

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KEJAKSAAN NEGERI KAMPAR

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) 8

BAB IV 12

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 12

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 12

4.2. Rencana Tindak Lanjut 13

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat 13

BAB V 15

KESIMPULAN 15

LAMPIRAN 16

1. Kuesioner 16

2. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 17

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 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.

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 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.

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 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.

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 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	Januari 2026	15 hari
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2026	60 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	30 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2026	30 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.

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 11 orang responden pada layanan drive thru tilang, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	6	0,27%
		Perempuan	5	0,22%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	4	0,18%
		Diploma III	0	0%
		S1	7	0,31%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	0	0%
		PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		Polri	0	0%
		Karyawan Swasta	0	0%
		Wiraswasta	0	0%
		Lainnya	0	0%
4.	Jenis Layanan	Layanan Drive Thru Tilang	11	100%

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

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	0	0%
		Perempuan	1	0,5%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	1	0,5%
		Diploma III	0	0%
		S1	0	0%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	0	0%
		PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		Polri	0	0%
		Karyawan Swasta	0	0%
		Wiraswasta	0	0%
		Lainnya	0	0%
4.	Jenis Layanan	Layanan Grebek Laci	1	100%

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

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	1	0,5%
		Perempuan	2	1%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	1	0,5%
		SLTA/SMA	2	1%
		Diploma III	0	0%
		S1	0	0%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	0	0%
		PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		Polri	0	0%
		Karyawan Swasta	0	0%
		Wiraswasta	0	0%
		Lainnya	0	0%
4.	Jenis Layanan	Layanan PELITA	3	100%

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

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	27	0,9%
		Perempuan	2	0,06%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	4	0,13%
		Diploma III	0	0%
		S1	17	0,5%
		S2	3	0,1%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	0	0%
		PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		Polri	0	0%
		Karyawan Swasta	0	0%
		Wiraswasta	0	0%
		Lainnya	0	0%
4.	Jenis Layanan	Layanan KAWAN	29	100%

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

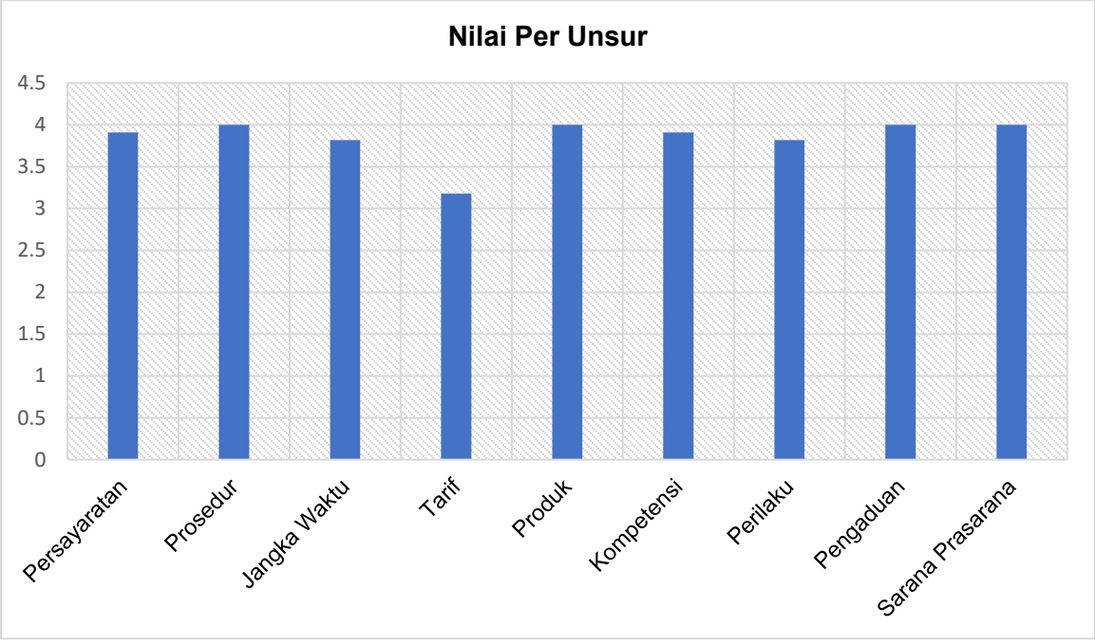
Berdasarkan hasil pengolahan data pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Drive Thru Tilang Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,91	4,00	3,82	3,18	4,00	3,91	3,82	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Layanan	96,25 (A atau Sangat 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 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Drive Thru Tilang Per Triwulan I

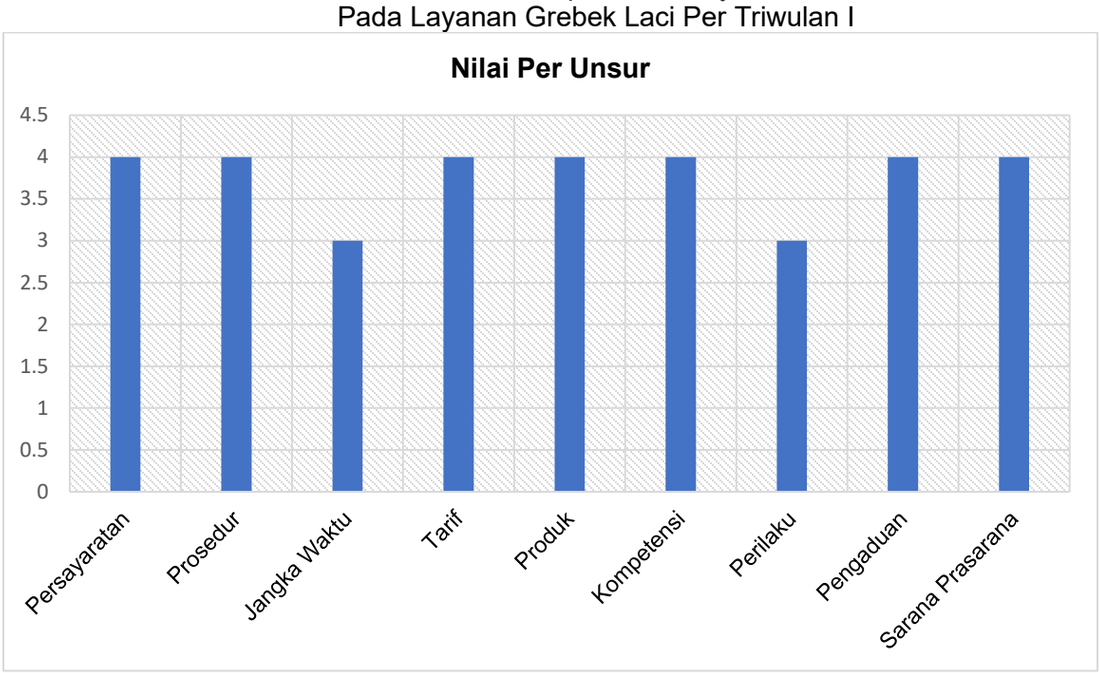


Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Grebek Laci Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	B	A	A	A	B	A	A
IKM Layanan	94,5 (A atau Sangat Baik)								

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

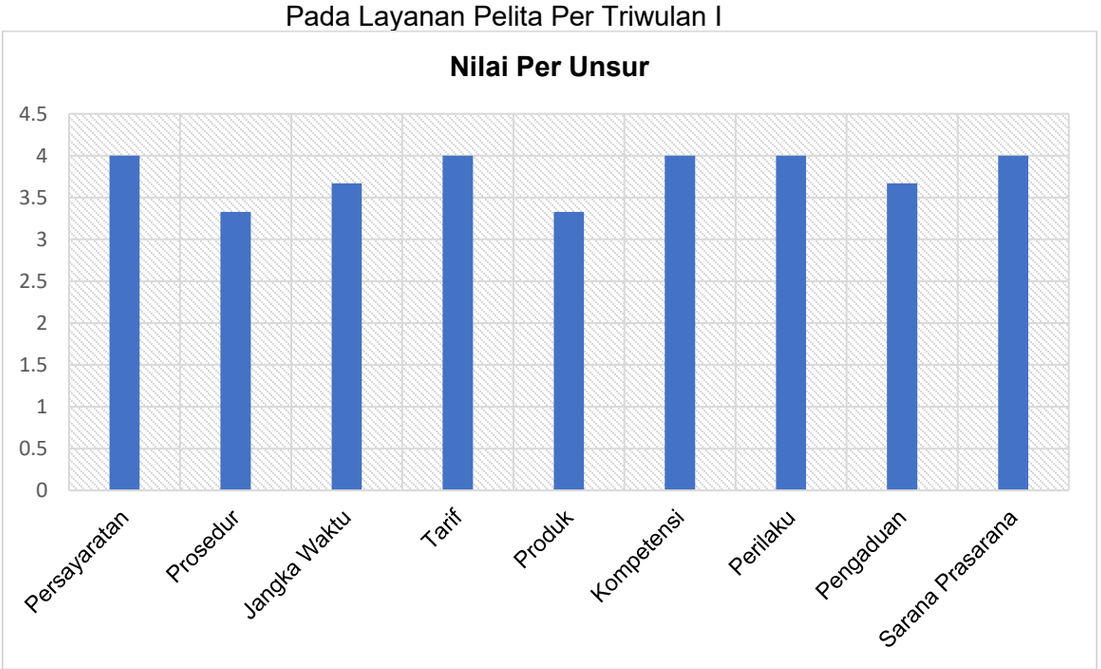
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Grebek Laci Per Triwulan I



Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Pelita Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4,00	3,33	3,67	4,00	3,33	4,00	4,00	3,67	4,00
Kategori	A	B	B	A	B	A	B	B	A
IKM Layanan	94,5 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Pelita Per Triwulan I

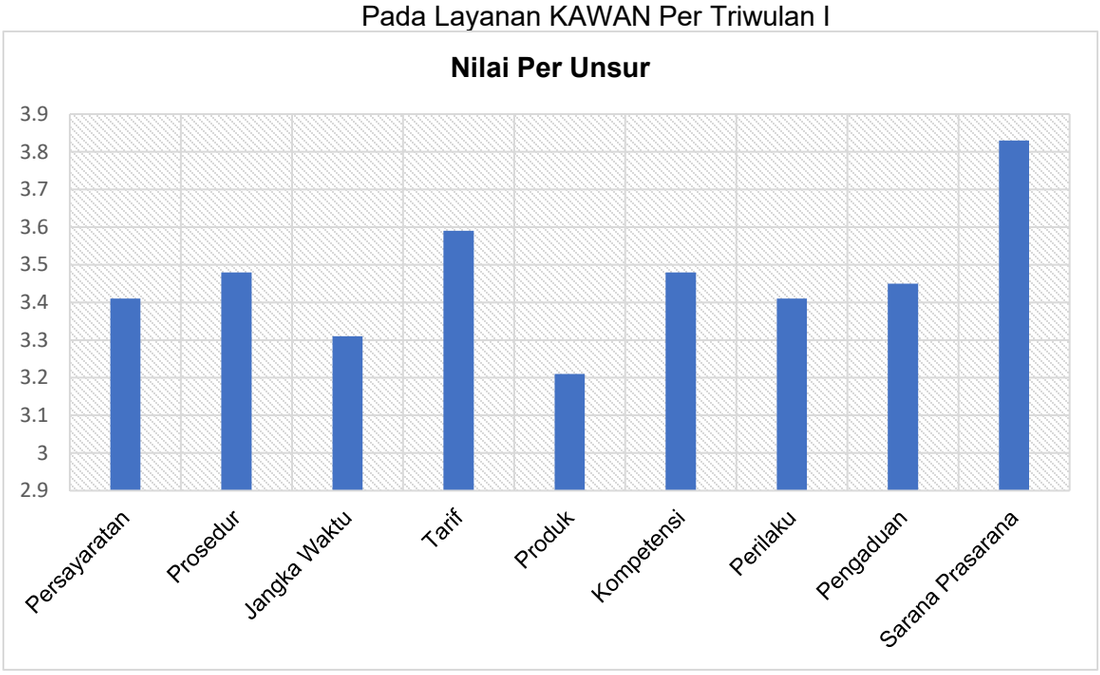


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan KAWAN Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.41	3.48	3.31	3.59	3.21	3.48	3.41	3.45	3.83
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	86,5 (B atau Baik)								

Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan KAWAN Per Triwulan 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. 5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
Kejaksaan Negeri Kampar Per Triwulan I

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Drive Thru Tilang	96,25	A	Sangat Baik
2.	Layanan Grebek Laci	94,5	A	Sangat Baik
3.	Layanan Pelita	94,5	A	Sangat Baik
4	Layanan KAWAN	86,5	B	Baik
Kejaksaan Negeri Kampar		A		

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. Pada Layanan Drive Thru Tilang Unsur Biaya mendapatkan nilai terendah yaitu 3,18. Selanjutnya unsur Waktu mendapatkan nilai 3,82 dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,82 sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur Layanan Drive Thru Tilang dengan nilai tertinggi adalah unsur Prosedur dengan nilai sebesar 4,00 dan unsur Produk serta unsur Sarana dan Prasarana yang sama-sama memperoleh nilai sebesar 4,00.
3. Pada Layanan Grebek Laci Unsur Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,00. Selanjutnya unsur Perilaku mendapatkan nilai 3,00 dan merupakan nilai terendah kedua.
4. Sedangkan 3 (tiga) unsur Layanan Grebek Laci dengan nilai tertinggi adalah unsur Persyaratan dengan nilai sebesar 4,00 dan unsur Prosedur serta unsur Biaya yang sama-sama memperoleh nilai sebesar 4,00.
5. Pada Layanan PELITA unsur Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 3,33. Selanjutnya unsur Pelayanan mendapatkan nilai 3,33 dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,67 sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
6. Sedangkan 3 (tiga) unsur Layanan PELITA dengan nilai tertinggi adalah unsur Pelayanan dengan nilai sebesar 4,00 dan unsur Tarif/Biaya serta unsur Kompetensi yang sama-sama memperoleh nilai sebesar 4,00.
7. Pada Layanan KAWAN Unsur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,21. Selanjutnya unsur Waktu mendapatkan nilai 3,31 dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Persyaratan Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,41 sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
8. Sedangkan 3 (tiga) unsur Layanan KAWAN dengan nilai tertinggi adalah unsur Pengaduan dengan nilai sebesar 3,83 dan unsur Produk serta unsur Biaya/Tarif 3,59 dan Prosedur yang memperoleh nilai sebesar 3,48.

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. “Loket Pelayanan agar ditambah dan proses dipercepat, 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 ditingkatkan dan harus melayani dengan senyuman ramah”.

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

4. Lebih meningkatkan koordinasi dengan lembaga lain untuk meningkatkan efektivitas penegakan Hukum, mengawasi pelaksanaan putusan pidana dan memberikan bantuan hukum kepada 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 Kampar. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu biaya, waktu, unsur pelayanan, perilaku, sarana dan prasarana persyaratan 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.	Waktu Pelayanan	Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait registrasi *online*	√	√	√	√	Kajari Kasubagbin
		Menambah jumlah loket			√		Kajari Kasubagbin
2.	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	√	√			Kajari Kasubagbin
		Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis			√	√	Kajari Kasubagbin
3.	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* (pelayanan publik prima) dan sensitivitas terhadap masyarakat kelompok rentan				√	Kajari Kasubagbin

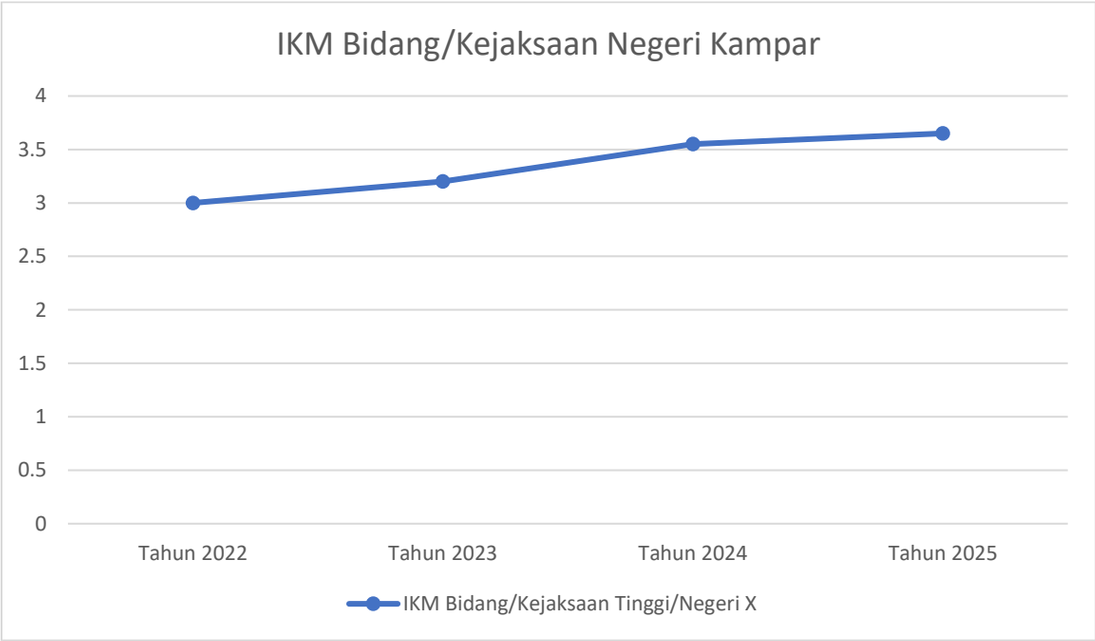
4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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*)

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

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)
Kejaksaan Negeri Kampar Tahun 2022-2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga tahun 2025 pada Kejaksaan Negeri Kampar.

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 Kampar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai 96,25, 94,5, 94,5, 86,5. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Kampar menunjukkan peningkatan sejak tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu biaya, waktu, unsur pelayanan, perilaku, sarana dan prasarana persyaratan pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur, Persyaratan, Produk, Biaya,
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, biaya, waktu, unsur pelayanan, perilaku, sarana dan prasarana persyaratan pelayanan telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100%.

Bangkinang, 15 April 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Kampar

#KEJAKSAANDIGITAL

Dwianto Prihartono S.H., M.H

Jaksa Utama Pratama NIP. 19690204 199403 1 003

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 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:

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. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya

No	Rencana Tindak Lanjut 2025	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%

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