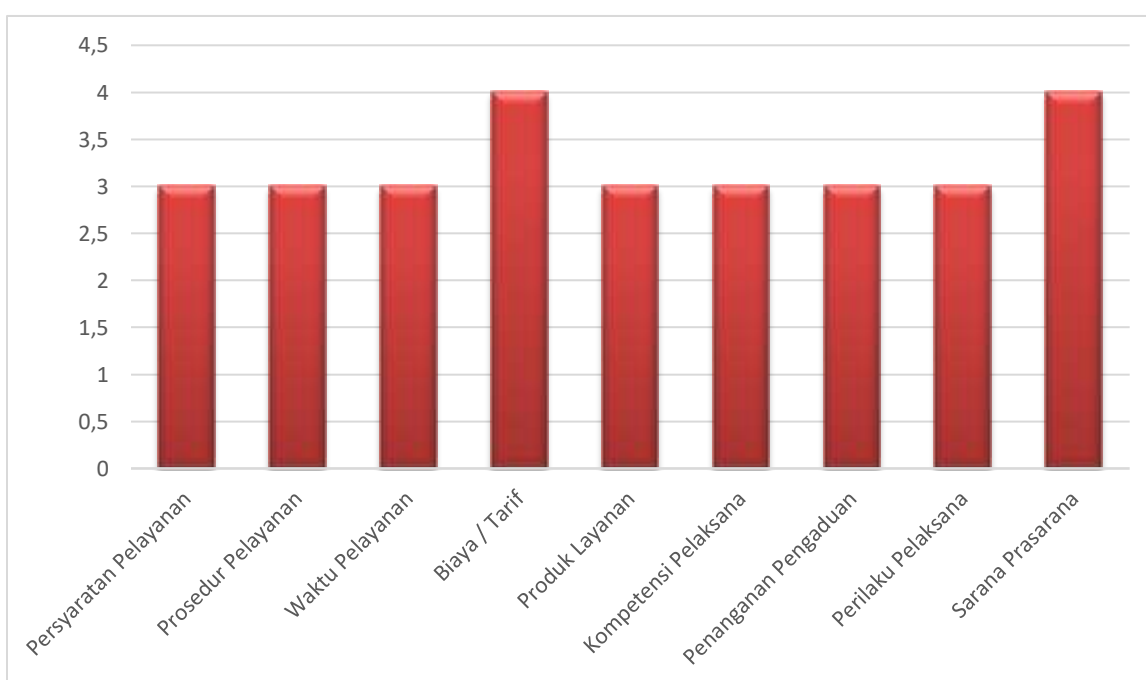
a. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1.7. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pertimbangan Hukum Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan									Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A	B
IKM Layanan	80,5 (Baik)									

Grafik 1.7. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pertimbangan Hukum Per Triwulan I



VIII. Layanan Penerangan Hukum

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	13	16,25%
		Perempuan	3	3,75%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	2	2,5%
		Diploma III	0	0%
		S1	9	11,25%
		S2	5	6,25%
S3	0	0%		
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	0	0%
		PNS	13	16,25%
		TNI	0	0%

		Polri	0	0%
		Karyawan Swasta	1	1,25%
		Wiraswasta	0	0%
		Lainnya	2	2,5%
4.	Jenis Layanan	Layanan PTSP	33	41.25%
		Layanan Tilang)	6	7,5%
		Layanan Pengambilan Barang Bukti	1	1,25%
		Layanan Permohonan Magang / Praktik Kerja Lapangan (PKL)	0	0%
		Layanan Konsultasi Hukum	0	0%
		Layanan Bantuan Hukum	8	10%
		Layanan Pertimbangan Hukum	1	1,25%
		Layanan Penerangan Hukum	16	20%
		Layanan Jawara (Jalinan Mahasiswa Magang Adhyaksa)	15	18,75%
		Layanan Penegakan Hukum	0	0%

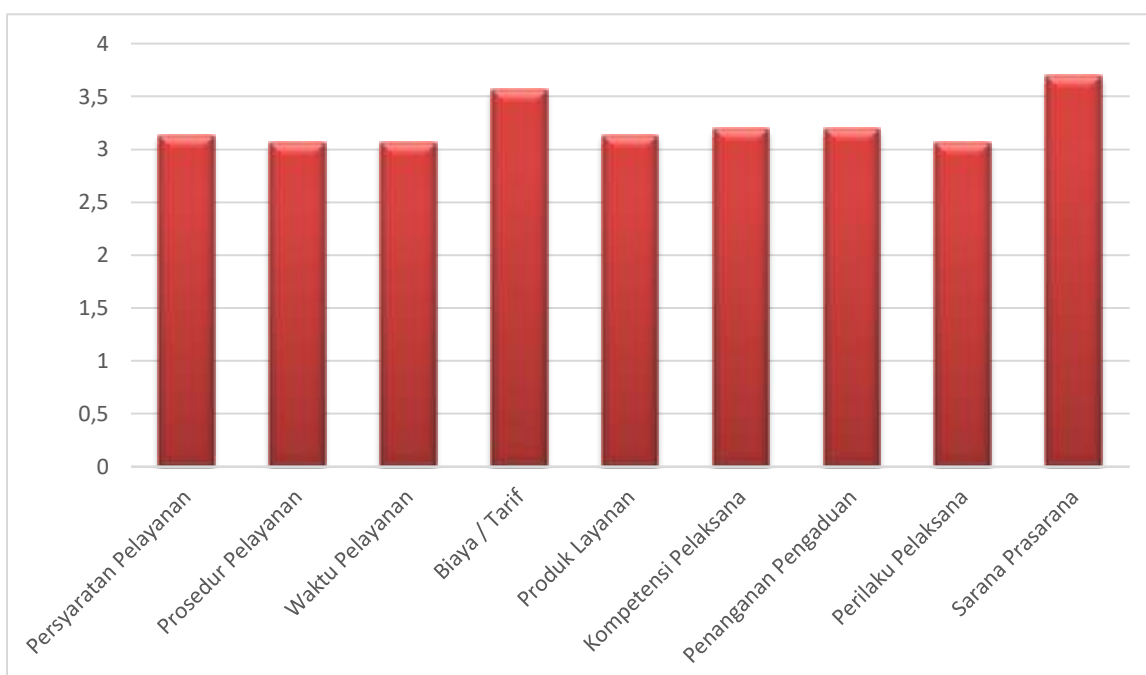
a. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1.8. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penerangan Hukum Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan									Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.13	3.06	3.06	3.56	3.13	3.19	3.19	3.06	3.69	3,23
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A	B
IKM Layanan	80,75 (B BAIK)									

Grafik 1.8. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penerangan Hukum Per Triwulan I



IX. Layanan Jawara (Jalinan Mahasiswa Magang Adhyaksa)

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	3	3,75%
		Perempuan	12	15%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	9	11,25%
		Diploma III	0	0%
		S1	6	7,5%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	15	18,75%
		PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		Polri	0	0%
		Karyawan Swasta	0	0%
		Wiraswasta	0	0%
		Lainnya	0	0%
4.	Jenis Layanan	Layanan PTSP	33	41,25%
		Layanan Tilang)	6	7,5%
		Layanan Pengambilan Barang Bukti	1	1,25%
		Layanan Permohonan Magang / Praktik Kerja Lapangan (PKL)	0	0%
		Layanan Konsultasi Hukum	0	0%

	Layanan Bantuan Hukum	8	10%
	Layanan Pertimbangan Hukum	1	1,25%
	Layanan Penerangan Hukum	16	20%
	Layanan Jawara (Jalinan Mahasiswa Magang Adhyaksa)	15	18,75%
	Layanan Penegakan Hukum	0	0%

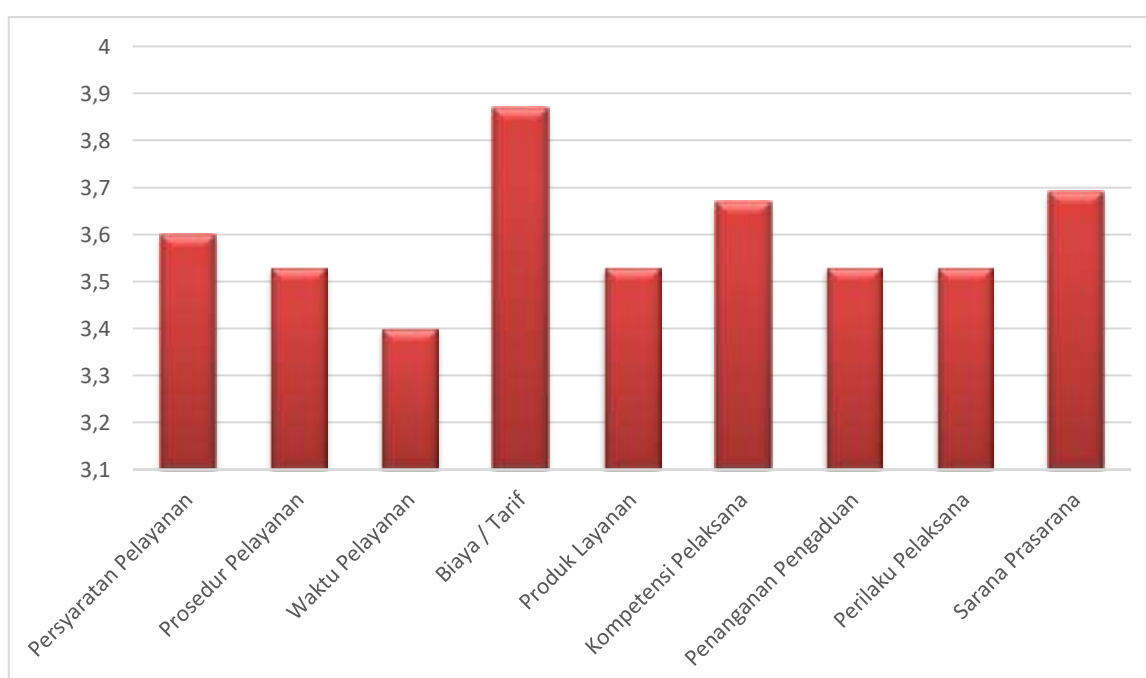
a. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1.9. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Jawara (Jalinan Mahasiswa Magang Adhyaksa) Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan									Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.6	3.53	3.4	3.87	3.53	3.67	3.53	3.53	4	3,63
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	90,75 (Sangat Baik)									

Grafik 1.9. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Jawara (Jalinan Mahasiswa Magang Adhyaksa) Per Triwulan I



X. Layanan Penegakan Hukum

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
PNS	0			0%
TNI	0			0%
Polri	0			0%
Karyawan Swasta	0			0%
Wiraswasta	0			0%
Lainnya	0			0%
4.	Jenis Layanan			Layanan PTSP
		Layanan Tilang)	6	7,5%
		Layanan Pengambilan Barang Bukti	1	1,25%
		Layanan Permohonan Magang / Praktik Kerja Lapangan (PKL)	0	0%
		Layanan Konsultasi Hukum	0	0%
		Layanan Bantuan Hukum	8	10%
		Layanan Pertimbangan Hukum	1	1,25%
		Layanan Penerangan Hukum	16	20%
		Layanan Jawara (Jalinan Mahasiswa Magang Adhyaksa)	15	18,75%
		Layanan Penegakan Hukum	0	0%

b. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Penegakan Hukum

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

Tabel 1.10. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penegakan Hukum Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan									Total
	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	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	
IKM Layanan	NIHIL									

Grafik 1.10. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penegakan Hukum Per Triwulan I

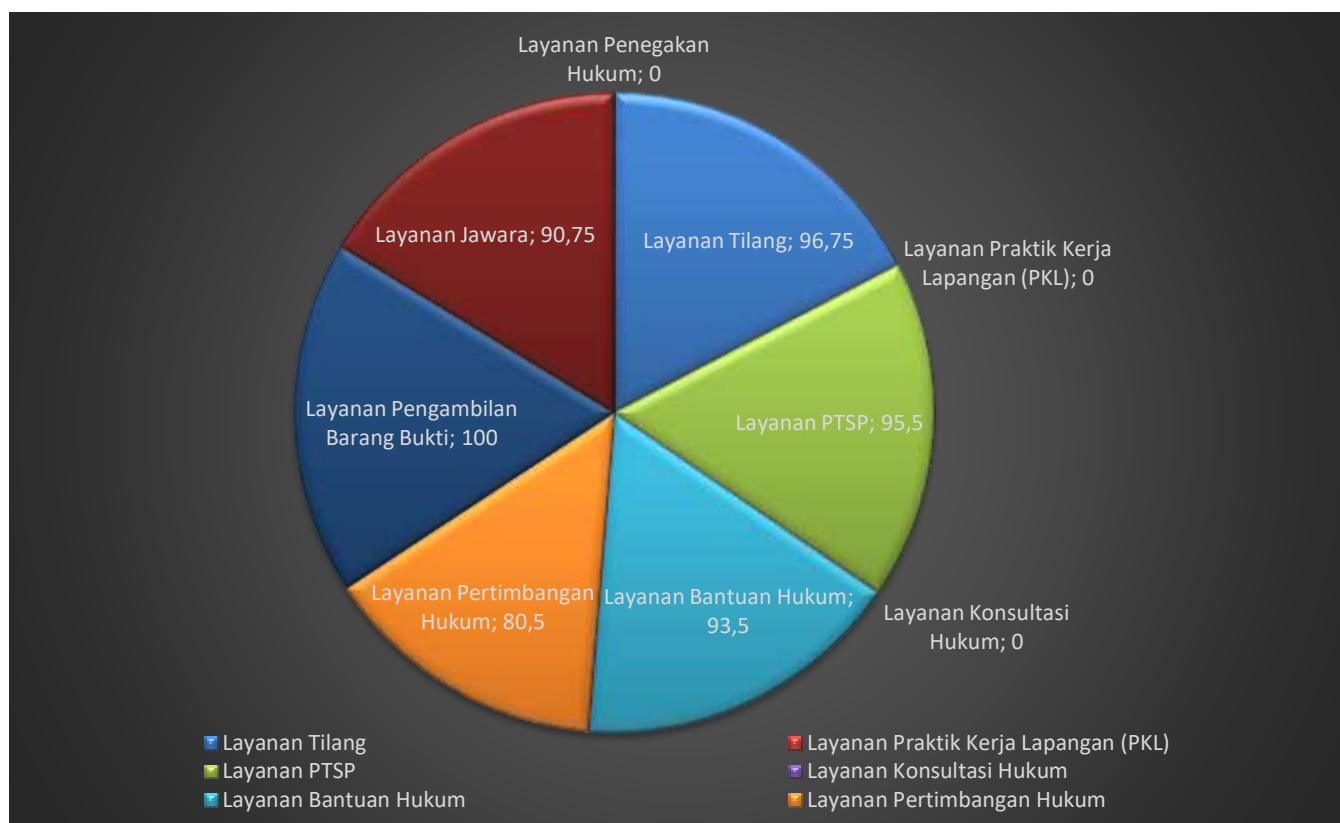
NIHIL

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

Tabel 1.11. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Triwulan I Tahun 2026 Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Tilang	96.75	A	Sangat Baik
2.	Layanan Permohonan Magang / Praktik Kerja Lapangan (PKL)	NIHIL	NIHIL	NIHIL
3.	Layanan PTSP	95.5	A	Sangat Baik
4.	Layanan Konsultasi Hukum	NIHIL	NIHIL	NIHIL
5.	Layanan Bantuan Hukum	93.5	A	Sangat Baik
6.	Layanan Pertimbangan Hukum	80.5	B	Baik
7.	Layanan Penerangan Hukum	80.75	B	Baik
8.	Layanan Pengambilan Barang Bukti	100	A	Sangat Baik
9.	Layanan Jawara (Jalinan Mahasiswa Magang Adhyaksa)	90.75	A	Sangat Baik
10.	Layanan Penegakan Hukum	NIHIL	NIHIL	NIHIL
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan		91.5		

Grafik 1.11. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Triwulan I Tahun 2026 Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), diperoleh nilai unsur layanan pada rentang 80,5 hingga 100, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik sampai dengan sangat baik. Nilai tertinggi diperoleh pada Layanan Pengambilan Barang Bukti sebesar 100, diikuti Layanan Tilang sebesar 96,75, Layanan PTSP 95,5, sedangkan nilai terendah terdapat pada Layanan Pertimbangan Hukum sebesar 80,5.

Capaian nilai tinggi pada Layanan Tilang, Layanan PTSP, dan Layanan Pertimbangan Hukum menunjukkan bahwa prosedur pelayanan telah berjalan dengan baik, petugas bersikap ramah dan profesional, serta waktu pelayanan relatif cepat. Namun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu menjadi perhatian, antara lain keterbatasan jumlah petugas, kepadatan pengunjung pada jam tertentu, serta sarana dan prasarana layanan yang perlu dioptimalkan.

Secara keseluruhan, hasil SKM ini menjadi bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, melalui optimalisasi sumber daya manusia, perbaikan sarana dan prasarana, serta penguatan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi guna mewujudkan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel.

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. Waktu tunggu pelayanan yang relatif lama, khususnya pada Layanan Tilang dan PTSP pada jam sibuk, sehingga menyebabkan antrean yang cukup padat.
2. Keterbatasan jumlah petugas pelayanan, yang berdampak pada kecepatan dan efektivitas proses pelayanan.
3. Keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, seperti ruang tunggu, sistem antrean, serta fasilitas kenyamanan bagi masyarakat.
4. Kurangnya informasi yang jelas dan mudah dipahami terkait alur, persyaratan, dan prosedur layanan.
5. Perlu adanya peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyampaian informasi dan proses pelayanan guna meningkatkan efisiensi dan transparansi.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur dapat digambarkan sebagai berikut.

1. Keterbatasan jumlah petugas layanan berdampak pada efektivitas dan kecepatan pelayanan, sehingga diperlukan optimalisasi penempatan personel serta peningkatan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan prima.
2. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti ruang tunggu, sistem antrean, serta fasilitas kenyamanan masyarakat, masih perlu ditingkatkan guna menunjang kelancaran proses pelayanan.
3. Penyampaian informasi terkait alur, persyaratan, dan prosedur layanan belum sepenuhnya optimal, sehingga masih ditemukan masyarakat yang belum memahami mekanisme pelayanan

secara menyeluruh.

4. Digitalisasi layanan belum dimanfaatkan secara maksimal, terutama dalam hal sistem antrean elektronik, penyampaian informasi layanan secara daring, serta integrasi data pelayanan. Pelayanan agar di percepat untuk masyarakat .

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. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur survei Unsur pelayanan Pertimbangan Hukum, sehingga menjadi nilai terendah ketiga 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.	Pelayanan	Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait registrasi <i>online</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin dan para kasi • Staf pelayanan publik
2.	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin dan para kasi • Staf pelayanan
3.	Kecepatan Waktu memberikan pelayanan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> (pelayanan publik prima)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin dan para kasi • Staf pelayanan

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Jumlah responden yang diolah dalam SKM Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan Pada pelayanan publik 80 responden yang di dominasi oleh masyarakat dan mayoritas jenis layanan adalah kelompok layanan registrasi. Seluruh responden tersebut melakukan pengisian survei atas seluruh jenis pelayanan pada standar pelayanan Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan.
2. Hasil indeks kepuasan pengguna layanan Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan Periode triwulan I Tahun 2026 adalah dengan nilai 91,5 dan mutu pelayanan termasuk katagori A dengan hasil kinerja sangat baik.

Tangerang Selatan, 16 April 2026
Kepala Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan



Apreza Darul Putra, S.H., M.H.
Jaksa Madya

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan 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 : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

