KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN TENGAH
KEJAKSAAN NEGERI BARITO SELATAN
Jl. Panglima Batur No. 9 Buntok Telp/Fax: (0525) 21007

Nomor	:	B-524/O.2.15/Cr.5/04/2026	Buntok, 14 April 2026
Sifat	:	Biasa	
Lampiran	:	1 (satu) Berkas	
Hal	:	Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 Kejaksaan Negeri Barito Selatan	

Yth.
Kepala Kejaksaan Tinggi Kalimantan Tengah

Di –
Palangka Raya

Sehubungan dengan kepatuhan dalam pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026, bersama ini dengan hormat kami kirimkan laporan SKM Triwulan I Tahun 2026 Kejaksaan Negeri Barito Selatan. Data terlampir.

Demikian untuk menjadi maklum, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Kepala Kejaksaan Negeri Barito Selatan

#KEJAKSAANDIGITAL

Zulham Pardamean, S.H, M.H.
Jaksa Madya NIP. 19790729 200603 1 001

Tembusan :
1. Yth. Wakil Kepala Kejaksaan Tinggi Kalimantan Tengah;
2. Yth. Asisten Pembinaan Kejaksaan Tinggi Kalimantan Tengah;
3. Yth. Asisten Pengawasan Kejaksaan Tinggi Kalimantan Tengah;
4. Arsip.

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

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KEJAKSAAN NEGERIBARITO SELATAN

PERIODE TRIWULAN I

TAHUN 2026

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSrE), 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) 5
BAB IV 9
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 9
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9
4.2. Rencana Tindak Lanjut 9
4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat 10
BAB V 12
KESIMPULAN 12
LAMPIRAN 13
1. Kuesioner 13
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 14
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 15

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

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 Barito 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 Kejaksaan Negeri Barito 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.

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

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 Barito 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.

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Kejaksaan Negeri Barito Selatan yang berlokasi di Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Barito Selatan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Barito 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 Kejaksaan Negeri Barito 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 Kejaksaan Negeri Barito 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.

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

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 Barito Selatan yang berlokasi di Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

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

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun populasi penerima pelayanan pada Kejaksaan Negeri Barito Selatan sebanyak 28 orang.

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

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 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	17	60,7%
		Perempuan	11	39,3%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	2	7,1%
		SLTP/SMP	2	7,1%
		SLTA/SMA	20	71,4%
		Diploma III	0	0%
		S1	4	14,3%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	0	0%
		PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		Polri	0	0%
		Karyawan Swasta	3	10,7%
		Wiraswasta	6	21,4%
		Lainnya	19	67,9%
4.	Jenis Layanan	Layanan Penerimaan Tamu	13	46,4%
		Layanan Pengantaran Tamu	11	39,3%
		Layanan Pengambilan Barang Bukti	4	14,3%

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

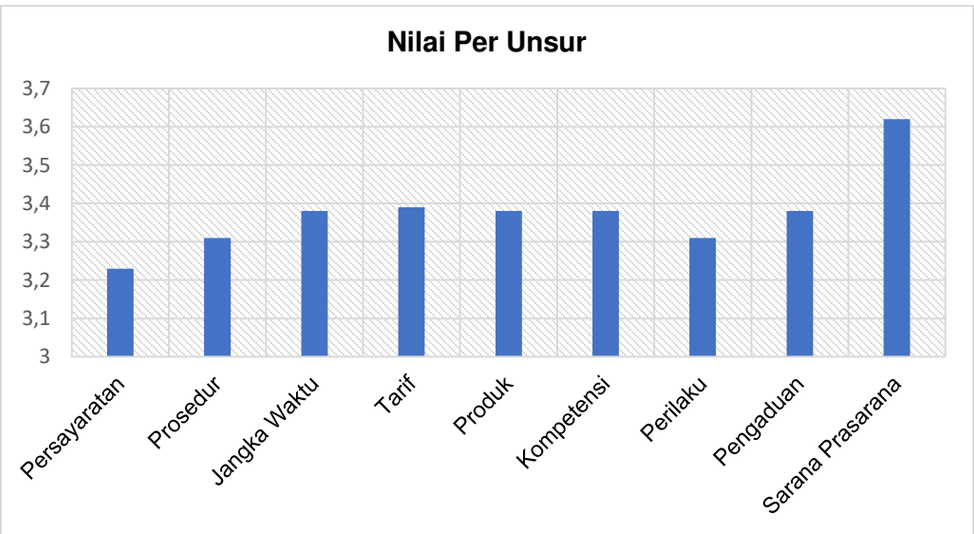
Berdasarkan hasil pengolahan data pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh hasil sebagai berikut:

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	**3.23**	**3.31**	**3.38**	**3.92**	**3.38**	**3.38**	**3.31**	**3.38**	**4**
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	87 (B atau Baik)								

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

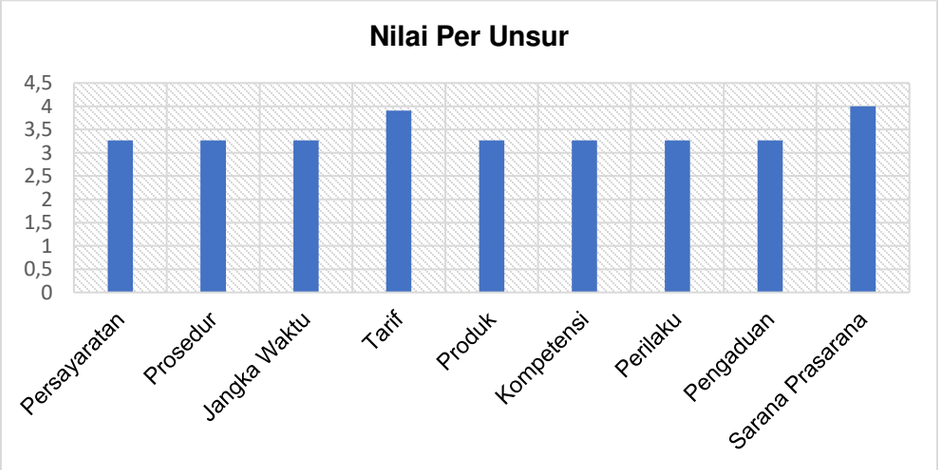


Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Pengantaran Tamu Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	**3.27**	**3.27**	**3.27**	**3.91**	**3.27**	**3.27**	**3.27**	**3.27**	**4**
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	85,5 (B atau Baik)								

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

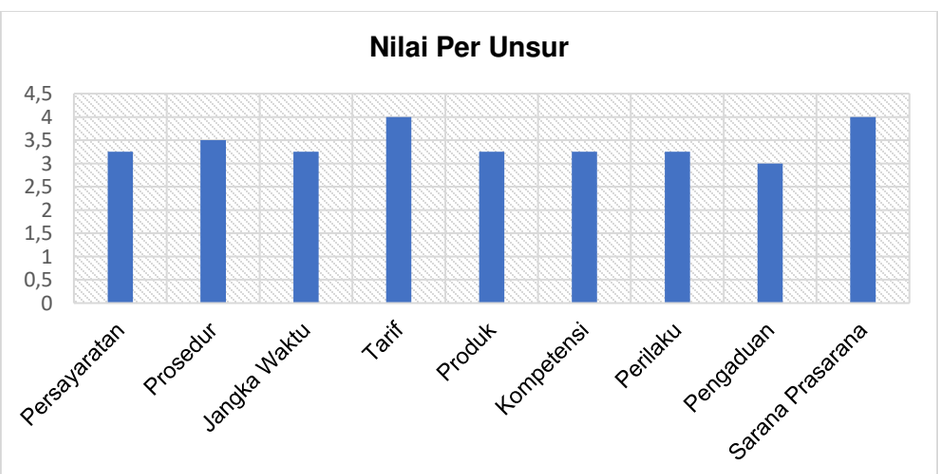
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Pengantaran Tamu Per Triwulan I



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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	**3.25**	**3.5**	**3.25**	**4**	**3.25**	**3.25**	**3.25**	**3**	**4**
Kategori	B	A	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	85,5 (B atau Baik)								

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



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

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

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
pada Kejaksaan Negeri Barito Selatan Per Triwulan I

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Pelayanan Penerimaan Tamu	87	B	Baik
2.	Pelayanan Pengantaran Tamu	85,5	B	Baik
3.	Pelayanan Pengambilan Barang Bukti	85,5	B	Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Barito Selatan		86 (B atau Baik)		

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

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 Pengaduan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,00 (tiga koma nol nol). Selanjutnya unsur Prosedur Persyaratan mendapatkan nilai 3,23 (tiga koma dua tiga) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur jangka waktu yang mendapatkan nilai 3,25 (tiga koma dua lima) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif, serta sarana dan prasarana yang sama-sama memperoleh nilai sebesar 4,00 (empat koma nol nol) dan unsur kompetensi yang memperoleh nilai sebesar 3,38 (tiga koma tiga delapan).

Selanjutnya, belum ditemukan saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan. Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Pengaduan Pelayanan, Prosedur Persyaratan dan Jangka Waktu dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Pengaduan Pelayanan, mekanisme menyampaikan keluhan, saran, aspirasi, atau laporan dinilai kurang baik. Hal ini terjadi karena Masyarakat belum memanfaatkan media pengaduan yang telah disediakan atau dapat memilih langsung datang ke lokasi pelayananan.
2. Prosedur Persyaratan dinilai berbelit-belit oleh masyarakat. Prosedur persyaratan kerja atau Standard Operating Procedure (SOP) memiliki manfaat krusial dalam menciptakan alur kerja yang efisien, konsisten, dan aman.
3. Waktu Pelayanan masih dirasa lambat dan Prosedur Pelayanan dinilai berbelit-belit oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena Masyarakat belum memanfaatkan registrasi online secara optimal dan lebih memilih langsung datang ke lokasi pelayananan.

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 Barito Selatan. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur Pengaduan Pelayanan, Prosedur Persyaratan dan Jangka Waktu. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

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

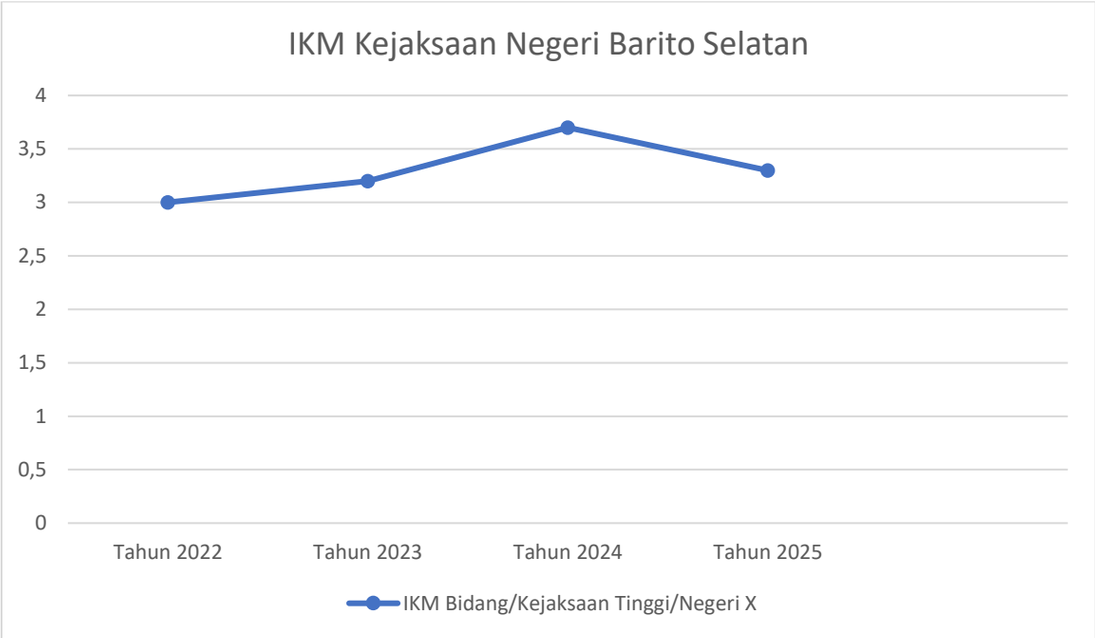
No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Pengaduan Pelayanan	Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait Layanan Pengaduan baik lansung maupun tidak lansung	√	√	√	√	Kajari
		Menambah jumlah media pengaduan	√	√			Kajari
2.	Prosedur Persyaratan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	√	√	√	√	Kajari
		Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis		√	√	√	Kajari
3.	Jangka Waktu	Melaksanakan kegiatan secara optimal dan efisien		√	√	√	Kajari

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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

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

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



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2025 pada Kejaksaan Negeri Barito Selatan.

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

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 Barito Selatan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang B atau Baik dengan nilai sebesar 86 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Barito Selatan menunjukkan Peningkatan dibandingkan dengan 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Pengaduan Pelayanan, Prosedur Persyaratan dan Jangka Waktu.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif, Sarana dan Prasarana, serta Kompetensi.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Barito Selatan telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 80%.
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu sedang dalam proses tindak lanjut.

Buntok, 14 April 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Barito Selatan

Zulham Pardamean, S.H, M.H.
Jaksa Madya NIP. 19790729 200603 1 001

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Barito Selatan memanfaatkan sarana digital berupa *website* SINORI. Seluruh pengguna layanan dapat mengisikan 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. **Bagamana 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 :**

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

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

NILAI IKM

85.5

Baik

Total Responden : **4**

Satuan Kerja : **KEJAKSAAN NEGERI BARITO SELATAN**
Nama Layanan : **Layanan Pengambilan Barang Bukti**
Tahun : **2026**
Triwulan : **1**

RESPONDEN

Jenis Kelamin :	Pria	:	2
	Wanita	:	2
Pendidikan :	Tidak Sekolah	:	0
	Sekolah Dasar	:	1
	Sekolah Menengah Pertama	:	0
	Sekolah Menengah Atas	:	2
	Diploma 3	:	0
	Strata 1	:	1
	Strata 2	:	0
	Strata 3	:	0

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI, DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

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

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

No	Rencana Tindak Lanjut 2024	Realisasi Tindak Lanjut 2025	Persentase Realisasi
1.	Persyaratan Pelayanan / Meningkatkan sosialisasi dan edukasi terkait Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Barito Selatan.	Sudah Direalisasikan	100%
2.	Prosedur Pelayanan / Memaksimalkan penggunaan aplikasi inovasi dan memastikan seluruh prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	Sudah Direalisasikan	100 %
3.	Waktu Pelayanan / Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Barito Selatan, khususnya pada layanan unggulan.	Sudah Direalisasikan	100%
4.	Tarif / Memastikan segala proses bisnis yang berjalan di lingkungan Kejaksaan Negeri Barito Selatan tidak ada pungutan liar.	Sudah Direalisasikan	100%
5.	Produk Pelayanan / Memastikan produk dokumen maupun jasa yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	Sudah Direalisasikan	100%
6.	Kompetensi Pelaksana / Program IHT peningkatan kompetensi pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi, pengawasan usulan diklat sesuai dengan minat bakat dan kebutuhan organisasi.	Sudah Direalisasikan	90%
7.	Perilaku Pelaksana / Peningkatan disiplin dan integritas petugas dengan program internalisasi kode etik dan penguatan nilai-nilai Keuangan.	Sudah Direalisasikan	100%
8.	Sarana dan Prasarana / Peningkatan sarana dan prasarana standar yang dibutuhkan sebagai penunjang pelayanan prima sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta pemeliharaan rutin terhadap seluruh sarana dan prasarana yang sudah ada	Sudah Direalisasikan	70%
9.	Pengaduan, Saran dan Masukan / Memastikan seluruh saluran pengaduan, saran dan masukan	Sudah Direalisasikam	

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

	tetap berfungsi dengan baik dan meningkatkan sosialisasi saluran-saluran tersebut kepada pengguna layanan.		100%

No	Rencana Tindak Lanjut Tw I 2025	Realisasi Tindak Lanjut Tw II 2025	Persentase Realisasi
1.	Persyaratan Pelayanan / Meningkatkan sosialisasi dan edukasi terkait Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Barito Selatan.	Sedang Direalisasikan	80%
2.	Prosedur Pelayanan / Memaksimalkan penggunaan aplikasi inovasi dan memastikan seluruh prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	sudah Direalisasikan	100 %
3.	Waktu Pelayanan / Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Barito Selatan, khususnya pada layanan unggulan.	sedang Direalisasikan	80%
4.	Tarif / Memastikan segala proses bisnis yang berjalan di lingkungan Kejaksaan Negeri Barito Selatan tidak ada pungutan liar.	Sudah Direalisasikan	100%
5.	Produk Pelayanan / Memastikan produk dokumen maupun jasa yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	Sudah Direalisasikan	100%
6.	Kompetensi Pelaksana / Program IHT peningkatan kompetensi pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi, pengawasan usulan diklat sesuai dengan minat bakat dan kebutuhan organisasi.	Sudah Direalisasikan	90%
7.	Perilaku Pelaksana / Peningkatan disiplin dan integritas petugas dengan program internalisasi kode etik dan penguatan nilai-nilai Keuangan.	Sudah Direalisasikan	100%
8.	Sarana dan Prasarana / Peningkatan sarana dan prasarana standar yang dibutuhkan sebagai penunjang pelayanan prima sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta pemeliharaan rutin terhadap seluruh sarana dan prasarana yang sudah ada	Sudah Direalisasikan	70%

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

9.	Pengaduan, Saran dan Masukan / Memastikan seluruh saluran pengaduan, saran dan masukan tetap berfungsi dengan baik dan meningkatkan sosialisasi saluran-saluran tersebut kepada pengguna layanan.	Sudah Direalisasikam	100%

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