



KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
KEJAKSAAN TINGGI JAMBI
KEJAKSAAN NEGERI TEBO

Komplek Perkantoran Bumi Seentak Galah Serengkuh Dayung
Jalan Lintas Tebo – Bungo Km. 12 Kecamatan Tebo Tengah Kabupaten Tebo
Telepon. (0744) 21070 Email : Kejari_Tebo@yahoo.co.id

Nomor : B – 1760/L.5.17/Cr.5/06/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kejaksaan Negeri Tebo Triwulan II Tahun 2026

Muara Tebo, 30 Juni 2026

Yth :
Kepala Kejaksaan Tinggi Jambi
Di –
J a m b i

Bersama ini dengan hormat kami kirimkan Laporan Survei Kegiatan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 Kejaksaan Negeri Tebo (data terlampir).

Demikian untuk menjadi maklum.

Kepala Kejaksaan Negeri Tebo



Abdurachman
Jaksa Madya

Tembusan :

1. Yth. Wakil Kepala Kejaksaan Tinggi Jambi ;
2. Yth. Asisten Pembinaan Kejaksaan Tinggi Jambi ;
3. Yth. Asisten Pengawasan Kejaksaan Tinggi Jambi ;
4. Arsip.





PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN NEGERI TEBO
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) 7

BAB IV 14

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT..... 14

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... 14

4.2. Rencana Tindak Lanjut..... 14

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat 15

BAB V 17

KESIMPULAN..... 17

LAMPIRAN..... 18

1. Kuesioner 18

..... 19

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 27



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 Tebo 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 Tebo 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 Tebo. 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 Tebo yang berlokasi di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Tebo.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Tebo. 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 Tebo. 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 Tebo 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 Tebo yang berlokasi di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

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	April 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 Tebo sebanyak 108 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 108 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	81	75%
		Perempuan	27	25%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	-	-
		SD	-	-
		SLTP/SMP	1	1%
		SLTA/SMA	36	33%
		Diploma III	4	4%
		S1	60	56%
		S2	7	6%
		S3	-	-
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	5	5%
		PNS	17	16%
		TNI	-	-
		Polri	2	2%
		Karyawan Swasta	7	6%
		Wiraswasta	6	6%
		Lainnya	71	65%
4.	Jenis Layanan	Layanan A (Isikan Nama Pelayanan sesuai Jenis Pelayanan yang ada pada SINORI)	Layanan PTSP	99%
		Layanan B (Isikan Nama Pelayanan sesuai Jenis Pelayanan yang ada pada SINORI)	Layanan Pengantaran atau pengambilan Barang Bukti	100%
		Layanan C (Isikan Nama Pelayanan sesuai Jenis Pelayanan yang ada pada SINORI)	Layanan Pengambilan Tilang	94,5%



		Pelayanan yang ada pada SINORI)		
		Layanan D (Isikan Nama Pelayanan sesuai Jenis Pelayanan yang ada pada SINORI)	Layanan bantuan hukum litigasi atau non litigasi	82,75%
		Layanan E (Isikan Nama Pelayanan sesuai Jenis Pelayanan yang ada pada SINORI)	Layanan Pelayanan Hukum	100%
		Layanan F (Isikan Nama Pelayanan sesuai Jenis Pelayanan yang ada pada SINORI)	Layanan Penegakan Hukum/Pertimbangan Hukum/Tindakan Hukum Lain	100%
		Layanan G (Isikan Nama Pelayanan sesuai Jenis Pelayanan yang ada pada SINORI)	Layanan Penyuluhan Hukum (Jaksa Menyapa & Jaksa Masuk Sekolah)	93%
		Layanan H (Isikan Nama Pelayanan sesuai Jenis Pelayanan yang ada pada SINORI)	Layanan Penerangan Hukum	94,5%
		Layanan I (Isikan Nama Pelayanan sesuai Jenis Pelayanan yang ada pada SINORI)	Layanan PPS (Pengamanan Pembangunan Strategis)	100%



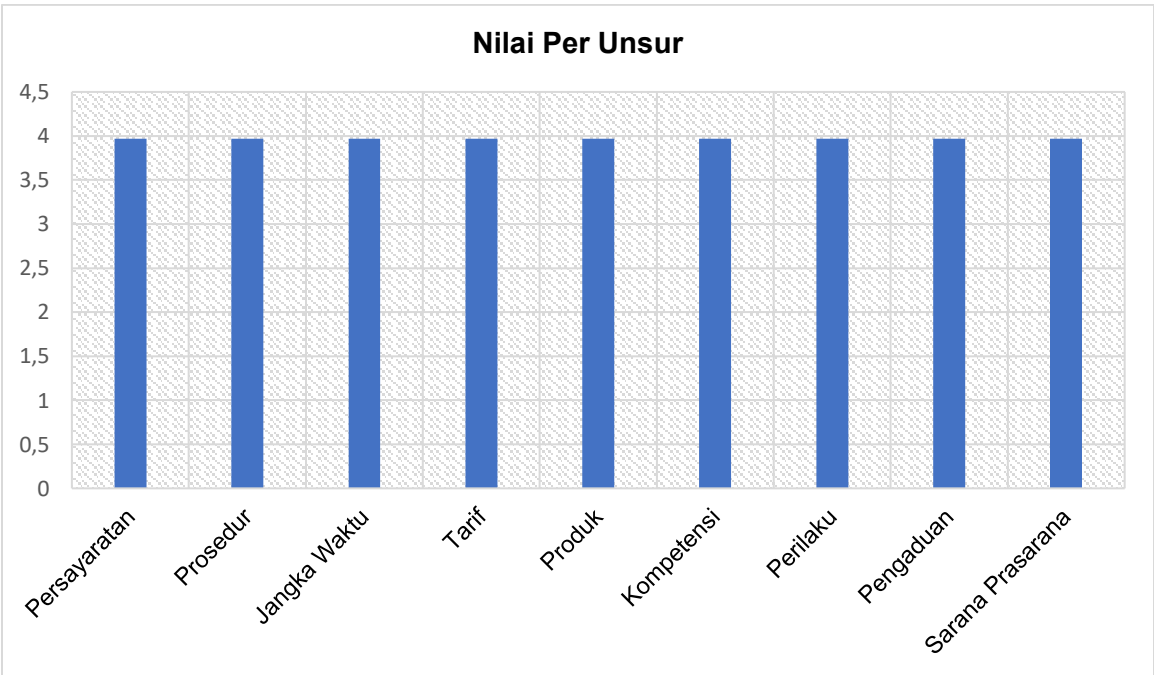
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	99 (A atau Sangat Baik)								

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

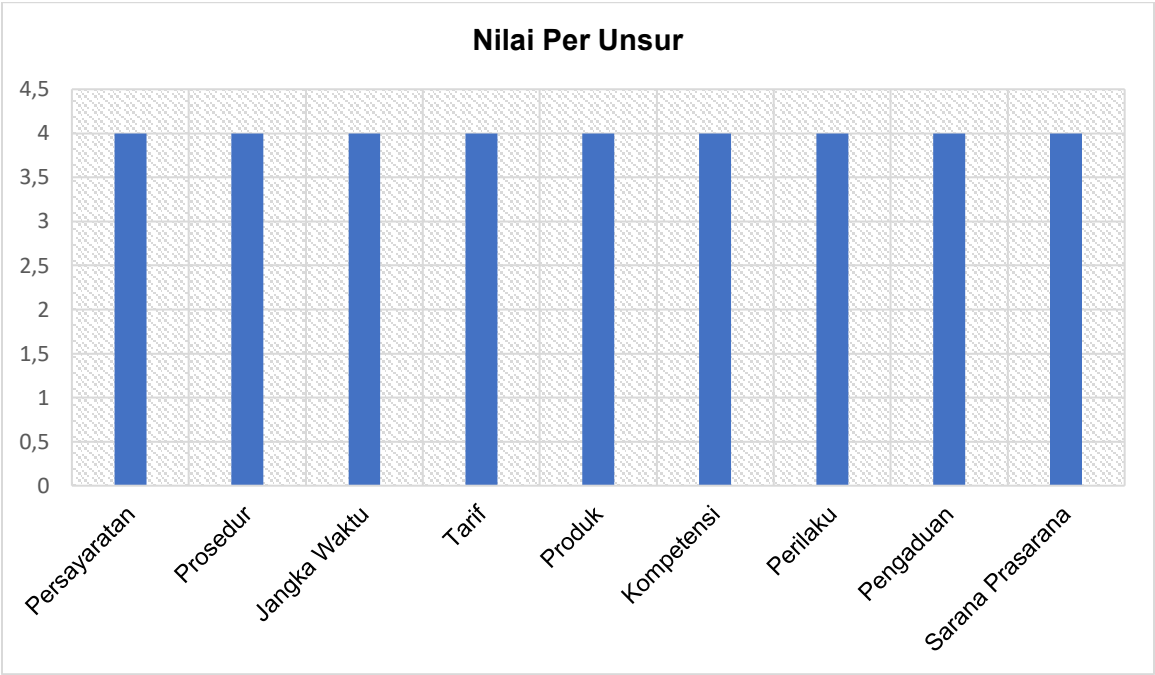


Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengantaran atau Pengambilan Barang Bukti Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	100 (A atau Sangat Baik)								



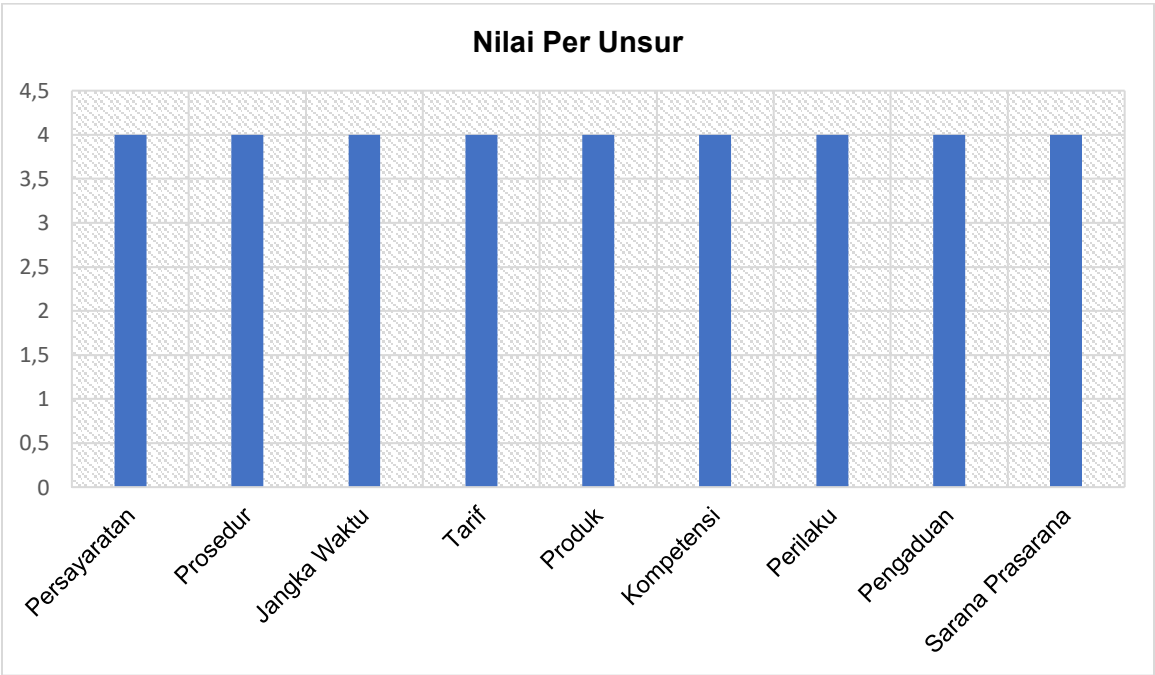
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengantaran atau Pengambilan Barang Bukti Per Triwulan II



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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	94,5 (A atau Sangat Baik)								

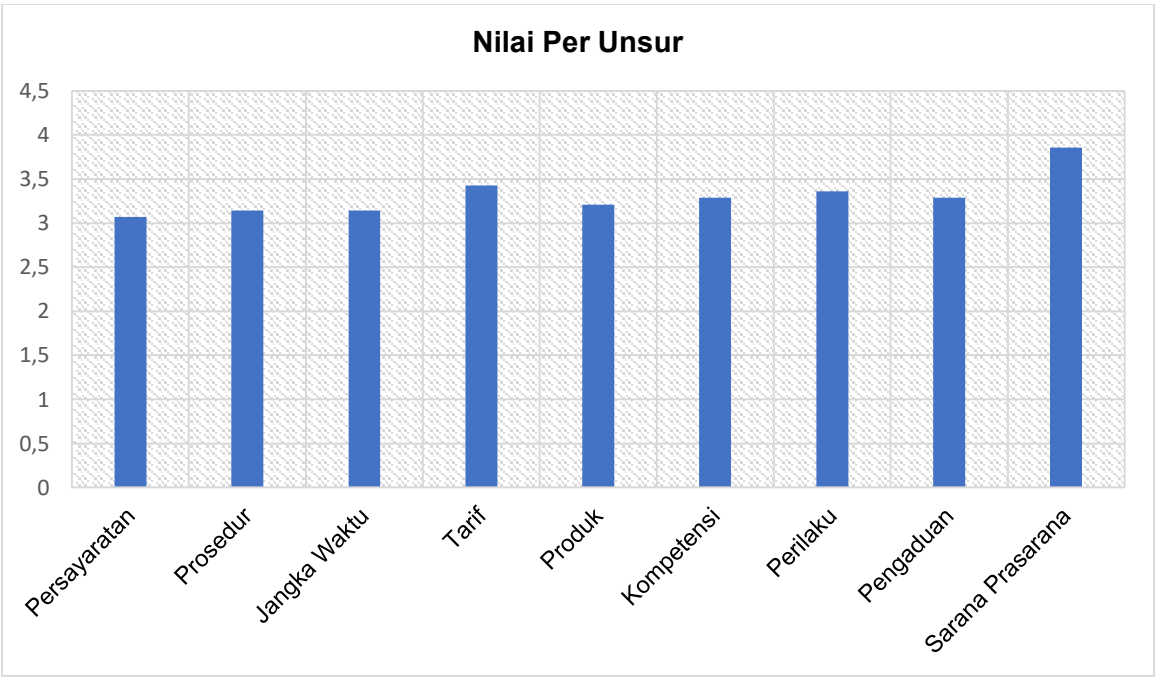
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengambilan Tilang Per Triwulan II



Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Bantuan Hukum Litigasi atau Non Litigasi Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,07	3,14	3,43	3,43	3,21	3,29	3,36	3,29	3,86
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Layanan	82,75 (B atau Baik)								

Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Bantuan Hukum Litigasi atau Non Litigasi Per Triwulan II

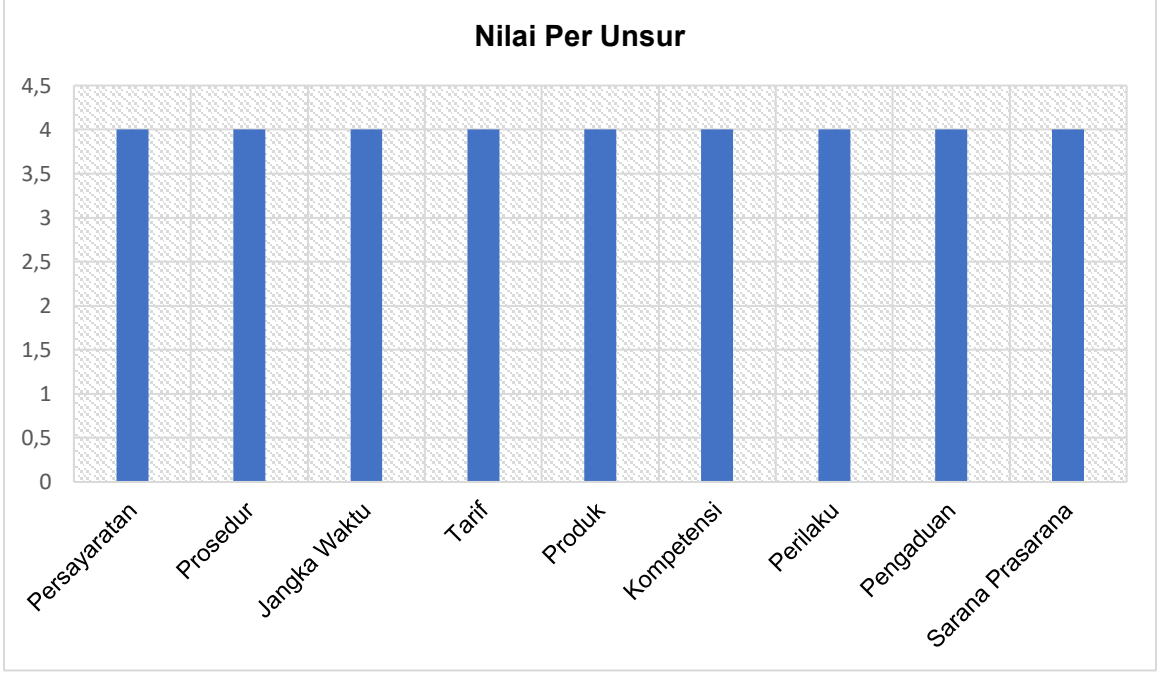


Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada layanan Pelayanan Hukum Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	100 (A atau Sangat Baik)								



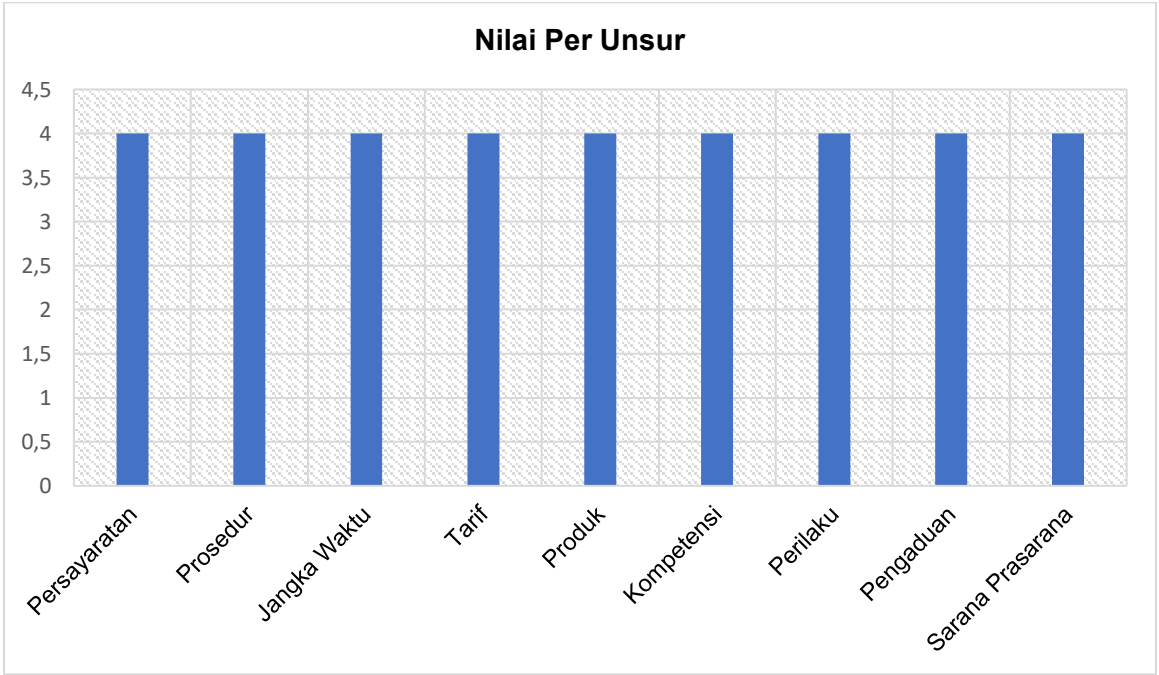
Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada layanan Pelayanan Hukum Per Triwulan II



Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Penegakan Hukum / Pertimbangan Hukum / Tindakan Hukum Lain
Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	100 (A atau Sangat Baik)								

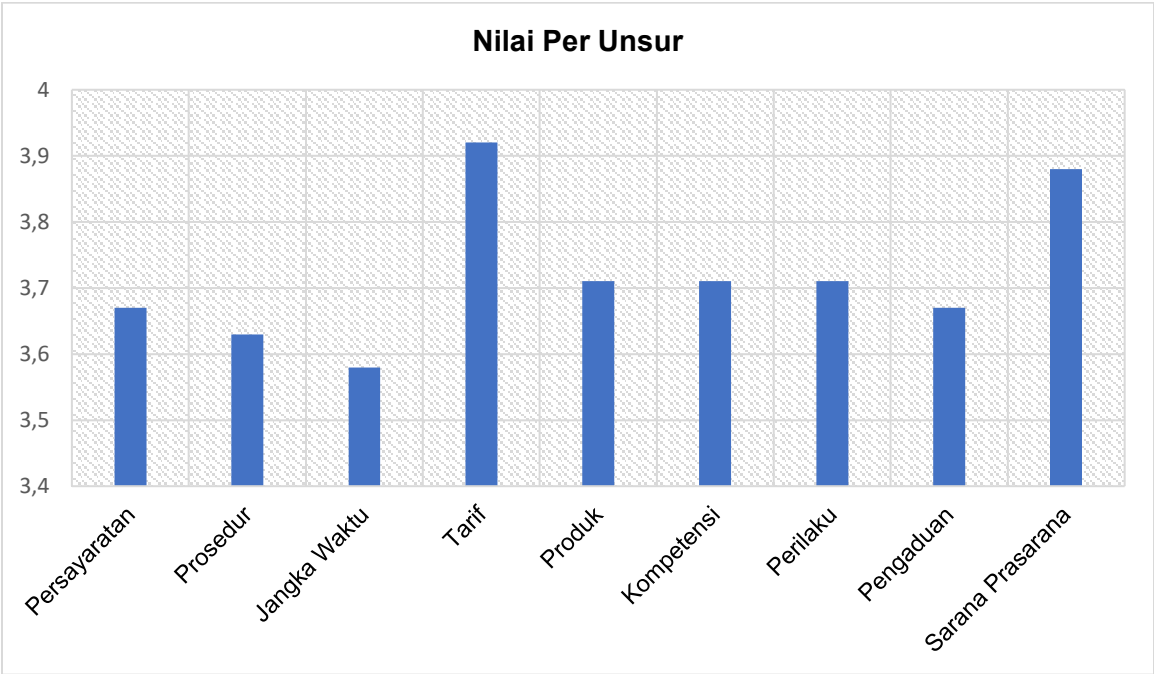
Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Penegakan Hukum / Pertimbangan Hukum / Tindakan Hukum Lain
Per Triwulan II



Tabel 1.7. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada layanan Penyuluhan Hukum (Jaksa Menyapa & Jaksa Masuk Sekolah) Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,67	3,63	3,58	3,92	3,71	3,71	3,71	3,67	3,88
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	93 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.7. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada layanan Penyuluhan Hukum (Jaksa Menyapa & Jaksa Masuk Sekolah) Per Triwulan II

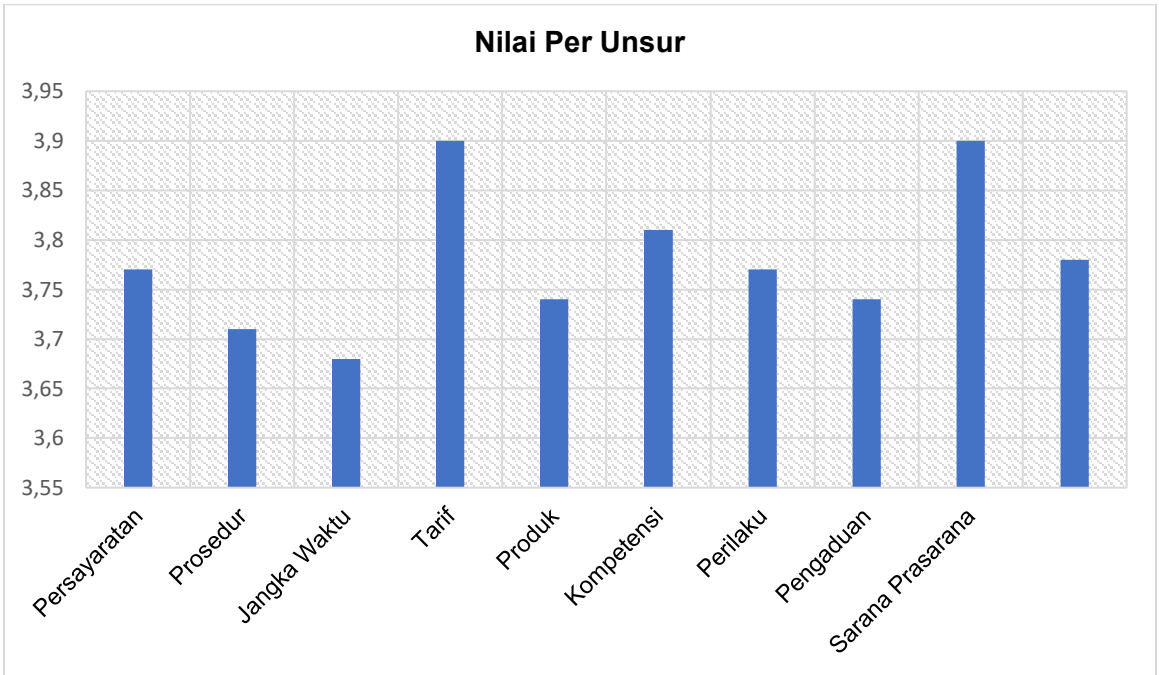


Tabel 1.8. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Penerangan Hukum Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,77	3,71	3,68	3,9	3,74	3,81	3,77	3,74	3,9
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	94,5 (A atau Sangat Baik)								



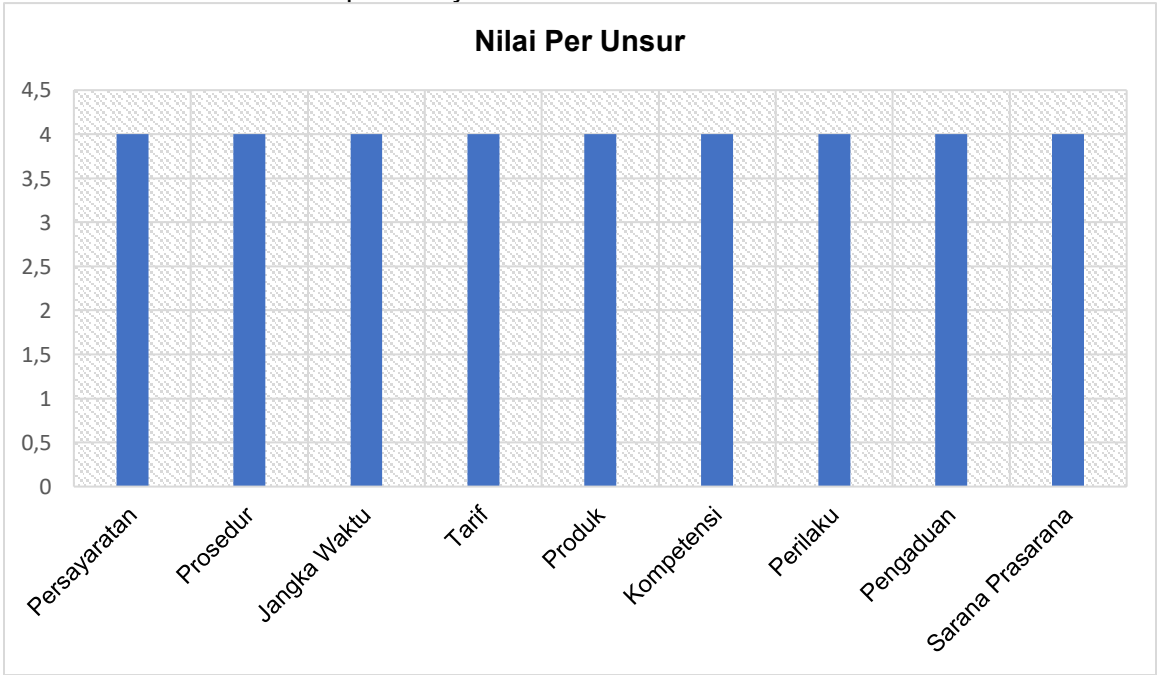
Grafik 1.8. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penerangan Hukum Per Triwulan II



Tabel 1.9. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PTSP Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	100 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.9. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PTSP Per Triwulan II



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

Tabel 1. 10 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
Pada Kejaksaan Negeri Tebo Per Triwulan II

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan PTSP	99	A	3,97
2.	Layanan Pengantaran atau pengambilan Barang Bukti	100	A	4,00
3.	Layanan Pengambilan Tilang	94,5	A	3,78
4.	Layanan bantuan hukum litigasi atau non litigasi	82,75	B	3,31
5.	Layanan Pelayanan Hukum	100	A	4,00
6.	Layanan Penegakan Hukum/Pertimbangan Hukum/Tindakan Hukum Lain	100	A	4,00
7.	Layanan Penyuluhan Hukum (Jaksa Menyapa & Jaksa Masuk Sekolah)	93	A	3,72
8.	Layanan Penerangan Hukum	94,5	A	3,78
9.	Layanan PPS (Pengamanan Pembangunan Strategis)	100	A	4,00
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Tebo		94		



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 Prosedur Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,07 (tiga koma nol tujuh). Selanjutnya unsur Waktu Penyelesaian dan unsur Biaya / Tarif mendapatkan nilai 3,14 (tiga koma empat belas) mejadi nilai terendah kedua dan ketiga.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Pengaduan Penggunaan Layanan memperoleh nilai sebesar 4,00 (empat koma nol nol).

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

- b. Meninjau kembali dan merevisi SOP pelayanan agar lebih adaptif dan ramah pengguna
- c. Menegaskan komitmen Zona Integritas (ZI) melalui penempelan stiker/banner antikorupsi di area meja layanan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari Prosedur Layanan, unsur Waktu Penyelesaian dan unsur Biaya / Tarif dapat digambarkan sebagai berikut.

- a. Waktu Pelayanan masih dirasa lambat dan Prosedur Pelayanan dinilai berbelit-belit oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena Masyarakat belum memanfaatkan registrasi online secara optimal dan lebih memilih langsung datang ke lokasi pelayananan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dibuat sebagai langkah untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan/keputusan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada Kejaksaan Negeri Tebo. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, unsur Waktu Penyelesaian, unsur Kompetensi Pelaksana. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:



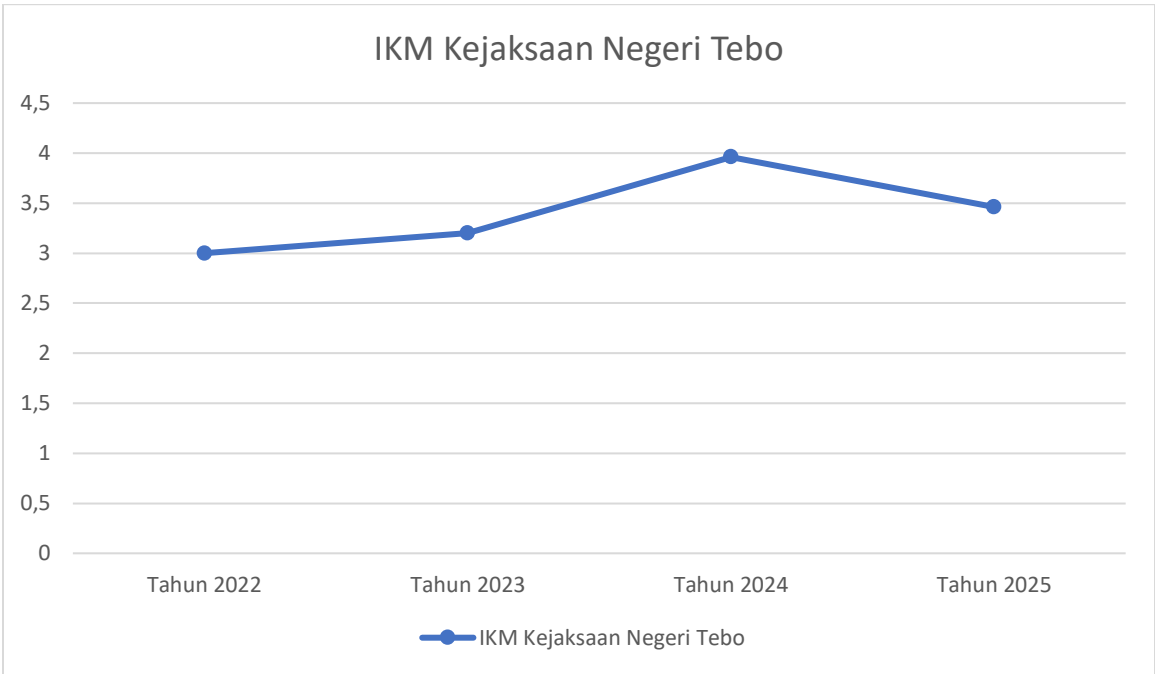
No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Produk Layanan	Meningkatkan sosialisasi dan edukasi terkait Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Tebo	√	√	√	√	• Kajari • Kasubagbin; dan • Analis Pelayanan Publik
2.	Waktu Penyelesaian	Penyesuaian dan perepatan standar waktu pelayanan Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Tebo khususnya pada layanan unggulan	√	√	√	√	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
3.	Biaya / Tarif	Menegaskan komitmen Zona Integritas (ZI) melalui penempelan stiker/banner antikorupsi di area meja layanan..	√	√	√	√	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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



Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Pada Kejaksaan Negeri Tebo 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 Tebo.



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 Tebo secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai sebesar 94 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Tebo menunjukkan Penurunan sejak tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu unsur Waktu Penyelesaian dan unsur Biaya / Tarif.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Pengaduan Penggunaan Layanan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Tebo telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 78 %

Muara Tebo, 30 Juni 2026
Kepala Kejaksaan Negeri Tebo



(Abdurachman)
Jaksa madya



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Tebo memanfaatkan sarana digital berupa *website* SINORI. Seluruh pengguna layanan dapat mengisi Survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan rincian sebagai berikut:

15/07/25, 13:51

Bagian Reformasi Birokrasi | Sinori 2.0

KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI TEBO

Layanan : PTSP

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

*) Wajib Diisi

Nama : *

Masukkan Nama

Jenis Kelamin : *

Pria

Wanita

No WA / No Telp : *

08XXXXXXX

Email

Masukkan 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

Poli - Kepolisian RI

Karyawan Swasta

Wiraswasta

Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan PTSP pada KEJAKSAAN NEGERI TEBO dengan jenis pelayanannya?

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

1

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

Tidak Kompeten

Kurang Kompeten

Kompeten

Sangat Kompeten

1

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan PTSP di KEJAKSAAN NEGERI TEBO ini?

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

1

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

Tidak Sopan dan Ramah

Kurang Sopan dan Ramah

Sopan dan Ramah

Sangat Sopan dan Ramah

1

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan PTSP?

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

1

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

Buruk

Cukup

Baik

Sangat Baik

1

1

2

3

4

5

6

7

8

1

2

3

4

5

6

7

8

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

1/2

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan PTSP. Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

1

Sangat MahalCukup MahalMurahGratis

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

1

Tidak AdaAda tetapi tidak berfungsiBerfungsi kurang maksimalDikelola dengan baik

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan PTSP antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

1

Tidak SesuaiKurang SesuaiSesuaiSangat Sesuai

Komentar (Kritik / Saran) :

Simpan

KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI TEBO
Layanan : Pengantaran atau pengambilan Barang Bukti

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

* : Wajib Diisi

Nama : *

Masukkan Nama

Jenis Kelamin : *

Pria

Wanita

No WA / No Telp : *

08100000000

Email :

Masukkan 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

Polin - Kepolisian RI

Karyawan Swasta

Wiraswasta

Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan Pengantaran atau pengambilan Barang Bukti pada KEJAKSAAN NEGERI TEBO dengan jenis pelayanannya?

1

Tidak SesuaiKurang SesuaiSesuaiSangat Sesuai

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

1

Tidak KompetenKurang KompetenKompetenSangat Kompeten

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Pengantaran atau pengambilan Barang Bukti di KEJAKSAAN NEGERI TEBO ini?

1

Tidak MudahKurang MudahMudahSangat Mudah

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

1

Tidak Sopan dan RamahKurang Sopan dan RamahSopan dan RamahSangat Sopan dan Ramah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Pengantaran atau pengambilan Barang Bukti?

1

Tidak CepatKurang CepatCepatSangat Cepat

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

1

BurukCukupBaikSangat Baik

19

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

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Pengantaran atau pengambilan Barang Bukti. Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

Sangat MahalCukup MahalMurahGratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan Pengantaran atau pengambilan Barang Bukti antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak SesuaiKurang SesuaiSesuaiSangat Sesuai

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak AdaAda tetapi tidak berfungsiBerfungsi kurang maksimalDikelola dengan baik

Komentar (Kritik / Saran) :

Simpan

KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI TEBO
Layanan : Pengambilan Tilang

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

* : Wajib Diisi

Nama : *

Masukkan Nama

Jenis Kelamin : *

Pria

Wanita

No WA / No Telp : *

08XXXXXXX

Email :

Masukkan 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

Karyawan Swasta

Wiraswasta

Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan Pengambilan Tilang pada KEJAKSAAN NEGERI TEBO dengan jenis pelayanannya?

Tidak SesuaiKurang SesuaiSesuaiSangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Pengambilan Tilang di KEJAKSAAN NEGERI TEBO ini?

Tidak MudahKurang MudahMudahSangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Pengambilan Tilang?

Tidak CepatKurang CepatCepatSangat Cepat

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

Tidak KompetenKurang KompetenKompetenSangat Kompeten

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

Tidak Sopan dan RamahKurang Sopan dan RamahSopan dan RamahSangat Sopan dan Ramah

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

BurukCukupBaikSangat Baik

20

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

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan **Pengambilan Tilang**. Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

1

Sangat Mahal

Cukup Mahal

Murah

Gratis

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

1

Tidak Ada

Ada tetapi tidak berfungsi

Berfungsi kurang maksimal

Dikelola dengan baik

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan **Pengambilan Tilang** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

1

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

Komentar (Kritik / Saran) :

Simpulan

KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Unit / Satuan Kerja : **KEJAKSAAN NEGERI TEBO**
Layanan : **bantuan hukum litigasi atau non litigasi**

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

* : Wajib Diisi

Nama : *

Masukkan Nama

Jenis Kelamin : *

Pria

Wanita

No WA / No Telp : *

08XXXXXXXX

Email :

Masukkan 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

Karyawan Swasta

Wiraswasta

Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan **bantuan hukum litigasi atau non litigasi** pada **KEJAKSAAN NEGERI TEBO** dengan jenis pelayanannya?

1

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

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

1

Tidak Kompeten

Kurang Kompeten

Kompeten

Sangat Kompeten

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan **bantuan hukum litigasi atau non litigasi** di **KEJAKSAAN NEGERI TEBO** ini?

1

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

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

1

Tidak Sopan dan Ramah

Kurang Sopan dan Ramah

Sopan dan Ramah

Sangat Sopan dan Ramah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan **bantuan hukum litigasi atau non litigasi**?

1

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

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

1

Buruk

Cukup

Baik

Sangat Baik

21

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

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan bantuan hukum litigasi atau non litigasi. Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

1

2

3

4

Sangat Mahal

Cukup Mahal

Murah

Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan bantuan hukum litigasi atau non litigasi antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

1

2

3

4

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

1

2

3

4

Tidak Ada

Ada tetapi tidak berfungsi

Berfungsi kurang maksimal

Dikelola dengan baik

Komentar (Kritik / Saran) :

Simpul

KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI TEBO

Layanan : Pelayanan Hukum

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

* : Wajib Diisi.

Nama : *

Masukkan Nama

Jenis Kelamin : *

Pria

Wanita

No WA / No Telp : *

08XXXXXXX

Email :

Masukkan 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

Karyawan Swasta

Wiraswasta

Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan Pelayanan Hukum pada KEJAKSAAN NEGERI TEBO dengan jenis pelayanannya?

1

2

3

4

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Pelayanan Hukum di KEJAKSAAN NEGERI TEBO ini?

1

2

3

4

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Pelayanan Hukum?

1

2

3

4

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

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

1

2

3

4

Tidak Kompeten

Kurang Kompeten

Kompeten

Sangat Kompeten

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

1

2

3

4

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 TEBO?

1

2

3

4

Buruk

Cukup

Baik

Sangat Baik

22

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

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan **Pelayanan Hukum**. Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

1

2

3

4

Sangat Mahal

Cukup Mahal

Murah

Gratis

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

1

2

3

4

Tidak Ada

Ada tetapi tidak berfungsi

Berfungsi kurang maksimal

Dikelola dengan baik

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan **Pelayanan Hukum** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

1

2

3

4

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

Komentar (Kritik / Saran) :

Simpan



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Unit / Satuan Kerja - KEJAKSAAN NEGERI TEBO
Layanan : Penegakan Hukum/Pertimbangan Hukum/Tindakan Hukum Lain

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

*) Wajib Diisi

Nama : *

Masukkan Nama

Jenis Kelamin : *

Pria

Wanita

No WA / No Telp : *

08XXXXXXX

Email :

Masukkan 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

Karyawan Swasta

Wiraswasta

Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan **Penegakan Hukum/Pertimbangan Hukum/Tindakan Hukum Lain** pada **KEJAKSAAN NEGERI TEBO** dengan jenis pelayanannya?

1

2

3

4

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

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

1

2

3

4

Tidak Kompeten

Kurang Kompeten

Kompeten

Sangat Kompeten

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan **Penegakan Hukum/Pertimbangan Hukum/Tindakan Hukum Lain** di **KEJAKSAAN NEGERI TEBO** ini?

1

2

3

4

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

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

1

2

3

4

Tidak Sopan dan Ramah

Kurang Sopan dan Ramah

Sopan dan Ramah

Sangat Sopan dan Ramah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan **Penegakan Hukum/Pertimbangan Hukum/Tindakan Hukum Lain**?

1

2

3

4

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

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

1

2

3

4

Buruk

Cukup

Baik

Sangat Baik



4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan **Penegakan Hukum/Pertimbangan Hukum/Tindakan Hukum Lain**. Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

Sangat Mahal

Cukup Mahal

Murah

Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan **Penegakan Hukum/Pertimbangan Hukum/Tindakan Hukum Lain** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

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

KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI TEBO
Layanan : **Penyuluhan Hukum (Jaksa Menyapa & Jaksa Masuk Sekolah)**

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

* : Wajib Diisi

Nama : *

Masukkan Nama

Jenis Kelamin : *

Pria

Wanita

No WA / No Telp : *

0800000000

Email :

Masukkan Email

Pendidikan : *

TS - Tidak Sekolah

SD - Sekolah Dasar

SMP - Sekolah Menengah Pertama

SMA - Sekolah Menengah Atas

C3 - Diploma 3

S1 - Strata 1

S2 - Strata 2

S3 - Strata 3

Pekerjaan : *

Belum / Tidak Bekerja

PNS - Pegawai Negeri Sipil

TNI - Tentara Nasional Indonesia

Karyawan Swasta

Iriswasta

Lainnya

Poli - Kepolisian

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan **Penyuluhan Hukum (Jaksa Menyapa & Jaksa Masuk Sekolah)** pada **KEJAKSAAN NEGERI TEBO** dengan jenis pelayanannya?

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan **Penyuluhan Hukum (Jaksa Menyapa & Jaksa Masuk Sekolah)** di **KEJAKSAAN NEGERI TEBO** ini?

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan **Penyuluhan Hukum (Jaksa Menyapa & Jaksa Masuk Sekolah)**?

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

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

Tidak Kompeten

Kurang Kompeten

Kompeten

Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pada **KEJAKSAAN NEGERI TEBO** 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 TEBO**?

Buruk

Cukup

Baik

Sangat Baik

24

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

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan **Penyuluhan Hukum (Jaksa Menyapa & Jaksa Masuk Sekolah)**. Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

Sangat MahalCukup MahalMurahGratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan **Penyuluhan Hukum (Jaksa Menyapa & Jaksa Masuk Sekolah)** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak SesuaiKurang SesuaiSesuaiSangat Sesuai

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak AdaAda tetapi tidak berfungsiBerfungsi kurang maksimalDikelola dengan baik

Komentar (Kritik / Saran) :

Simpan



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI TEBO
Layanan : Penerangan Hukum

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

* : Wajib Disi

Nama : *

Masukkan Nama

Jenis Kelamin : *

Pria

Wanita

No WA / No Telp : *

08XXXXXXXX

Email :

Masukkan 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

Karyawan Swasta

Wiraswasta

Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan **Penerangan Hukum** pada **KEJAKSAAN NEGERI TEBO** dengan jenis pelayanannya?

Tidak SesuaiKurang SesuaiSesuaiSangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan **Penerangan Hukum** di **KEJAKSAAN NEGERI TEBO** ini?

Tidak MudahKurang MudahMudahSangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan **Penerangan Hukum**?

Tidak CepatKurang CepatCepatSangat Cepat

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

Tidak KompetenKurang KompetenKompetenSangat Kompeten

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

Tidak Sopan dan RamahKurang Sopan dan RamahSopan dan RamahSangat Sopan dan Ramah

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

BurukCukupBaikSangat Baik



4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan **Penerangan Hukum**. Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

1

Sangat MahalCukup MahalMurahGratis

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

2

Tidak AdaAda tetapi tidak berfungsiBerfungsi kurang maksimalDikelola dengan baik

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan **Penerangan Hukum** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

3

Tidak SesuaiKurang SesuaiSesuaiSangat Sesuai

Komentar (Kritik / Saran) :

Simpan

KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Unit / Satuan Kerja: KEJAKSAAN NEGERI TEBO
Layanan: PPS (Pengamanan Pembangunan Strategis)

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

* Wajib Diisi

Nama : *

Masukkan Nama

Jenis Kelamin : *

PriaWanita

No WA / No Telp : *

08XXXXXXXX

Email :

Masukkan Email

Pendidikan : *

TS - Tidak SekolahSD - Sekolah DasarSMP - Sekolah Menengah PertamaSMA - Sekolah Menengah AtasD3 - Diploma 3S1 - Strata 1S2 - Strata 2S3 - Strata 3

Pekerjaan : *

Belum / Tidak BekerjaPNS - Pegawai Negeri SipilTNI - Tentara Nasional IndonesiaPolri - Kepolisian RIKaryawan SwastaWiraswastaLainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan PPS (Pengamanan Pembangunan Strategis) pada KEJAKSAAN NEGERI TEBO dengan jenis pelayanannya?

1

Tidak SesuaiKurang SesuaiSesuaiSangat Sesuai

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

2

Tidak KompetenKurang KompetenKompetenSangat Kompeten

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan PPS (Pengamanan Pembangunan Strategis) di KEJAKSAAN NEGERI TEBO ini?

3

Tidak MudahKurang MudahMudahSangat Mudah

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

4

Tidak Sopan dan RamahKurang Sopan dan RamahSopan dan RamahSangat Sopan dan Ramah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan PPS (Pengamanan Pembangunan Strategis)?

5

Tidak CepatKurang CepatCepatSangat Cepat

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

6

BurukCukupBaikSangat Baik

26

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

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan PPS (Pengamanan Pembangunan Strategis). Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

1

Sangat Mahal

Cukup Mahal

Murah

Gratis

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

2

Tidak Ada

Ada tetapi tidak berfungsi

Berfungsi kurang maksimal

Dikelola dengan baik

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan PPS (Pengamanan Pembangunan Strategis) antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

3

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

Komentar (Kritik / Saran) :

Simpan

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Daftar Layanan Satuan Kerja					Nilai SKM per Triwulan			
#	Standar Pelayanan	Nama Layanan	Keterangan		1	2	3	4
1	Layanan Tilang	Layanan Pengambilan Tilang	Layanan Pengambilan Tilang		100	114.5	0	0
2	Layanan Lainnya	Layanan Pengantaran atau Pengambilan Barang Bukti	Layanan Pengantaran atau Pengambilan Barang Bukti		96.25	100	0	0
3	Layanan Lainnya	Layanan Pelayanan Hukum	Layanan Pelayanan Hukum		100	100	0	0
4	Layanan Lainnya	Layanan PTSP	Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)		100	99	0	0
5	Layanan Lainnya	Layanan Bantuan Hukum litigasi atau Non litigasi	Layanan Bantuan Hukum litigasi atau Non litigasi		100	83.75	0	0
6	Layanan Lainnya	Layanan Penegakan Hukum/Pertimbangan Hukum/Tindakan Hukum Lain	Layanan Penegakan Hukum/Pertimbangan Hukum/Tindakan Hukum Lain		100	100	0	0
7	Layanan Lainnya	Layanan Penyuluhan Hukum (Jaksa Menyapa & Jaksa Masuk Sekolah)	Layanan Penyuluhan Hukum (Jaksa Menyapa & Jaksa Masuk Sekolah)		100	93	0	0
8	Layanan Lainnya	Layanan PPS (Pengamanan Pembangunan Strategis)	Layanan PPS (Pengamanan Pembangunan Strategis)		100	100	0	0
9	Layanan Lainnya	Layanan Penerangan Hukum	Layanan Penerangan Hukum		100	114.5	0	0

27

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

NILAI IKM KEJAKSAAN NEGERI TEBO

NILAI IKM TRIWULAN 1 99.75 Sangat Baik Total Responden : 36	NILAI IKM TRIWULAN 2 94 Sangat Baik Total Responden : 106	NILAI IKM TRIWULAN 3 0 Kurang Baik Total Responden : 0	NILAI IKM TRIWULAN 4 0 Kurang Baik Total Responden : 0
---	---	--	--

NILAI IKM KEJAKSAAN NEGERI TEBO TAHUN 2026 48.44 Kurang Baik Total Responden : 142
--

