



KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN TENGAH
KEJAKSAAN NEGERI BARITO SELATAN
Jl. Panglima Batur No. 9 Buntok Barito Selatan, 73700

Yth.
Kepala Kejaksaan Tinggi
Kalimantan Tengah

Buntok, 15 Juli 2025

Di –
Palangkaraya

SURAT PENGANTAR
Nomor : TAR-50/O.2.15/Cr.3/07/2026

No.	Uraian	Jumlah	Keterangan
1	2	3	4
1.	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 Periode bulan April s/d Juni pada Kejaksaan Negeri Barito Selatan	1 (satu) Eksemplar	Disampaikan dengan hormat untuk menjadi periksa.

KEPALA KEJAKSAAN NEGERI BARITO SELATAN,



ZULHAM PARDAMEAN, S.H., M.H.
JAKSA MADYA NIP. 19790729 200603 1 001

- Tembusan :
- 1. Yth. Wakil Kepala Kejaksaan Tinggi Kalteng
 - 2. Yth. Asisten Pembinaan Kejaksaan Tinggi Kalteng
 - 3. Yth. Asisten Pengawasan Kejaksaan Tinggi Kalteng
 - 4. Arsip.





PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN NEGERIBARITO SELATAN
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) 5

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 9

BAB V 11

KESIMPULAN..... 11

LAMPIRAN 12

1. Kuesioner 12

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 13

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 14



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.



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.



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.



- 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-Juni 2026	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2026	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 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 25 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 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	21	84%
		Perempuan	4	16%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	4	16%
		Diploma III	0	0%
		S1	20	80%
		S2	1	4%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	0	0%
		PNS	17	0%
		TNI	0	0%
		Polri	0	0%
		Karyawan Swasta	3	10,7%
		Wiraswasta	1	21,4%
		Lainnya	4	67,9%
4.	Jenis Layanan	Layanan Penerimaan Tamu	10	40%
		Layanan Pengantaran Tamu	15	60%
		Layanan Pengambilan Barang Bukti	0	0%

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

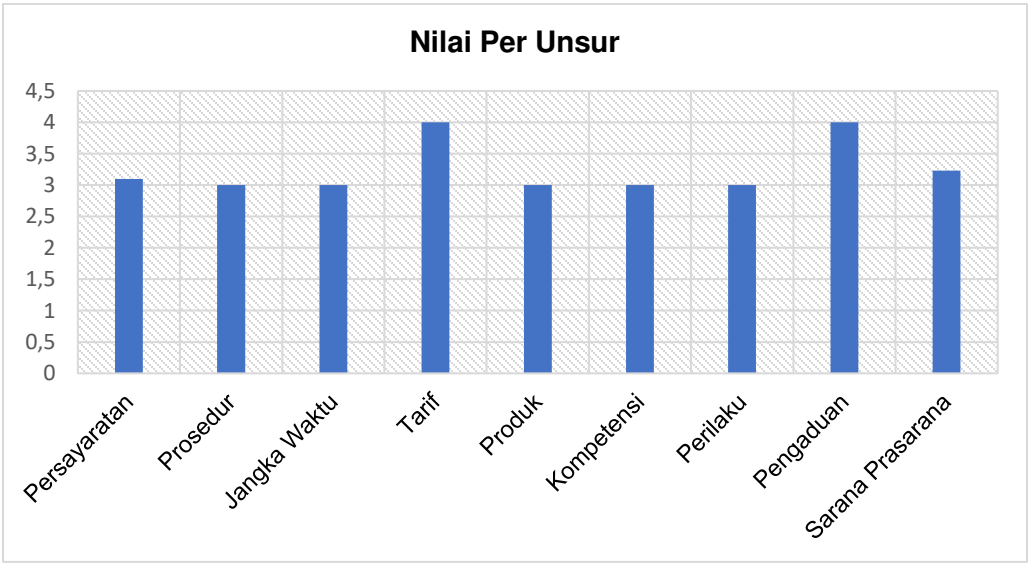
Berdasarkan hasil pengolahan data pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh hasil sebagai berikut:



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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.1	3	3	4	3	3	3	3	4
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	80,75 (B atau Baik)								

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

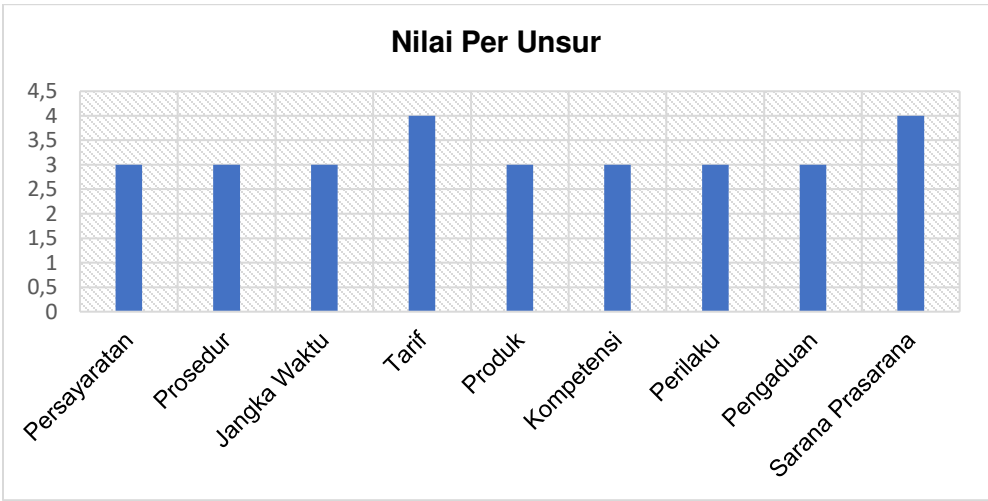


Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengantaran Tamu Per Triwulan II

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



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



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:

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

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Pelayanan Penerimaan Tamu	80,75	B	Baik
2.	Pelayanan Pengantaran Tamu	80,5	B	Baik
3.	Pelayanan Pengambilan Barang Bukti	-	-	-
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Barito Selatan		80,75 (B atau Baik)		



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 Pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu 3,00 (tiga koma nol nol) diantaranya Prosedur persyaratan, Jangka Waktu Pelayanan, Produk Pelayanan, Perilaku Pelayanan Dan Kompetensi Pelayanan.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur tarif, unsur pengaduan serta sarana dan prasarana yang sama-sama memperoleh nilai sebesar 4,00 (empat koma nol nol).

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

1. 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.
2. 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 pelayanan.
3. Produk pelayanan sangat penting bagi instansi pemerintah karena berfungsi sebagai wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan menjamin kesejahteraan rakyat. Selain itu, pelayanan yang baik akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memastikan birokrasi berjalan dengan adil dan merata.
4. Perilaku pelayanan menentukan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Sikap yang ramah, cepat tanggap, dan sopan membuat masyarakat merasa dihargai.
5. Kompetensi pelayanan ditandai dengan kemampuan petugas memberikan pelayanan secara profesional dan tanpa memihak. Ini memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan transparan dan cepat. Kompetensi ini wajib dimiliki agar masyarakat merasa puas.

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 5 (lima) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur Prosedur persyaratan, Jangka Waktu Pelayanan, Produk Pelayanan,



Perilaku Pelayanan Dan Kompetensi Pelayanan. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

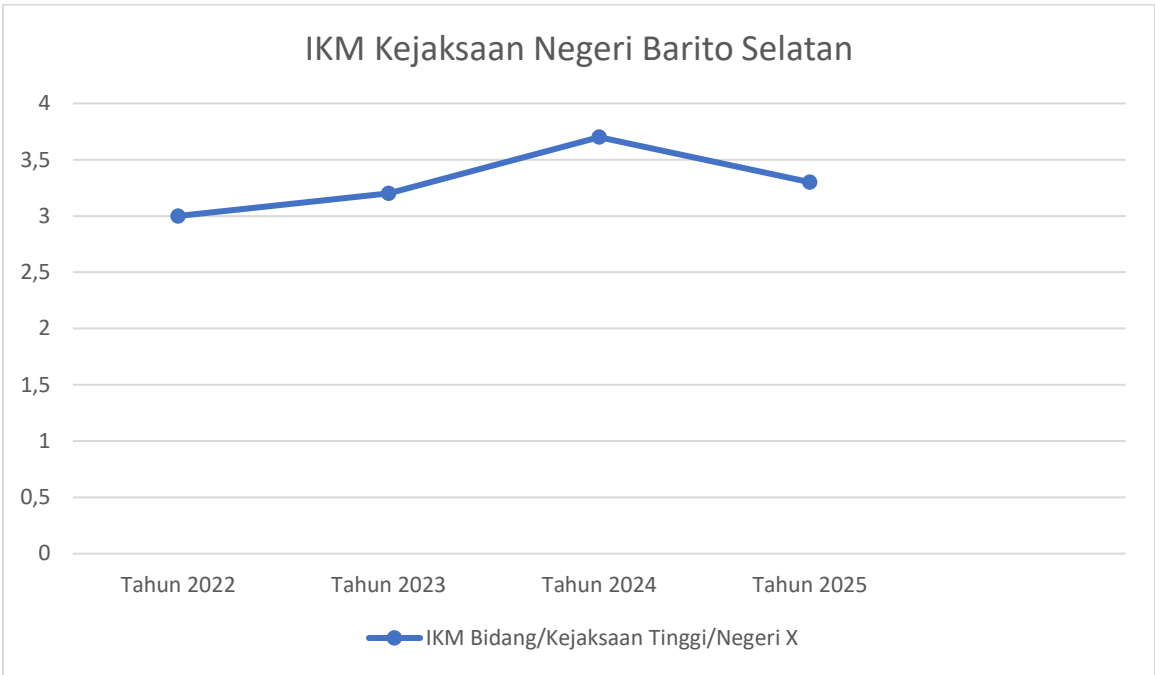
No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Produk Pelayanan	Memberikan pelayanan yang baik	√	√	√	√	Kajari
		memberikan layanan yang cepat, mudah, dan transparan	√	√	√	√	Kajari
2.	Prosedur Persyaratan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	√	√	√	√	Kajari
		Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis		√	√	√	Kajari
3.	Jangka Waktu	Melaksanakan kegiatan secara optimal dan efisien		√	√	√	Kajari
4.	Kompetensi Pelayanan	Indeks Kompetensi yang baik mencakup kemampuan melayani masyarakat dan pengelolaan pengaduan	√	√	√	√	Kajari
5.	Perilaku Pelayanan	Meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan	√	√	√	√	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:



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.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan II 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 80,75 poin..
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk lima unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Prosedur persyaratan, Jangka Waktu Pelayanan, Produk Pelayanan, Perilaku Pelayanan Dan Kompetensi Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif, Sarana dan Prasarana, serta Pengaduan.
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, 15 Juli 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Barito Selatan



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



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. 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

NILAI IKM	
80.75	
Baik	
Total Responden : 10	

Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI BARITO SELATAN	
Nama Layanan : Layanan Penerimaan Tamu	
Tahun : 2026	
Triwulan : 2	
RESPONDEN	
Jenis Kelamin :	
Pria	: 7
Wanita	: 3
Pendidikan :	
Tidak Sekolah	: 0
Sekolah Dasar	: 0
Sekolah Menengah Pertama	: 0
Sekolah Menengah Atas	: 2
Diploma 3	: 0
Strata 1	: 8
Strata 2	: 0
Strata 3	: 0



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	90%
9.	Pengaduan, Saran dan Masukan / Memastikan seluruh saluran pengaduan, saran dan masukan	Sudah Direalisasikan	



	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	90%
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	90%
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	95%
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	90%



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 Direalisasikan	100%
----	---	----------------------	------

