



PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN TIMUR
PERIODE SEMESTER 1 TAHUN 2025**



KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN TIMUR

Jl. Bung Tomo No. 105, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75131
Telp. (0541) 262459. Fax (0541) 262459 – www.kejati-kaltim.kejaksaan.go.id

Nomor : B-3450/O.4/Cr.5/07/2025
Sifat : Segera
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Perihal : Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur Tahun 2025

Samarinda, 14 Juli 2025

Yth.
Kepala Biro Perencanaan
Kejaksaan Agung
DI –

JAKARTA

Menindaklanjuti Surat Kepala Biro Perencanaan Nomor: B-239/C.2/Cr.5/07/2025 Tanggal 02 Juli 2025, Perihal Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025. Instruksi Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Kepatuhan Internal di Lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia yang pada pokoknya unit/satuan kerja Kejaksaan Republik Indonesia diminta untuk melaksanakan Indeksasi, Rencana Aksi Nasional (RAN) dan/atau Strategi Nasional (Stranas), direktif Presiden dan perintah harian Jaksa Agung Republik Indonesia.

Salah satu hal yang perlu dilakukan pelaporan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dinilai melalui pelaksanaan, hasil pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh seluruh unit/satuan kerja Kejaksaan Republik Indonesia melalui Pelaksanaan.

Bersama ini kami sampaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur Tahun 2025. (data terlampir)

Demikian disampaikan untuk menjadi maklum.

Kepala Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur



Dr. Iman Wijaya, S.H., M.Hum.
Jaksa Utama Madya NIP. 19681107 199403 1 004

Tembusan :

1. Yth. Jaksa Agung RI;
2. Yth. Wakil Jaksa Agung RI;
(1 dan 2 sebagai laporan)
3. Yth. Jaksa Agung Muda Pembinaan;
4. Yth. Jaksa Agung Muda Pengawasan;
5. Yth. Asisten Pengawasan Kejati Kaltim;
6. A r s i p,-



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	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
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	16
4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat	17
BAB V.....	18
KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	19
1. Kuesioner.....	19
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	20
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya	
20	

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 Tinggi Kalimantan Timur 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 Tinggi Kalimantan Timur 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 Tinggi Kalimantan Timur. 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 Tinggi Kalimantan Timur yang berlokasi di Samarinda Provinsi Kalimantan Timur secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur. 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 Tinggi Kalimantan Timur. 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 Tinggi Kalimantan Timur 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 Tinggi Kalimantan Timur yang berlokasi di Samarinda Provinsi Kalimantan Timur.

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per tahun. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	29 Jan – 03 Feb 2025	6 hari
2.	Pengumpulan Data	04 Feb – 28 Mar 2025	52 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	18 Juni – 31 Juni 2025	13 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	01 -17 Juli 2025	17 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 Tinggi Kalimantan Timur sebanyak 498 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 498 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	308	61.85%
		Perempuan	190	38.15%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0.00%
		SD	0	0.00%
		SLTP/SMP	6	1.20%
		SLTA/SMA	260	52.21%
		Diploma III	9	1.81%
		S1	171	34.34%
		S2	52	10.44%
		S3	0	0.00%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	183	36.75%
		PNS	58	11.65%
		TNI	0	0.00%
		Polri	42	8.43%
		Karyawan Swasta	47	9.44%
		Wiraswasta	34	6.83%
		Lainnya	134	26.91%
4.	Jenis Layanan	Pelayanan Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara	68	13.65%
		Penerangan Hukum	74	14.86%
		Program Jaksa Masuk Sekolah	110	22.09%
		Jaksa Menyapa / Jaksa Menjawab	84	16.87%

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
		Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	53	10.64%
		Pelayanan Perkara Tindak Pidana Umum	51	10.24%

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 Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,57	3,54	3,47	3,78	3,51	3,44	3,53	3,53	3,96
Kategori	A	A	B	A	A	B	A	A	A
IKM Layanan	90 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penerangan Hukum Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,2	3,01	3,08	2,99	3,16	3,26	3,22	3,11	3,68
Kategori	B	B	B	C	B	B	B	B	A
IKM Layanan	80 (B atau Baik)								

Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Program Jaksa Masuk Sekolah Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,45	3,16	3,09	3,67	3,25	3,44	3,65	3,34	3,7
Kategori	A	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Layanan	85 (B atau Baik)								

Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Jaksa Menyapa/Jaksa Menjawab Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,27	3,18	3,12	3,43	3,2	3,4	3,4	3,25	3,54
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Layanan	83 (B atau Baik)								

Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,57	3,53	3,38	3,96	3,47	3,62	3,72	3,66	4
Kategori	A	A	B	A	B	A	A	A	A
IKM Layanan	92 (A atau Sangat Baik)								

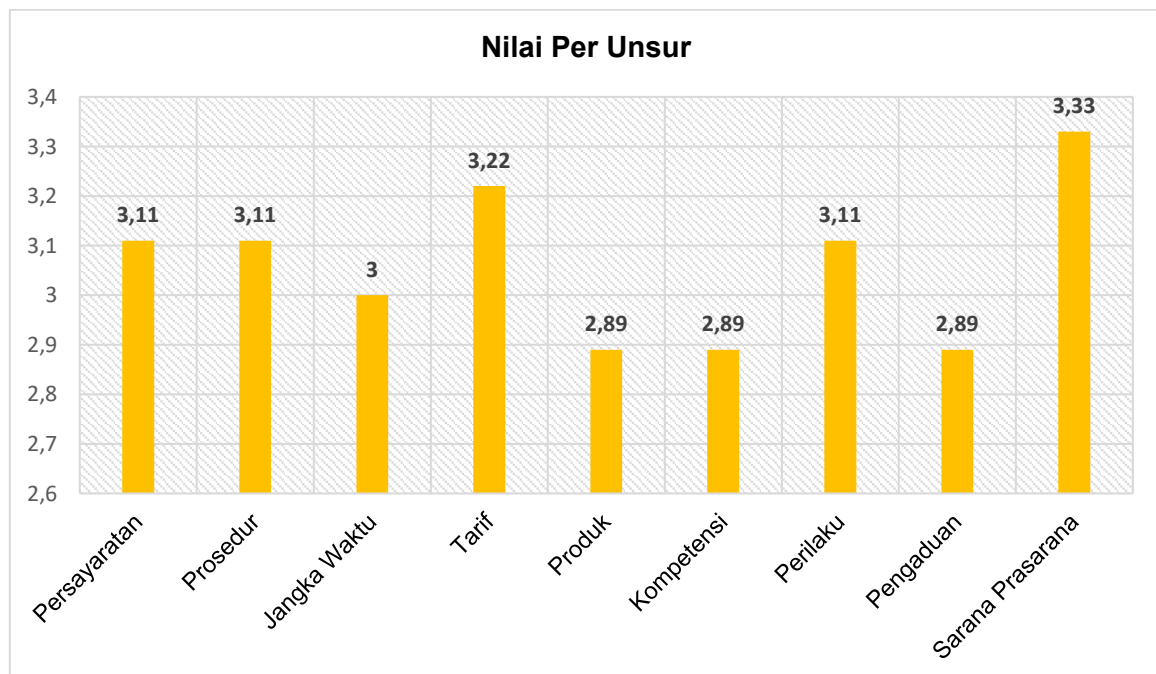
Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Perkara Tindak Pidana Umum Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,67	3,63	3,55	3,92	3,59	3,69	3,75	3,63	3,94
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	93 (A atau Sangat Baik)								

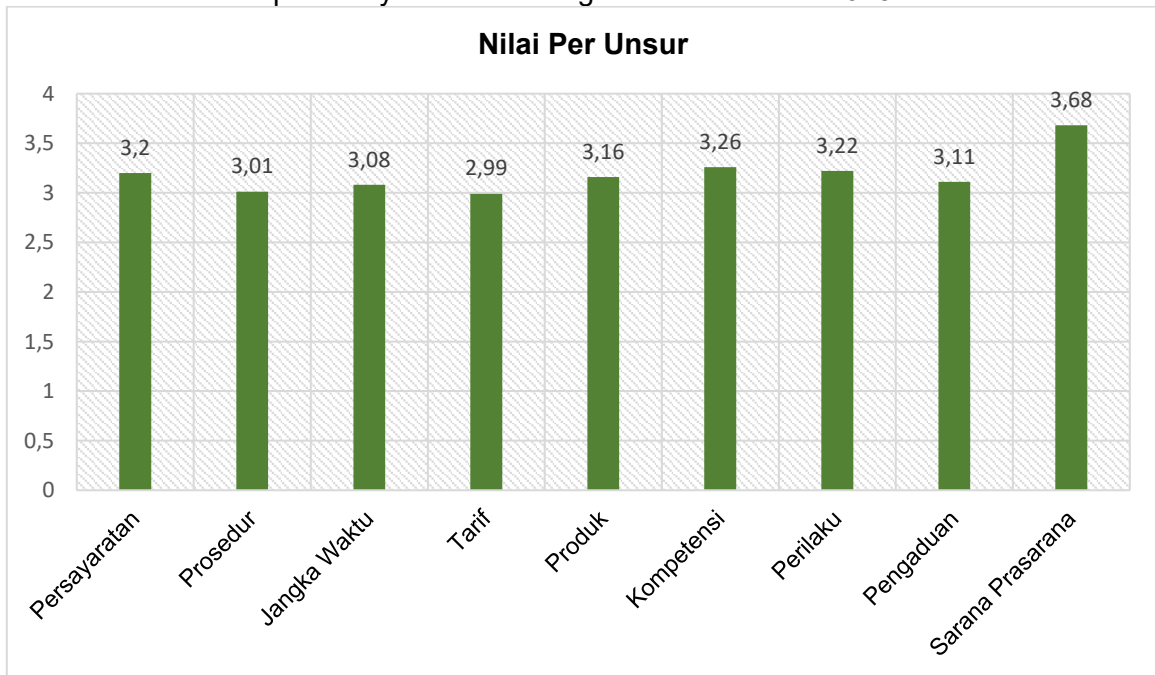
Tabel 1.7. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Tindak Pidana Korupsi dan Tindak Pidana Khusus Lainnya Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,57	3,52	3,57	3,67	3,53	3,57	3,53	3,6	3,83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	90 (A atau Sangat Baik)								

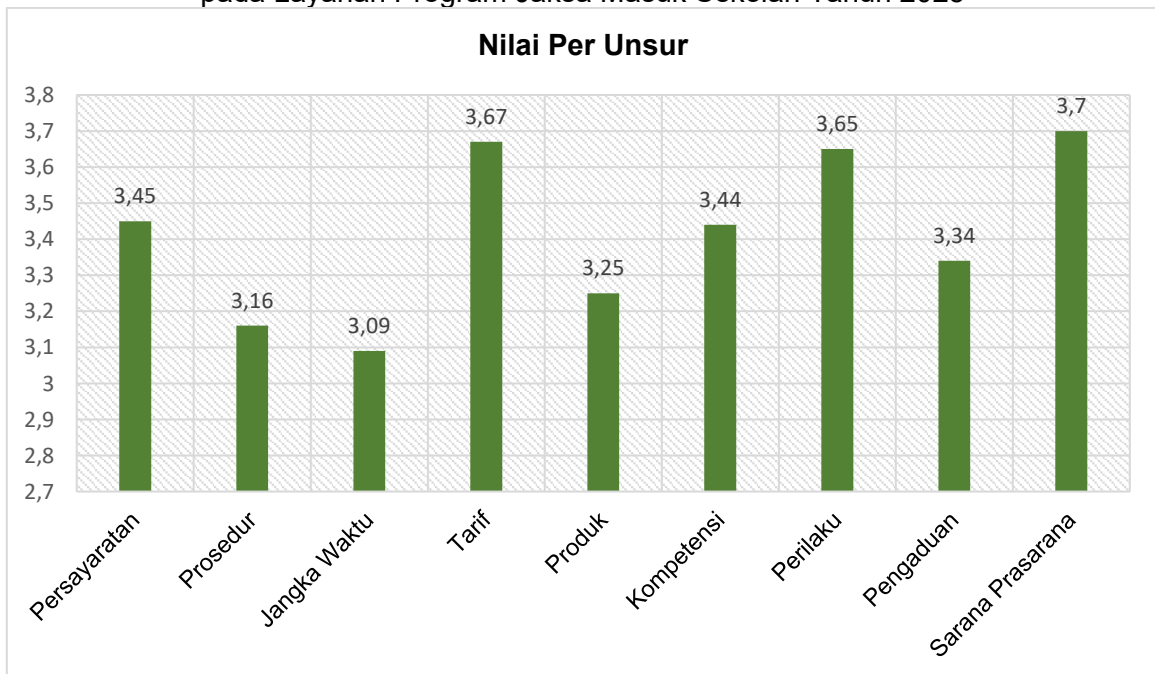
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SIPEDAS bulan Agustus 2025



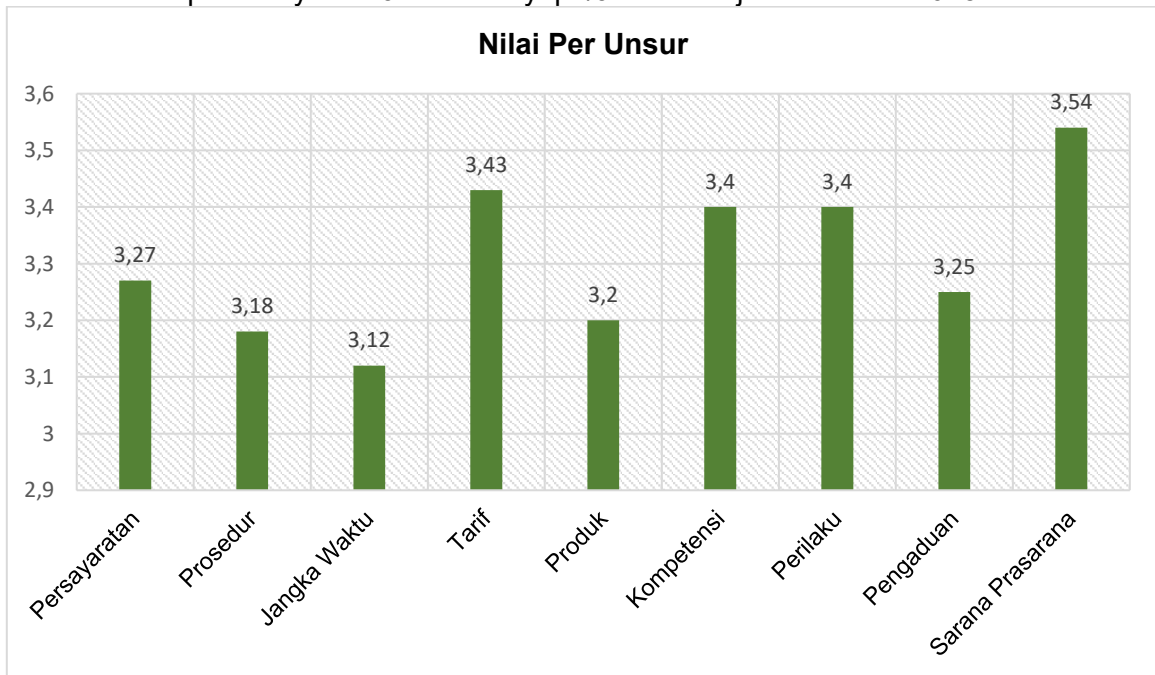
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penerangan Hukum Tahun 2025



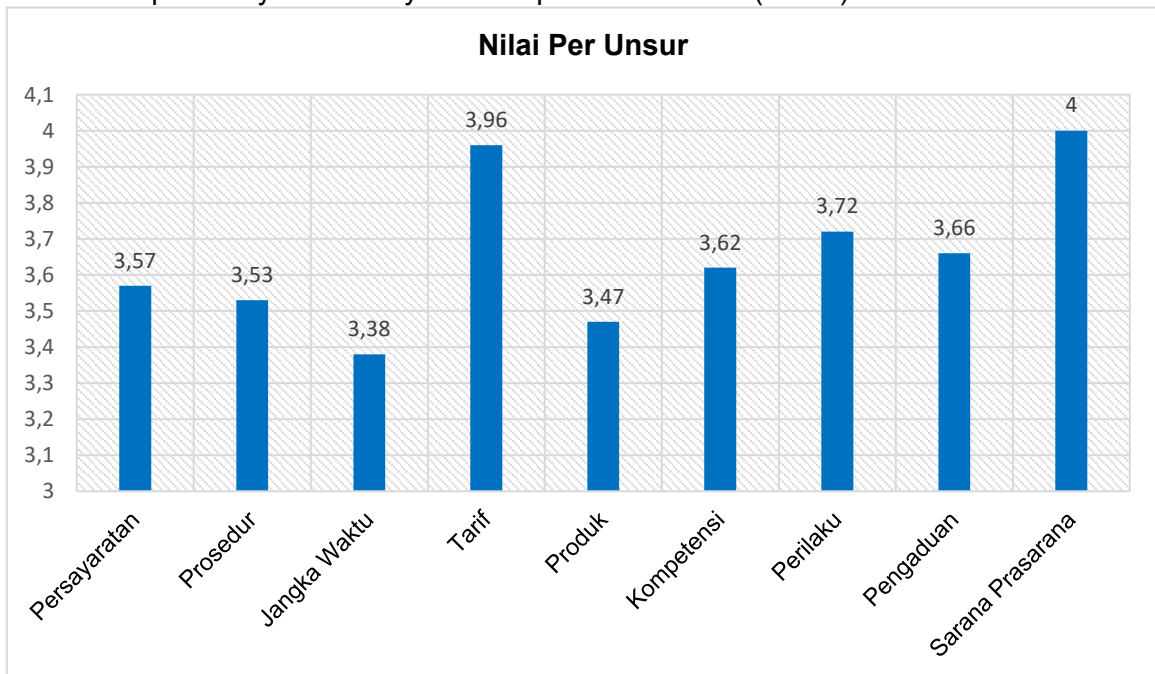
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Program Jaksas Masuk Sekolah Tahun 2025



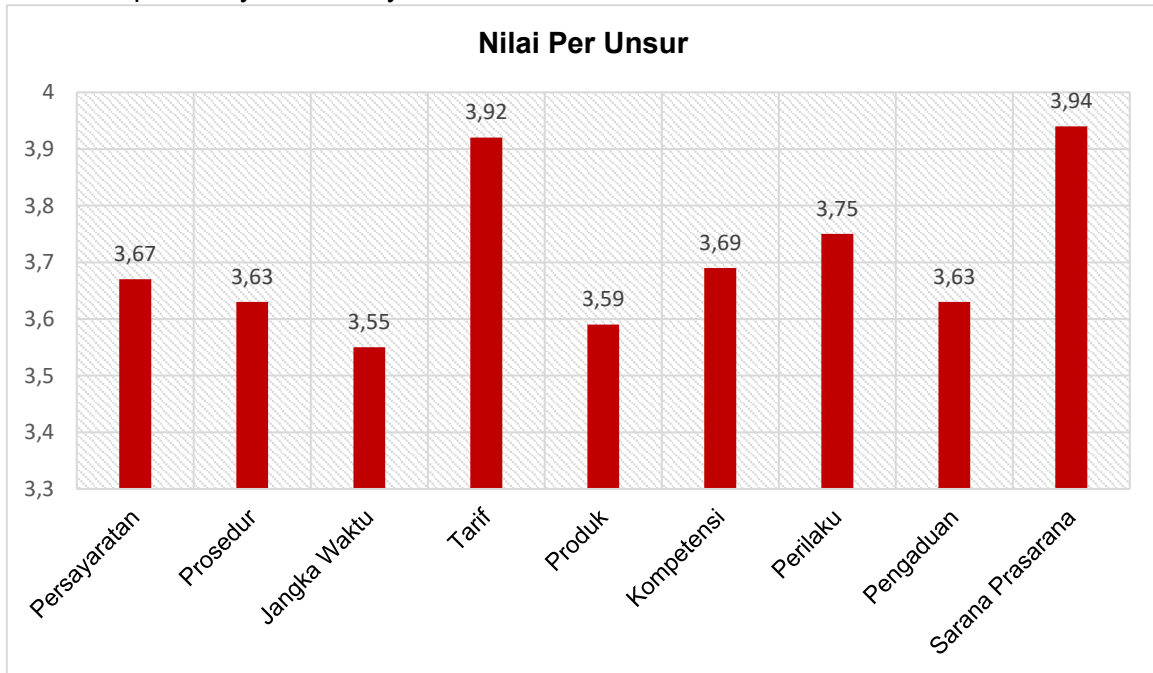
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Jaksa Menyapa/Jaksa Menjawab Tahun 2025



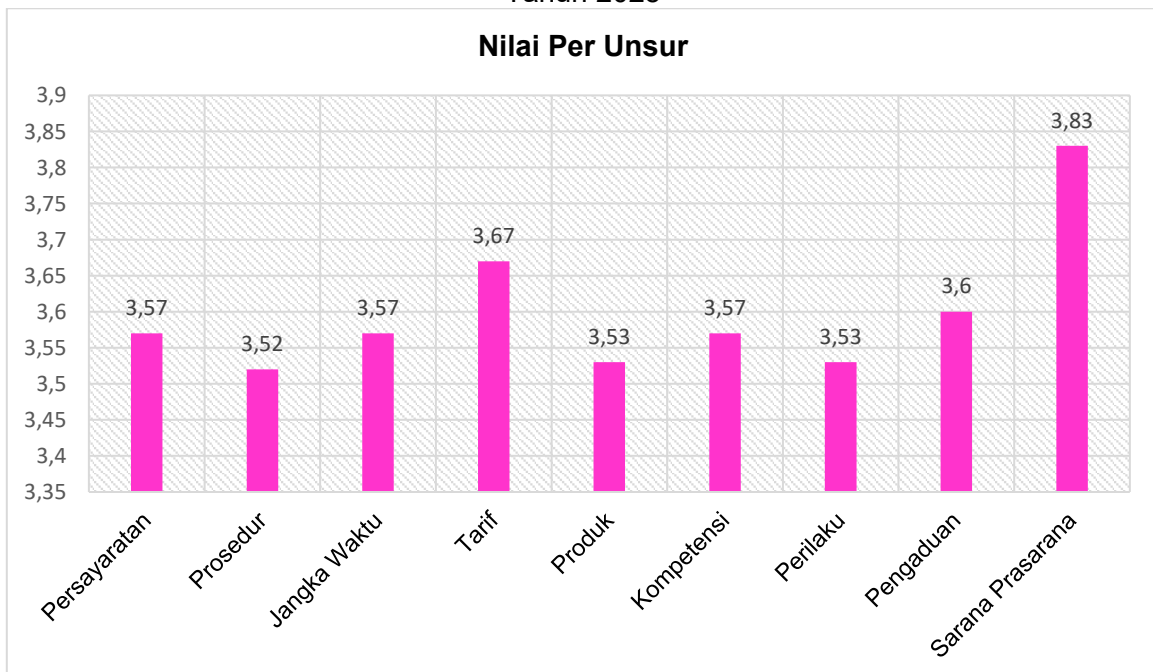
Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Tahun 2025



Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Perkara Tindak Pidana Umum Tahun 2025



Grafik 1.7. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Tindak Pidana Korupsi dan Tindak Pidana Khusus Lainnya Tahun 2025



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

Tabel 1.8 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur Tahun 2025

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1	Pelayanan Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara	3,59	A	Sangat Baik
2	Penerangan Hukum	3,19	B	Baik
3	Program Jaksa Masuk Sekolah	3,42	B	Baik
4	Jaksa Menyapa / Jaksa Menjawab	3,31	B	Baik
5	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	3,66	A	Sangat Baik
6	Pelayanan Perkara Tindak Pidana Umum	3,71	A	Sangat Baik
7	Pelayanan Tindak Pidana Korupsi dan Tindak Pidana Khusus Lainnya	3,6	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur		3,5 (B atau Baik)		

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur Jangka Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,32 (tiga koma tiga dua). Selanjutnya unsur Prosedur mendapatkan nilai 3,37 (tiga koma tiga tujuh) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Produk yang mendapatkan nilai 3,39 (tiga koma tiga Sembilan) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana sebesar 3,81 (tiga koma delapan satu), unsur Tarif sebesar 3,63 (tiga koma enam tiga) dan unsur Perilaku sebesar 3,54 (tiga koma lima empat).

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:

Layanan Pelayanan Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara

1. "Untuk Hallo JPN mungkin harus ditingkatkan agar tidak gangguan".
2. "Agar lebih cepat dan responsive dalam setiap pelaporan yang diadakan Masyarakat".
3. "Jika boleh, teman2 Kejati/Kejari mengadakan seminar tentang proses pengaduan ke Kejaksaan seperti apa, supaya masyarakat luas lebih memahami lebih jelas tentang prosedurnya seperti apa".
4. "Kurang wifi untuk tamu".

Layanan Penerangan Hukum

1. "Perlu peningkatan mutu dan kualitas pelayanan".
2. "Mesti ditingkatkan lagi dalam hal penegakkan hukum jangan tumpul ke atas tajam ke bawah karena dimata hukum semuanya sama".
3. "Perlu peningkatan kualitas dan kuantitas".
4. "Perlu ditingkatkan dalam pelayanan".

Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

1. "Agar pelayanan ditingkatkan".
2. "Saran... penyidik saat berkunjung ke kantor Kejati Kaltim untuk berkoordinasi cukup sekali saja scan KTP dan wajah dan tidak berulang ulang scan KTP dan wajah di PTSP saat berkoordinasi kembali... guna mempersingkat waktu ...terima kasih".
3. "Saran parkir untuk mobil perlu dibuatkan".
4. "Area parkir ditambah lagi luasnya".

Layanan Pelayanan Perkara Tindak Pidana Umum

1. "Mohon izin memberikan kritik dan saran, pada perkara yang ditangani oleh JPU tertentu, beberapa kali P19 diberikan melewati 14 hari baik itu terhitung hari kalender maupun hari kerja, sejak berkas diserahkan kepada JPU, hal ini tentu sangat mempengaruhi proses penyidikan karena terbatasnya waktu penahanan oleh penyidik sehingga kami mengharapkan P19 dapat diberikan tepat waktu agar penyidik dapat segera melengkapi berkas perkara."

Layanan Pelayanan Tindak Pidana Korupsi dan Tindak Pidana Khusus Lainnya

1. "Kalo bisa lebih ditingkatkan lagi pelayanannya, supaya menjadi Kejaksaan Tinggi terbaik se Indonesia".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Jangka Waktu, Prosedur, dan Produk dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Waktu Pelayanan masih dirasa lambat dan Prosedur Pelayanan dinilai berbelit-belit oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena masyarakat yang datang belum memanfaatkan registrasi tamu secara mandiri menggunakan mesin registrasi dan lebih memilih langsung datang ke meja PTSP untuk dilakukan registrasi oleh petugas PTSP sesuai nomor antrean. Petugas yang berjaga di area pelayanan seperti PTSP harus aktif mengarahkan dan membantu setiap Masyarakat yang datang.
2. Produk Pelayanan yang dimiliki Kejaksaan Tinggi Kaltim dinilai belum sepenuhnya sesuai dengan yang tercantum pada Standar Pelayanan. Hal ini dikarenakan banyak Masyarakat yang belum mengetahui Standar Pelayanan setiap unsur layanan yang dimiliki Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

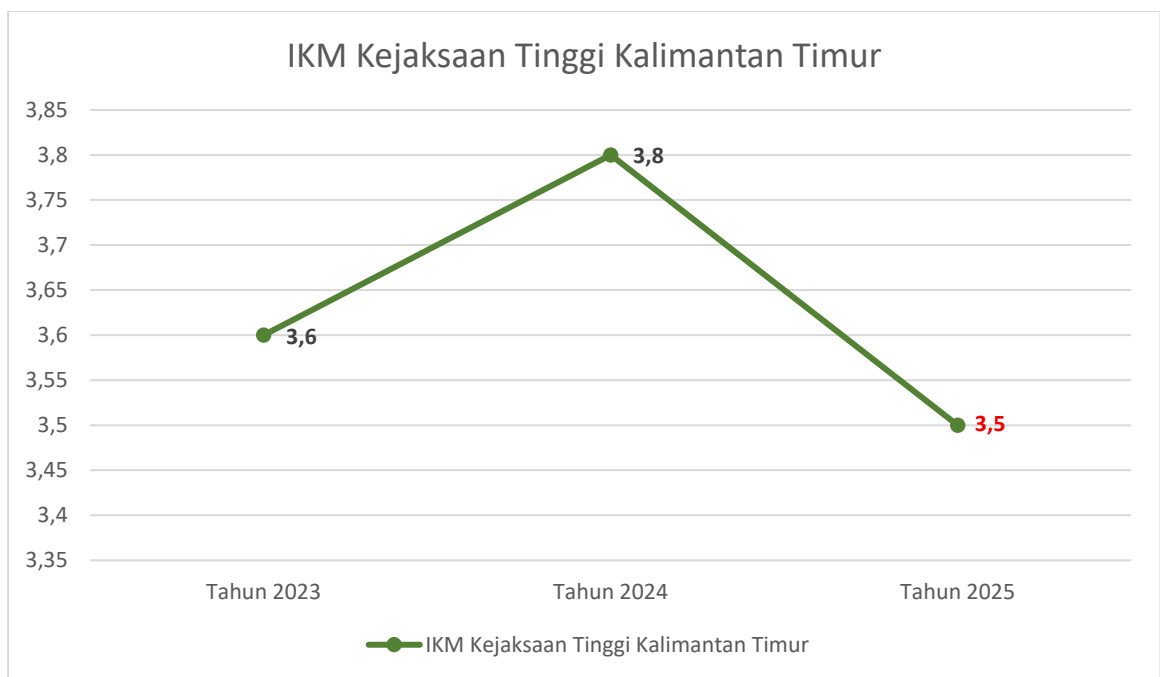
Hasil analisis tersebut dibuat sebagai langkah untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan/keputusan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu Jangka Waktu, Prosedur, dan Produk. 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 tamu secara mandiri kepada pengguna layanan yang datang ke PTSP.	√	√	√	√	Kabag TU
		Mengarahkan pegawai piket PTSP untuk aktif mengarahkan masyarakat untuk melakukan registrasi mandiri, kecuali kelompok rentan.	√	√	√	√	Kabag TU
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan.		√		√	Pembinaan
		Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis.				√	Pembinaan
3.	Produk	Membuat dan memasang Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.		√		√	Setiap Bidang

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Untuk membandingkan kinerja Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur 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 Tinggi Kalimantan Timur dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut:

Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur Tahun 2023-2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja dari tahun 2023 ke tahun 2025. Namun kinerja mengalami penurunan dari tahun 2024 (BB atau Sangat Baik) menjadi B atau Baik pada tahun 2025 terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai sebesar 3,5 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur tahun 2025 mengalami penurunan dari tahun 2024.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu unsur Jangka Waktu, Prosedur, dan Produk.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Sarana Prasarana, Tarif, dan Perilaku.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 80%.
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - a. Simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis, dikarenakan penyederhanaan proses bisnis baru akan dilaksanakan akhir tahun pada rapat tahunan atau Rapat Kerja Daerah.



Samarinda, 11 Juli 2025
Kepala Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur

Dr. Iman Wijaya, S.H., M.Hum.
Jaksa Utama Madya NIP. 19681107 199403 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur memanfaatkan sarana digital berupa *website* SINORI. 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 : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



Pengguna layanan mengisi SKM, *barcode* SKM

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

No	Rencana Tindak Lanjut 2024	Realisasi Tindak Lanjut 2024	Persentase Realisasi
1	Meningkatkan sosialisasi dan edukasi terkait Standar Pelayanan Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur.	Sudah direalisasikan	100%
2	Memastikan seluruh prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	Sudah direalisasikan	100%
3	Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan Standar Pelayanan Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur.	Sudah direalisasikan	100%
4	Memastikan segala proses yang berjalan di lingkungan Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur tidak ada pungutan liar.	Sudah direalisasikan	100%

No	Rencana Tindak Lanjut 2024	Realisasi Tindak Lanjut 2024	Persentase Realisasi
5	Memastikan produk dokumen maupun jasa yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	Sudah direalisasikan	100%
6	Peningkatan kompetensi Jaksa sesuai dengan tugas dan fungsi, dan kebutuhan organisasi.	Sudah direalisasikan	100%
7	Peningkatan disiplin dan integritas.	Sudah direalisasikan	100%
8	Memastikan seluruh pengaduan, saran dan masukan tetap berfungsi dengan baik dan meningkatkan sosialisasi saluran-saluran tersebut kepada masyarakat.	Sudah direalisasikan	100%
9	Peningkatan sarana dan prasarana standar yang dibutuhkan sebagai penunjang pelayanan prima sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta pemeliharaan rutin terhadap seluruh sarana dan prasarana yang sudah ada.	Sudah direalisasikan	100%

No	Rencana Tindak Lanjut 2025	Realisasi Tindak Lanjut 2025	Persentase Realisasi
1	Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait registrasi tamu secara mandiri kepada pengguna layanan yang datang ke PTSP.	Sudah direalisasikan	100%
2	Mengarahkan pegawai piket PTSP untuk aktif mengarahkan masyarakat untuk melakukan registrasi mandiri, kecuali kelompok rentan.	Sudah direalisasikan	100%
3	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan.	Sudah direalisasikan	100%
4	Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis.	Belum direalisasikan	0%
5	Membuat dan memasang Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.	Sudah direalisasikan	100%



KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN TIMUR

Jl. Bung Tomo No. 105 Samarinda
Kalimantan Timur - Indonesia