



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**

**KEJAKSAAN NEGERI KAMPAR  
SEMESTER I TAHUN 2025**

## 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 .....	7
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	7
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	7
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	7
4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat.....	8
BAB V .....	9
KESIMPULAN.....	9
LAMPIRAN .....	10
1. Kuesioner .....	10
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	11
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 Kampar 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 Kampar 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 Kampar. 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 Kampar yang berlokasi di Kabupaten Kampar Provinsi Riau secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Kampar.

#### 2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Kampar. 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 Kampar. 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 Kampar 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 Kampar yang berlokasi di Kabupaten Kampar Provinsi Riau.

### 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	1 Januari-31 Januari 2025	31 hari
2.	Pengumpulan Data	1 Februari-28 Februari 2025	28 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 Maret-31 Maret 2025	31 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	1 April-25 Juni 2025	86 hari

Table 2.1 Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

### 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 Kampar sebanyak 55 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 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	23	41%
		Perempuan	32	58%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	1	1%
		SLTP/SMP	5	9%
		SLTA/SMA	23	41%
		Diploma III	2	3%
		S1	23	41%
		S2	1	1%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	19	34%
		PNS	3	5%
		TNI	0	0%
		Polri	3	5%
		Karyawan Swasta	8	14%
		Wiraswasta	4	7%
		Lainnya	18	32%
4.	Jenis Layanan	Pelayanan Pengambilan barang Bukti Tilang secara Drive-Thru pada Kejaksaan Negeri Kampar pada Kejaksaan Negeri Kampar	55	100%

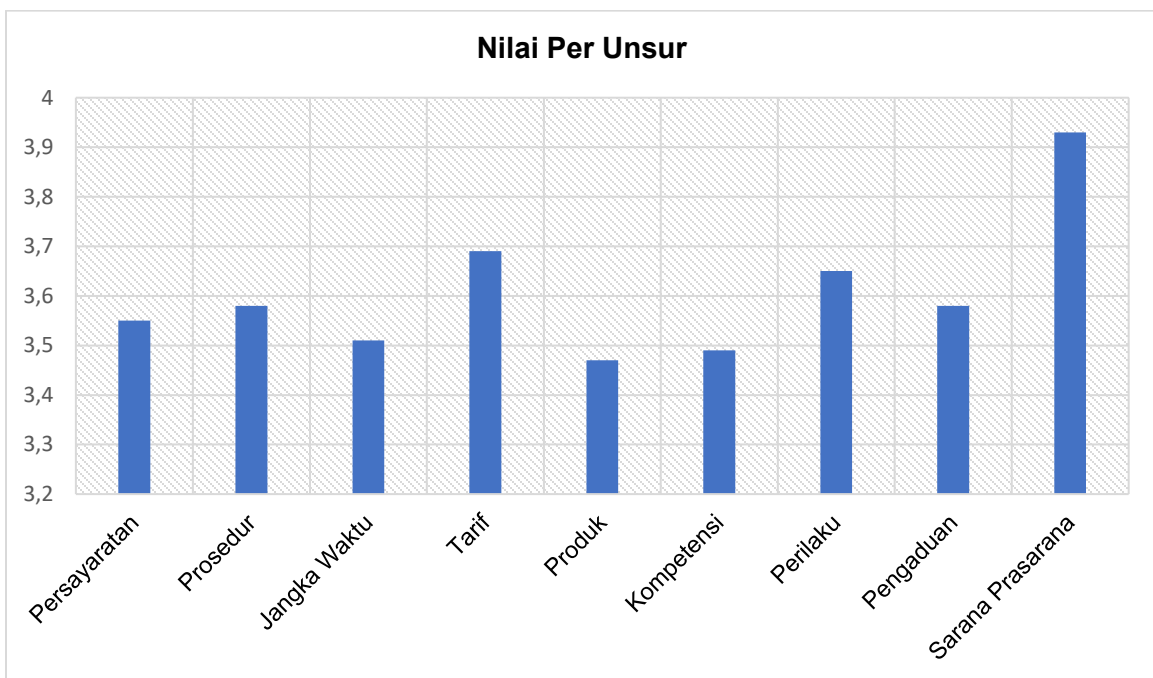
#### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Pelayanan Pengambilan barang Bukti Tilang secara Drive-Thru pada Kejaksaan Negeri Kampar Per Semester I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,55	3.58	3.51	3.69	3.47	3.49	3.65	3.58	3.93
Kategori	A	A	A	A	B	B	A	A	A
IKM Layanan	90 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Pelayanan Pengambilan barang Bukti Tilang secara Drive-Thru Per Semester I



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

Tabel 1.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Kampar Per Semester I

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Pada Pelayanan Pengambilan barang Bukti Tilang secara Drive-Thru	90	Sangat Baik	A
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Kampar		90		

## **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 Waktu Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 3,47 (tiga koma empat puluh tujuh). Selanjutnya unsur Kompetensi mendapatkan nilai 3,49 (tiga koma empat puluh sembilan) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,55 (tiga koma lima puluh lima) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Penanganan dengan nilai sebesar 3,93 (tiga koma Sembilan puluh tiga) dan unsur Perilaku 3,69 merupakan nilai terendah kedua serta unsur Pengaduan yang memperoleh nilai sebesar 3,30 (tiga koma tiga nol) sebagai nilai terendah ketiga.

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. Input data bisa dengan menggunakan pelayanan online/internet.
2. Proses layanan mohon dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin.
3. Pelayanan dapat ditingkatkan dan melayani dengan sepenuh hati.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Tarif, Kompetensi, Persyaratan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu sudah mulai membaik dalam pelaksanaan dari tahun sebelumnya dan akan terus dimaksimalkan untuk menjaga konsistensi dalam pelaksanaannya.
2. Pengambilan barang bukti tilang terkadang mengalami kendala dari jaringan dan aplikasi yang mengindikasikan perlunya penyempurnaan dalam hal tersebut.

#### **4.2. Rencana Tindak Lanjut**

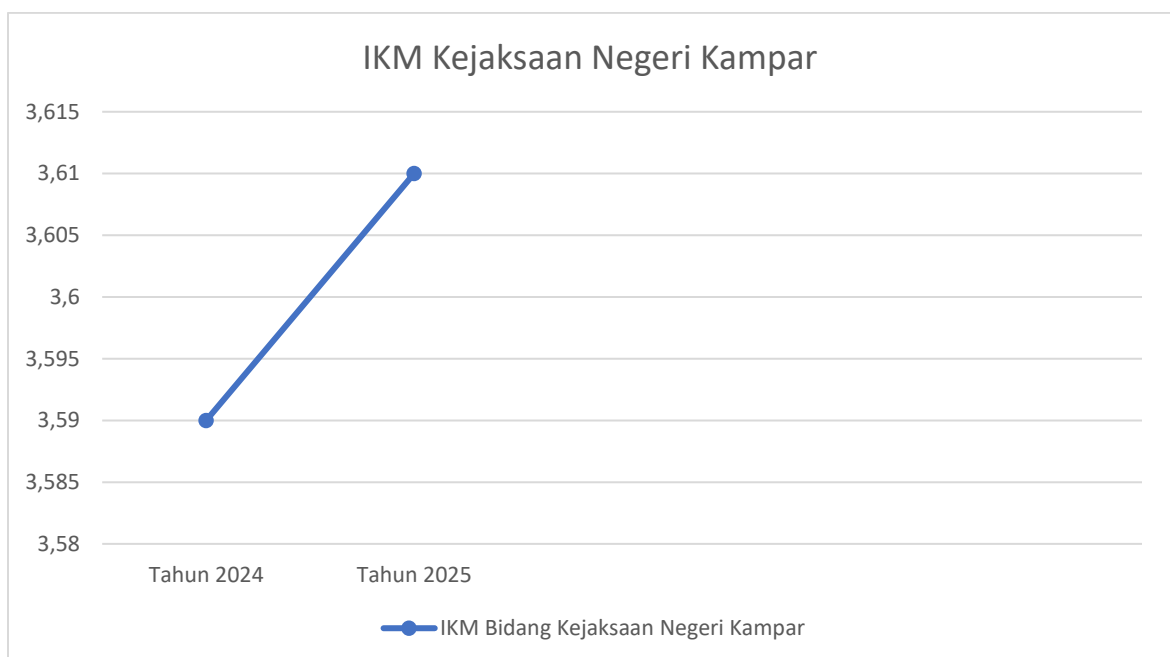
Hasil analisis tersebut dibuat sebagai langkah untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan/keputusan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada Kejaksaan Negeri Kampar. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu Tarif, Kompetensi, Persyaratan. 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.	Tarif	Memastikan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	√	√			Kajari Kasubagbin
2.	Kompetensi	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kompetensi/ kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya	√	√			Kajari Kasubagbin
3.	Waktu	Memastikan ketepatan waktu dalam pelayanan untuk lebih optimal					Kajari Kasubagbin

#### 4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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

Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kejaksaan Negeri Kampar Tahun 2024-2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga tahun 2025 pada Kejaksaan Negeri Kampar.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Semester I mulai dari Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Kampar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai 90 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Kampar menunjukkan Peningkatan sejak tahun 2024 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Tarif, Kompetensi, dan Waktu.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan, Pengaduan, dan Perilaku.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Kampar telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100%

Bangkinang, 22 Juli 2025

**Kepala Kejaksaan Negeri Kampar**



**SAPTA PUTRA, S.H.,M.Hum**

**JAKSA MADYA**

**NIP. 197403121999031006**

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Kampar 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:

Layanan Pelayanan Pengambilan barang  
Bukti Tilang secara Drive-Thru pada  
Kejaksaan Negeri Kampar  
KEJAKSAAN NEGERI KAMPAR



Silahkan Scan QR Code untuk menuju ke Survei yang telah disediakan

 [Print QrCode](#)

 [Copy Link](#)

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI KAMPAR  
Layanan : Pelayanan Pengambilan barang Bukti Tilang secara Drive-Thru pada Kejaksaan Negeri Kampar

Terimakasih untuk mau meluangkan waktunya mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini untuk perbaikan kami kedepannya.

\* : Wajib Diisi.

Nama : \*

Jenis Kelamin : \*  Pria  Wanita

No WA / No Telp : \*

Email :

Pendidikan : \*  TS - Tidak Sekolah  SD - Sekolah Dasar  SMP - Sekolah Menengah Pertama  
 SMA - Sekolah Menengah Atas  D3 - Diploma 3  S1 - Strata 1  
 S2 - Strata 2  S3 - Strata 3

Pekerjaan : \*  Belum / Tidak Bekerja  PNS - Pegawai Negeri Sipil  TNI - Tentara Nasional Indonesia  Polri - Kepolisian RI

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan Pelayanan Pengambilan barang Bukti Tilang secara Drive-Thru pada Kejaksaan Negeri Kampar pada KEJAKSAAN NEGERI KAMPAR dengan jenis pelayanannya?

Tidak Sesuai  Kurang Sesuai  Sesuai  Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Pelayanan Pengambilan barang Bukti Tilang secara Drive-Thru pada Kejaksaan Negeri Kampar di KEJAKSAAN NEGERI KAMPAR ini?

Tidak Mudah  Kurang Mudah  Mudah  Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Pelayanan Pengambilan barang Bukti Tilang secara Drive-Thru pada Kejaksaan Negeri Kampar ?

Tidak Cepat  Kurang Cepat  Cepat  Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Pelayanan Pengambilan barang Bukti Tilang secara Drive-Thru pada Kejaksaan Negeri Kampar. Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

Sangat Mahal  Cukup Mahal  Murah  Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan Pelayanan Pengambilan barang Bukti Tilang secara Drive-Thru pada Kejaksaan Negeri Kampar antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak Sesuai  Kurang Sesuai  Sesuai  Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pada KEJAKSAAN NEGERI KAMPAR dalam pelayanan?

Tidak Kompeten  Kurang Kompeten  Kompeten  Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pada KEJAKSAAN NEGERI KAMPAR dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Tidak Sopan dan Ramah  Kurang Sopan dan Ramah  Sopan dan Ramah  Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana publik yang ada pada KEJAKSAAN NEGERI KAMPAR?

Buruk  Cukup  Baik  Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak Ada  Ada tetapi tidak berfungsi  Berfungsi kurang maksimal  Dikelola dengan baik

Komentar (Kritik / Saran) :

Simpan

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

No	Rencana Tindak Lanjut 2024	Realisasi Tindak Lanjut 2025	Persentase Realisasi
1.	Memastikan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Sudah Direalisasikan	80%
2.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kompetensi/kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya	Sudah Direalisasikan	80%
3.	Memastikan kesesuaian persyaratan dalam pelayanan	Sudah Direalisasikan	80%