



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**KEJAKSAAN NEGERI TOJO UNA-UNA
PERIODE TRIWULAN II
TAHUN 2026**

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) 6

BAB IV 12

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 12

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 12

4.2. Rencana Tindak Lanjut..... 12

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat 13

BAB V 14

KESIMPULAN 14

LAMPIRAN..... 15

1. Kuesioner 15

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 16

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 16

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 Tojo Una-Una 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 Tojo Una-Una 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 Tojo Una-Una. 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 Tojo Una-Una yang berlokasi di Kabupaten Tojo Una-Una Provinsi Sulawesi Tengah secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Tojo Una-Una.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Tojo Una-Una. 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* Sistem Informasi Perencanaan (SICANA) dengan menyebarkan *QR Code* kepada seluruh pengguna layanan Kejaksaan Negeri Tojo Una-Una. 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 Tojo Una-Una 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 Tojo Una-Una yang berlokasi di Kabupaten Tojo Una-Una Provinsi Sulawesi 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	Arill 2026	5 hari
2.	Pengumpulan Data	April –Juni 2026	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 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 Tojo Una-Una sebanyak 19 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 19 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	11	64,71%
		Perempuan	6	35,29%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	2	11,76%
		SD		0%
		SLTP/SMP	1	5,88%
		SLTA/SMA	5	29,41%
		Diploma III		0%
		S1	9	52,94%
		S2		0%
		S3		0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	1	5,88%
		PNS		0%
		TNI		0%
		Polri		0%
		Karyawan Swasta	1	5,88%
		Wiraswasta		0%
		Lainnya	15	88,24%
4.	Jenis Layanan	Layanan PTSP	2	11,76%
		Layanan Penyuluhan Hukum	4	23,53%
		Layanan Layanan Tilang	4	23,53%
		Layanan Restorative Justice	1	5,88%
		Layanan Saksi	2	11,76%
		Layanan Konsultasi Hukum (Halo JPN)	3	17,65%
		Layanan Pengambilan Barang Bukti	1	5,88%

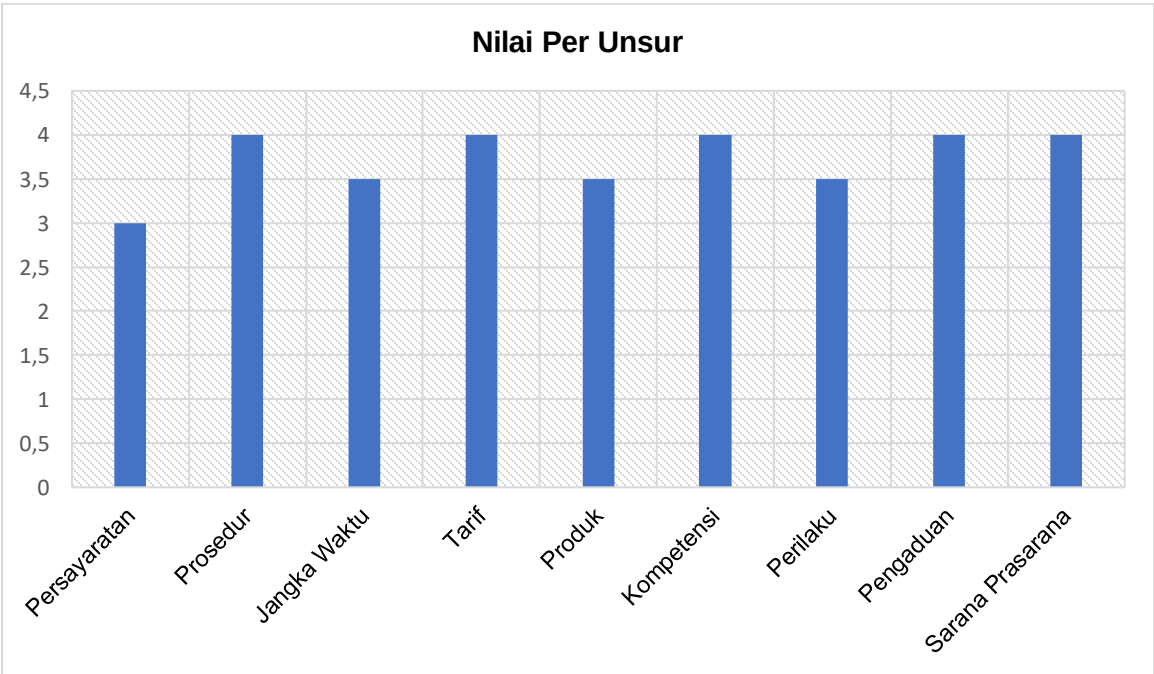
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan PTSP Per Triwulan II 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3	4	3.5	4	3.5	4	3.5	3.4	4
Kategori	B	A	B	A	B	A	B	B	A
IKM Layanan	93 (A atau Sangat Baik)								

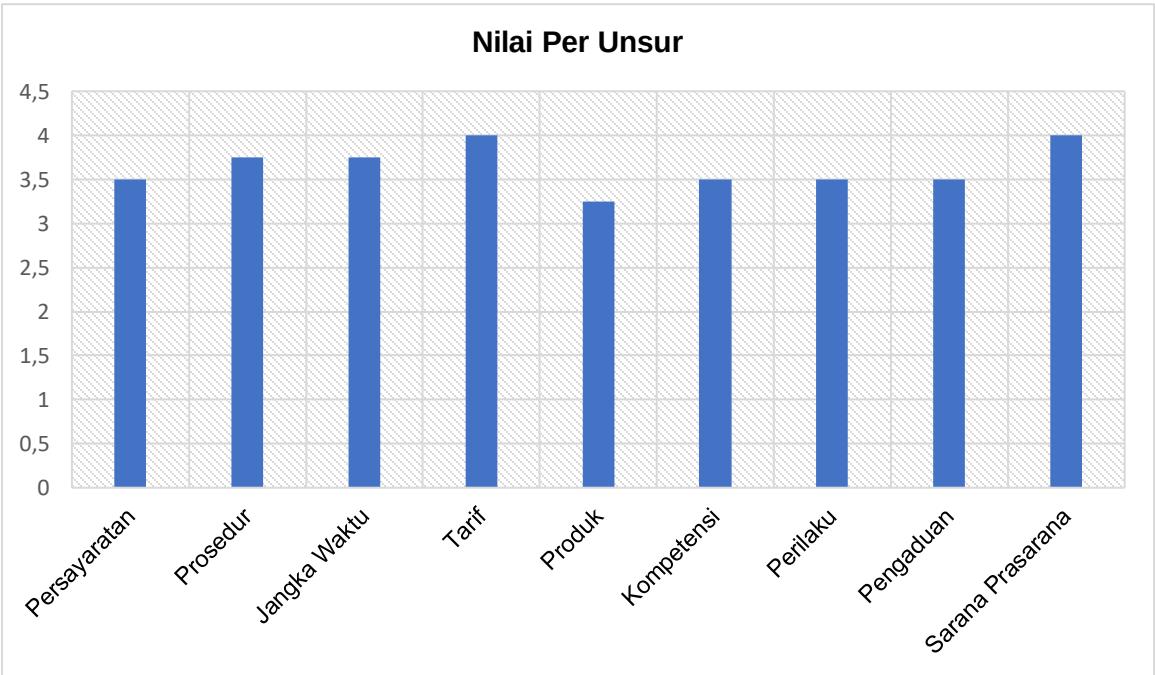
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan PTSP Per Triwulan II 2026



Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penyuluhan Hukum Per Triwulan II 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.5	3.75	3.75	4	3.25	3.5	3.5	3.5	4
Kategori	A	B	A	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	91 (A atau Sangat Baik)								

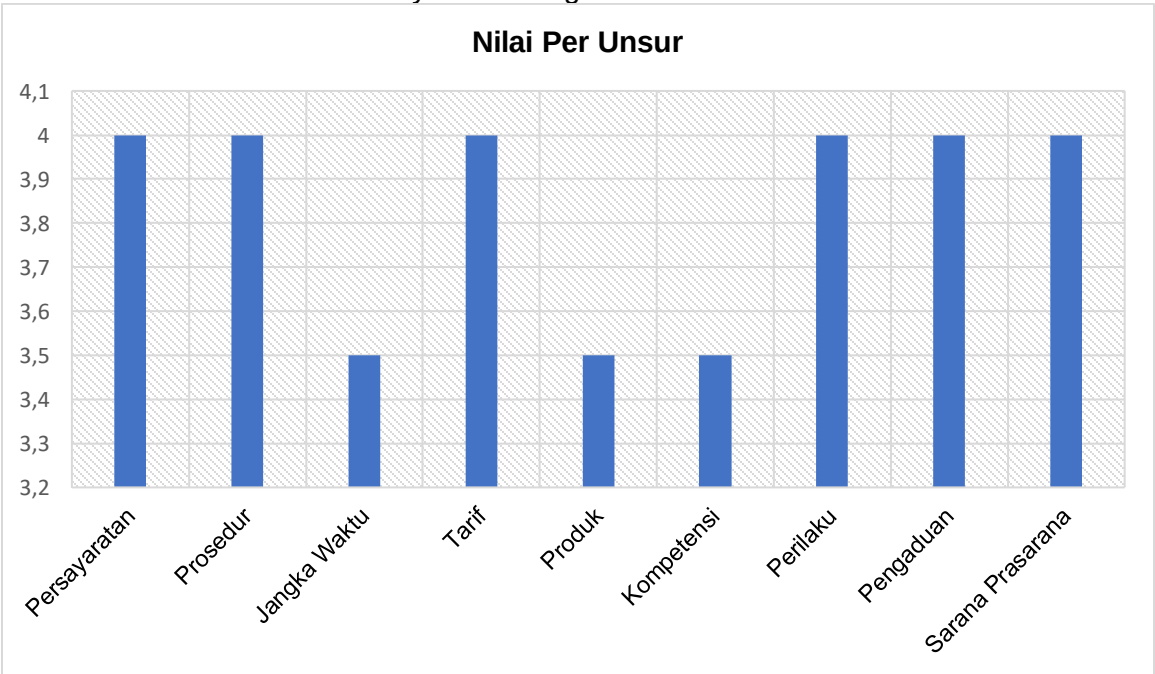
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Penyuluhan Hukum Per Triwulan II 2026



Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Tilang Per Triwulan II 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	4	3.5	4	3.5	3.5	4	4	4
Kategori	A	A	B	A	B	B	A	A	A
IKM Layanan	95.75 (A atau Sangat Baik)								

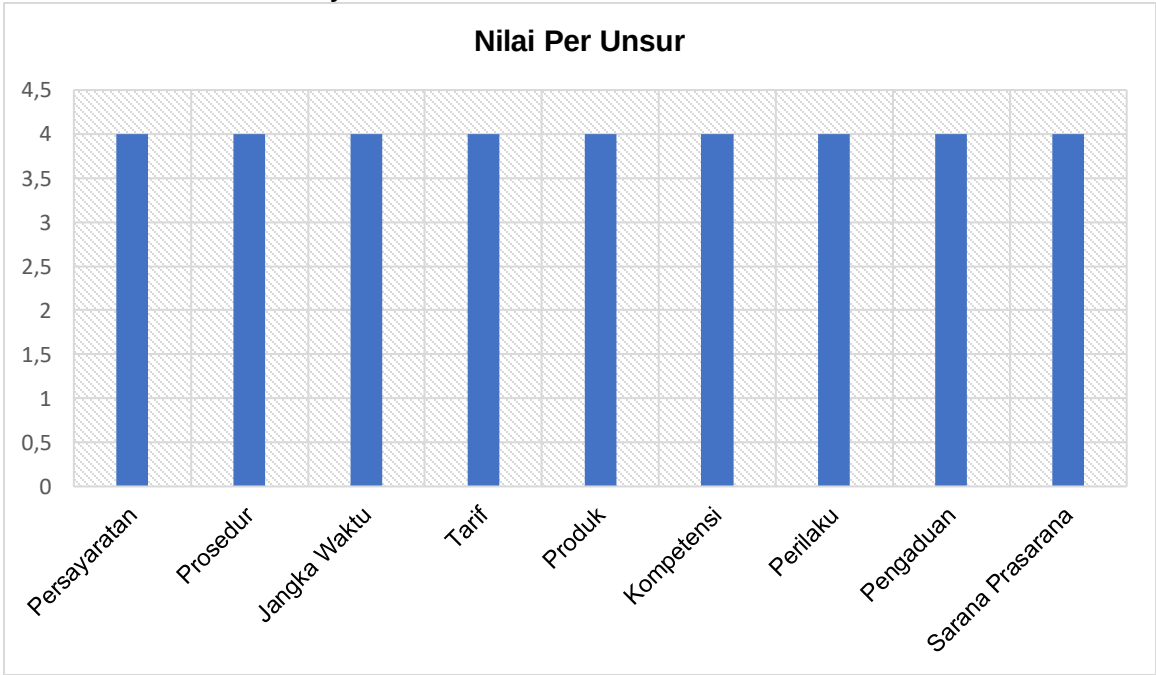
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Tilang Per Triwulan II 2026



Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Restorative Justice Per Triwulan II 2026

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

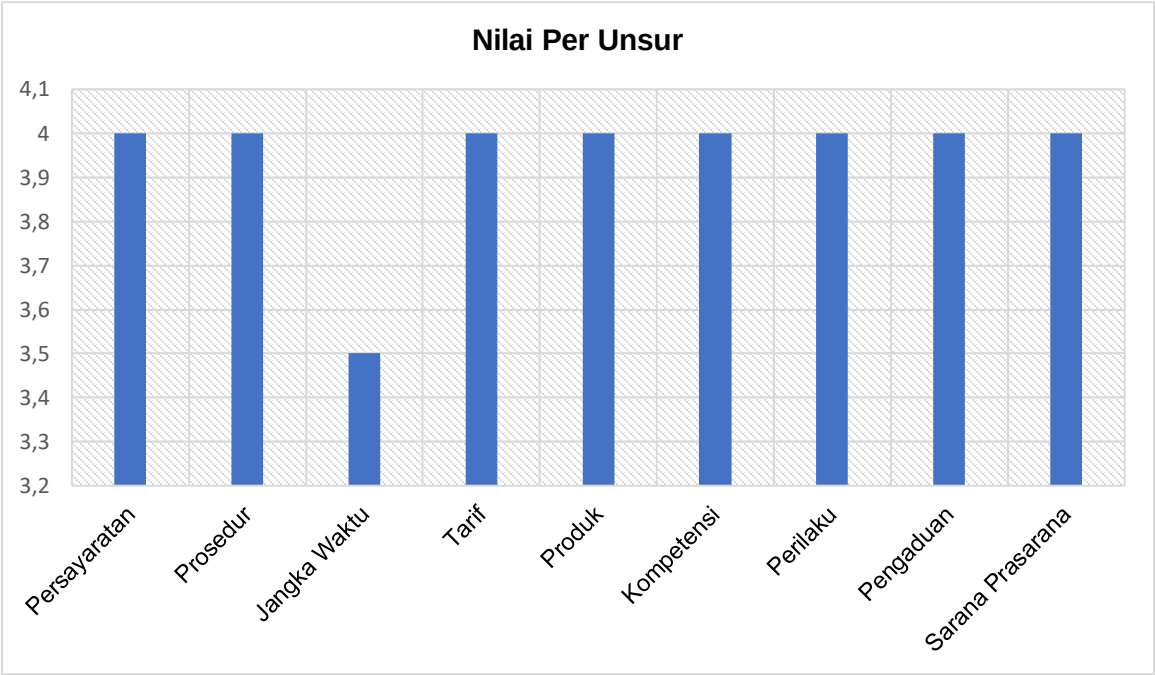
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Restorative Justice Per Triwulan II 2026



Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Saksi Per Triwulan II 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	4	3.5	4	4	4	4	4	4
Kategori	A	A	B	A	B	A	B	A	A
IKM Layanan	98 (A atau Sangat Baik)								

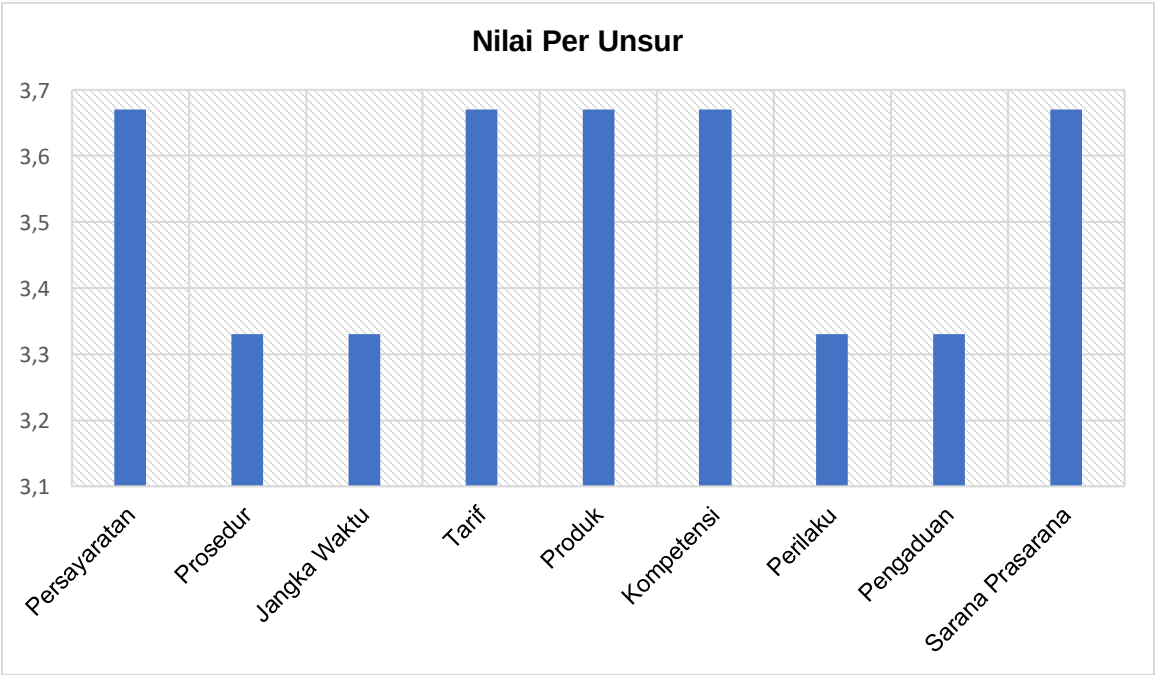
Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Saksi Per Triwulan II 2026



Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Konsultasi Hukum (Halo JPN) Per Triwulan II 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.67	3.33	3.67	3.67	3.67	3.67	3.33	3.33	3.67
Kategori	A	B	A	A	A	A	B	B	A
IKM Layanan	88 (B atau Baik)								

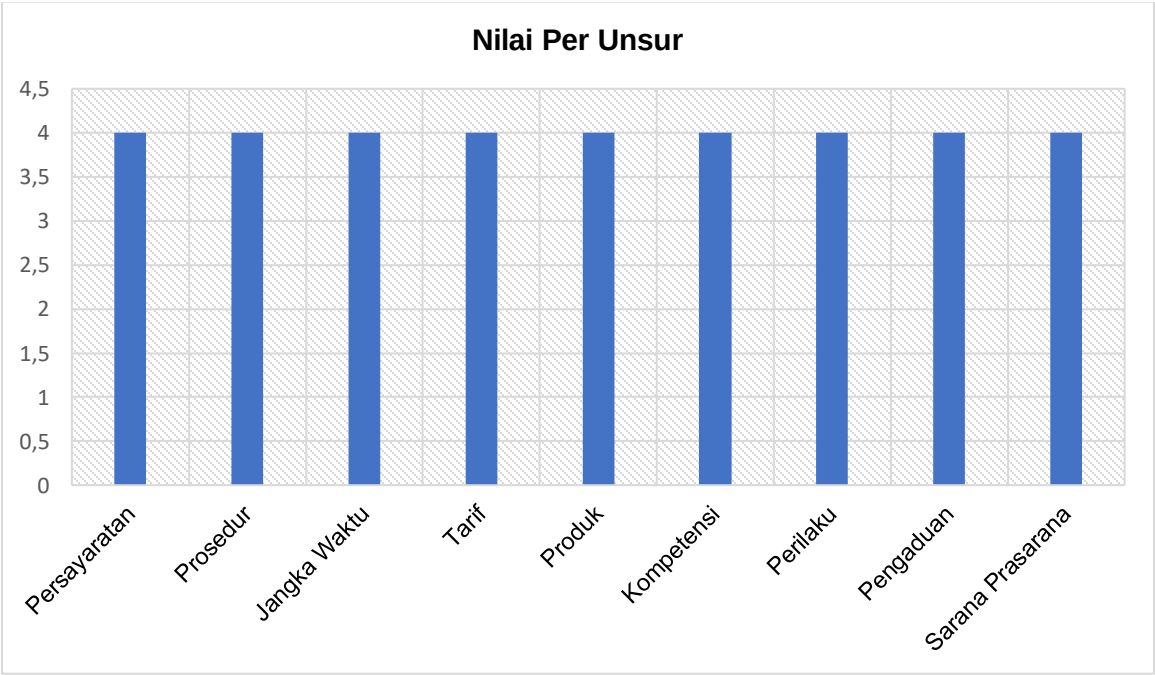
Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Konsultasi Hukum (Halo JPN) Per Triwulan II 2026



Tabel 1.7. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengembalian Barang Bukti Per Triwulan II 2026

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

Grafik 1.7. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pengembalian Barang Bukti Per Triwulan II 2026



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

Tabel 1.8. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kejaksaan Negeri Tojo Una-Una Per Triwulan II 2026

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan PTSP	93	A	Sangat Baik
2.	Layanan Penyuluhan Hukum	91	A	Sangat Baik
3.	Layanan Tilang	95.75	A	Sangat Baik
4	Layanan Restorative Justice	100	A	Sangat Baik
5.	Layanan Saksi	98.5	A	Sangat Baik

6.	Layanan Konsultasi Hukum (Halo JPN)	88	B	Baik
7.	Layanan Pengambilan Barang Bukti	100	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Tojo Una-Una		93.75		

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 Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3 (tiga). Unsur Prosedur mendapatkan nilai 3,3 (tiga koma tiga puluh tiga) dan menjadi nilai terendah kedua. Begitu juga dengan Unsur Prilaku mendapatkan nilai 3,33 (tiga koma tiga puluh tiga) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan Unsur Layanan dengan nilai tertinggi Adalah Unsur Sarana Prasarana yaitu 4 (empat). Unsur Jangka Waktu mendapatkan nilai 3,75 (tiga koma tujuh puluh lima) dan menjadi nilai tertinggi kedua. Begitu juga dengan Unsur Kompetensi mendapatkan nilai 3,67 (tiga koma enam puluh tujuh) sehingga menjadi nilai tertinggi ketiga.

Selanjutnya, berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh adanya aduan yang menjadi perhatian dan dapat dipergunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut

1. “Pelayanan baik, namun untuk proses pengambilan nya lumayan lama, mungkin karena sibuk”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari Unsur Persyaratan, Unsur Prosedur, dan Unsur Perilaku dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Unsur Persyaratan dinilai masih perlu ditingkatkan. Kondisi ini disebabkan masih adanya masyarakat yang belum memahami persyaratan pelayanan sehingga memerlukan penjelasan lebih lanjut dari petugas.
2. Unsur Prosedur dinilai belum optimal karena masih terdapat masyarakat yang menganggap alur pelayanan belum sepenuhnya dipahami. Kondisi ini disebabkan penyampaian informasi mengenai tahapan pelayanan belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.
3. Unsur Perilaku dinilai belum konsisten komunikatif. Kondisi ini disebabkan masih perlunya peningkatan kualitas pelayanan melalui pembinaan dan evaluasi secara berkala agar petugas selalu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan responsif.

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 Tojo Una-Una. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu Unsur Persyaratan, Unsur Prosedur, dan Unsur Perilaku. 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.	Unsur Persyaratan	Meningkatkan kejelasan informasi persyaratan pelayanan melalui media informasi dan penjelasan petugas.	-	√	√	√	- Kajari - Para Kasi dan Kasubagbin
2.	Unsur Prosedur	Menyederhanakan alur pelayanan serta meningkatkan sosialisasi prosedur kepada masyarakat.	-	√	-	-	- Kajari - Para Kasi dan Kasubagbin
3.	Unsur Perilaku	Melaksanakan pembinaan secara berkala untuk meningkatkan sikap petugas yang ramah, sopan, komunikatif, dan responsif.	-	√	√	√	- Kajari - Para Kasi dan Kasubagbin

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Untuk membandingkan kinerja Kejaksaan Negeri Tojo Una-Una 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 Tojo Una-Una dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut:

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan II mulai dari April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Tojo Una-Una secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 88 poin.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Pengaduan, Perilaku, dan Jangka Waktu.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Layanan, Sarana Prasarana, dan Kompetensi.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Tojo Una-Una telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 66.66% (persentase dihitung dari:
$$\text{Persentase Tindak Lanjut} = \frac{\text{Realisasi Rencana Tindak Lanjut}}{\text{Jumlah Rencana Tindak Lanjut}} \times 100\%).$$
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu :
 - a. Rencana Tindak Lanjut “Menambah Jumlah Pelayanan”, dikarenakan masih berada dalam tahap proses Pembangunan fisik meliputi renovasi ruang pelayanan dan penyesuaian tata letak loket.

Ampana, 13 Juli 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Tojo Una Una



Dr. Rizky Fahrurrozi, S.H., M.H.
NIP. 19831205 200703 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Tojo Una Una memanfaatkan sarana digital berupa *website* SICANA. Seluruh pengguna layanan dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan melakukan pindai (*scan*) pada *QRCode* yang telah disediakan di ruang pelayanan. Adapun pertanyaan kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan rincian sebagai berikut:

Tanggal : / /		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
Masukkan beberapa dokumentasi pelaksanaan SKM di unit/satuan kerja Saudara.



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

No	Rencana Tindak Lanjut Triwulan I 2026	Realisasi Tindak Lanjut Triwulan II 2026	Persentase Realisasi
1.	Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait registrasi online.	Belum Direalisasikan	0 %
2.	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> (pelayanan publik prima) dan sensitivitas terhadap masyarakat kelompok rentan	Sudah Direalisasikan	100 %
3.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	Sudah Direalisasikan	100 %