



PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN TIMUR
PERIODE SEMESTER 2 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- 95 /O.4/Cr.5/01/2026

Samarinda, 07 Januari 2026

Sifat : Segera

Lampiran : 1 (satu) eksemplar

Perihal : Penyampaian Laporan Survei Kepuasan
Masyarakat (SKM) pada Kejaksaan Tinggi
Kalimantan Timur Semester II Tahun 2025

Yth.

Kepala Biro Perencanaan

Kejaksaan Agung

DI –

J A K A R T A

Sesuai 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), satu hal yang perlu dilakukan pelaporan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dinilai melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Bersama ini kami sampaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur Semester II Tahun 2025. (data terlampir)

Demikian disampaikan untuk menjadi maklum.

Kepala Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur



Dr. SUPARDI, S.H., M.H.

Jaksa Utama Madya Nip. 19710428 199503 1 001

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	17
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	17
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	17
4.2. Rencana Tindak Lanjut	19
4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat	21
BAB V	22
KESIMPULAN	22
LAMPIRAN	23
1. Kuesioner	23
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	24
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya	24

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 6 bulan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 merupakan akumulasi dari SKM Semester I dan Semester II atau 2 periode, di mana tambahan survei pada semester II dilaksanakan dengan waktu sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	29 Agu – 03 Sep 2025	4 hari
2.	Pengumpulan Data	04 Sep – 28 Okt 2025	36 hari

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	18 Nov – 31 Nov 2025	9 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	01 -10 Des 2025	8 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 sampai dengan semester II tahun 2025 (12 bulan) yaitu sebanyak 1.195 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	717	64,8%
		Perempuan	390	35,2%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	-	-
		SD	-	-
		SLTP/SMP	8	0,7%
		SLTA/SMA	481	40,3%
		Diploma III	29	2,4%
		S1	536	44,9%
		S2	130	10,9%
		S3	8	0,7%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	-	-
		PNS	-	-
		TNI	-	-
		Polri	-	-
		Karyawan Swasta	-	-
		Wiraswasta	-	-
		Lainnya	-	-
4.	Jenis Layanan	Pelayanan Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara	108	9%
		Penerangan Hukum	228	19,1%
		Program Jaksa Masuk Sekolah	265	22,2%
		Jaksa Menyapa/ Jaksa Menjawab	228	19,1%
		Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	69	5,8%
		Pelayanan Perkara Tindak Pidana Khusus	157	13,1%
		Pelayanan Perkara Tindak Pidana Umum	52	4,4%
		Layanan INOVASI Visitor Registration Surveillance System (Layanan Registrasi Tamu Berbasis Elektronik)	30	2,5%
		Layanan INOVASI	34	2,8%

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
		Sistem Pelaporan Pendampingan Proyek Strategis Nasional (SIPEDAS)		
		Layanan Sistem Permohonan Perpanjangan T4 (SI PERNAH ETAM)	24	2%

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)	3,6	3,53	3,47	3,78	3,53	3,53	3,58	3,59	3,89
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	90 (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)	3,62	3,57	3,57	3,57	3,61	3,65	3,64	3,54	3,83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	91 (Sangat 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)	3,6	3,45	3,41	3,77	3,51	3,59	3,7	3,51	3,77
Kategori	A	B	B	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	90 (Sangat 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)	3,6	3,47	3,46	3,64	3,48	3,6	3,64	3,56	3,76
Kategori	A	B	B	A	B	A	A	A	A
IKM Layanan	89 (Sangat 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)	3,65	3,57	3,48	3,97	3,55	3,65	3,78	3,71	4
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	93 (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)	3,65	3,62	3,54	3,92	3,6	3,69	3,73	3,63	3,94
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	93 (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)	3,64	3,62	3,62	3,8	3,6	3,68	3,66	3,69	3,87
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	92 (Sangat Baik)								

Tabel 1.8. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan INOVASI Visitor Registration Surveillance System (Layanan Registrasi Tamu Berbasis Elektronik) Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,97	4	3,97	4	3,93	4	3,93	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	99 (Sangat Baik)								

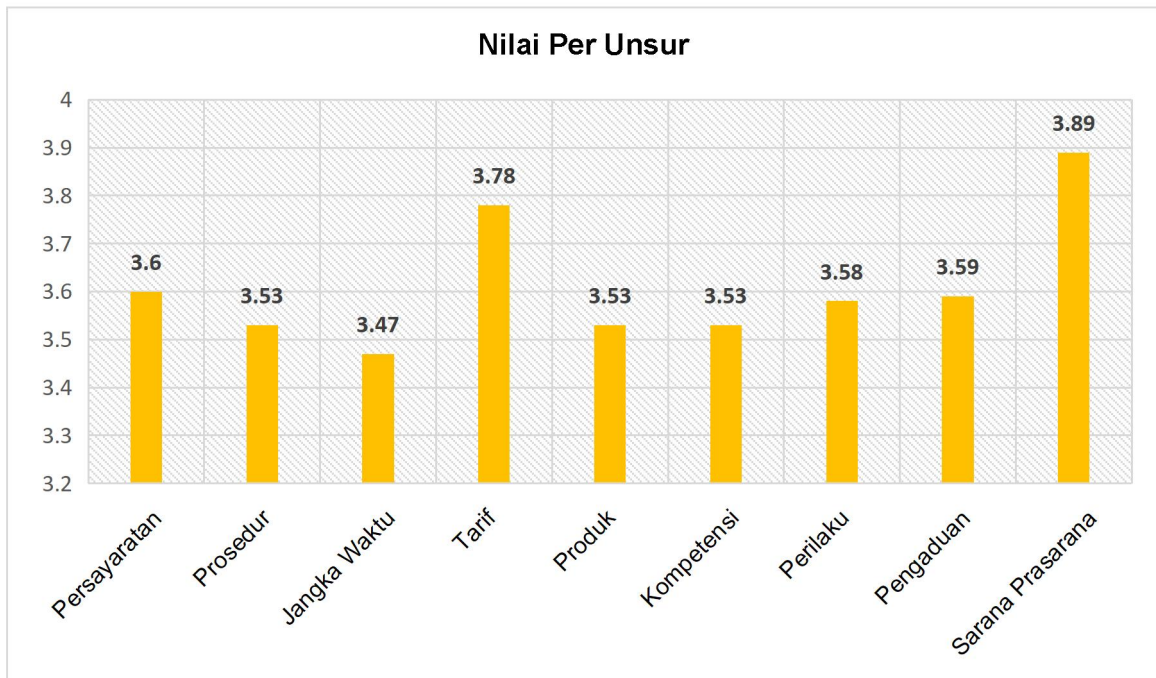
Tabel 1.9. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan INOVASI Sistem Pelaporan Pendampingan Proyek Strategis Nasional (SIPEDAS) Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,63	3,63	3,58	3,63	3,54	3,54	3,63	3,5	3,71
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	90 (Sangat Baik)								

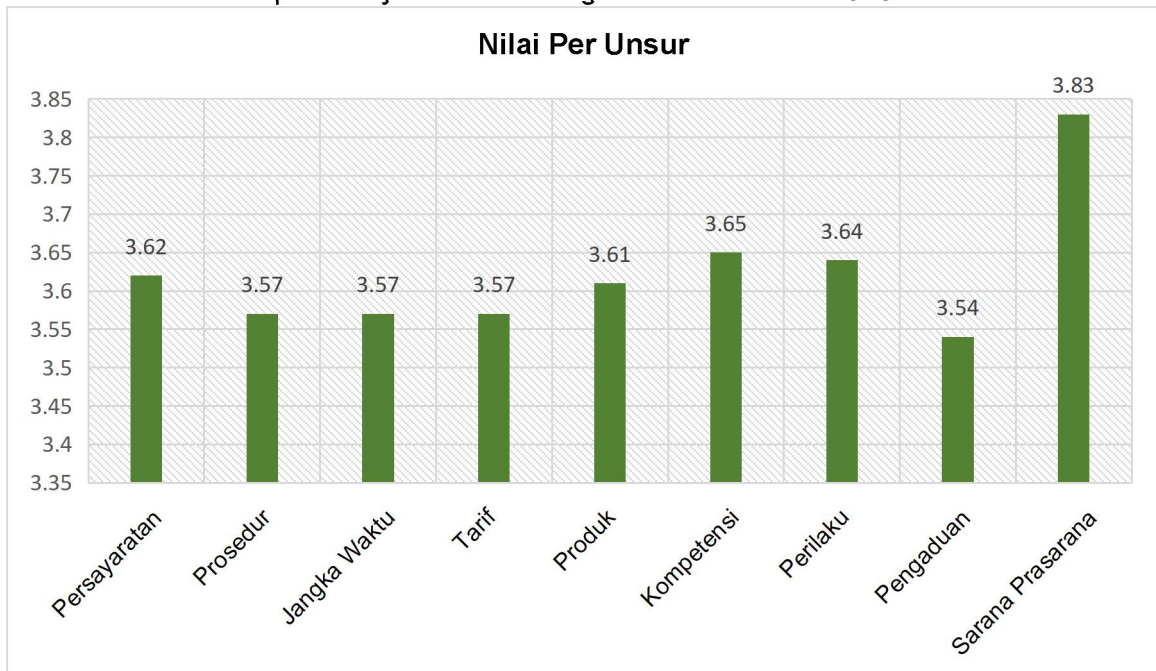
Tabel 1.10. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Sistem Permohonan Perpanjangan T4 (SI PERNAH ETAM) Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,65	3,68	3,44	3,88	3,53	3,56	3,62	3,62	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	92 (Sangat Baik)								

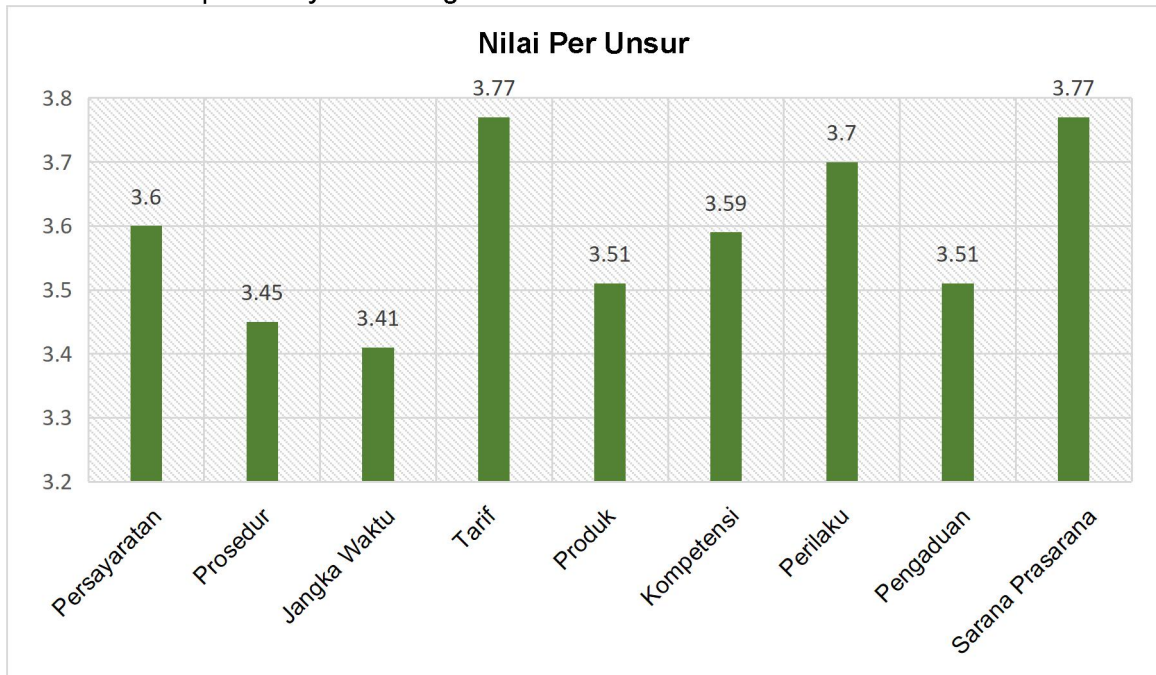
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Datun Tahun 2025



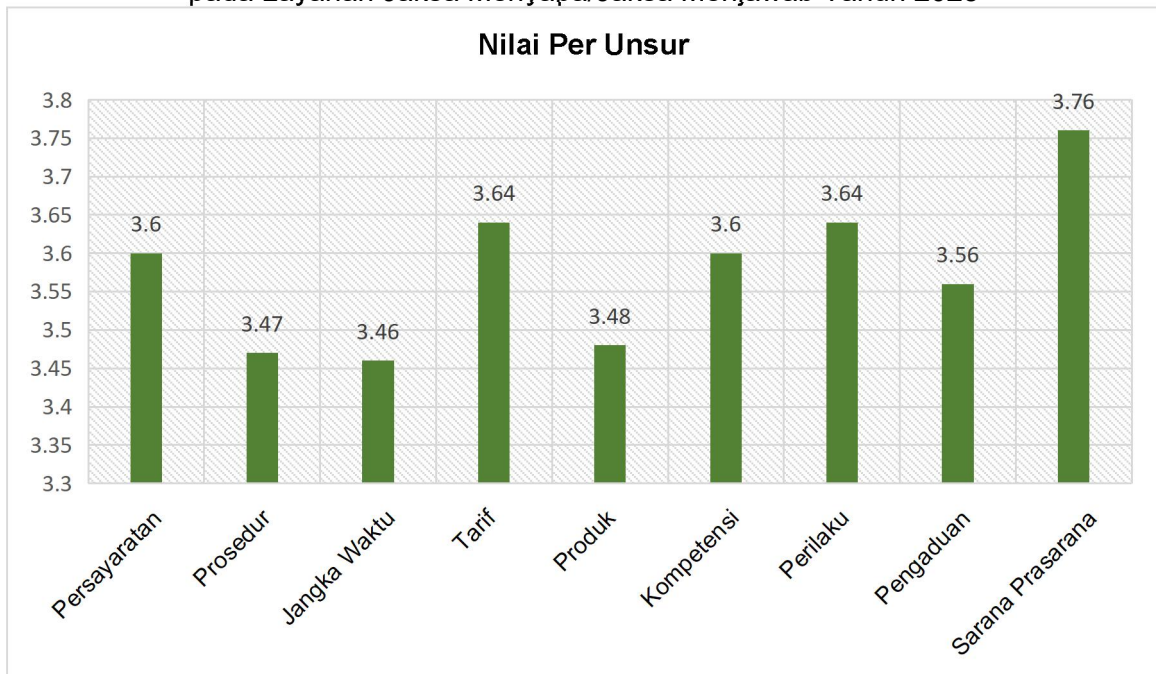
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penerangan Hukum Tahun 2025



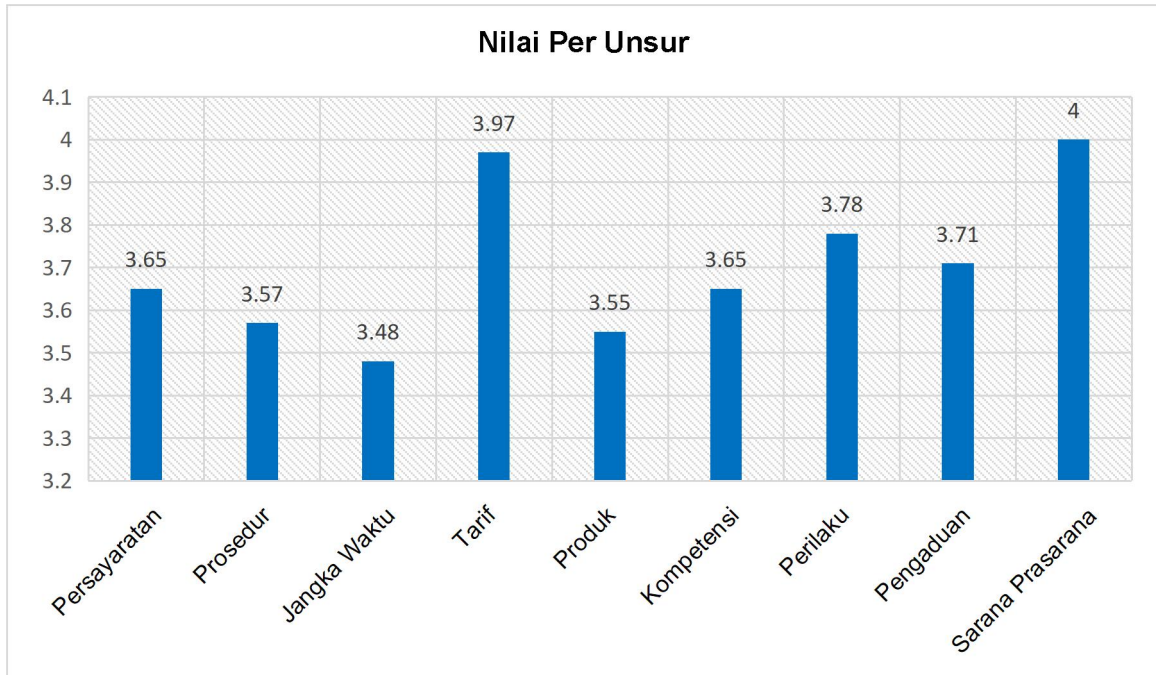
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Program Jaksa Masuk Sekolah Tahun 2025



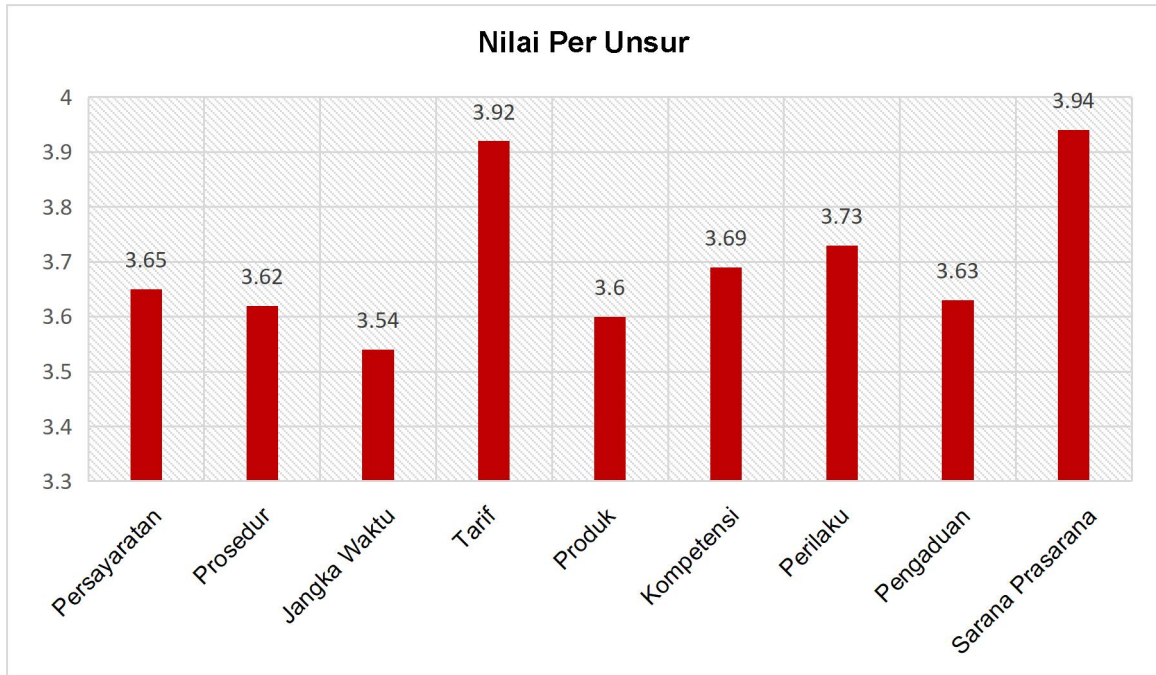
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Jaksa Menyapa/Jaksa Menjawab Tahun 2025



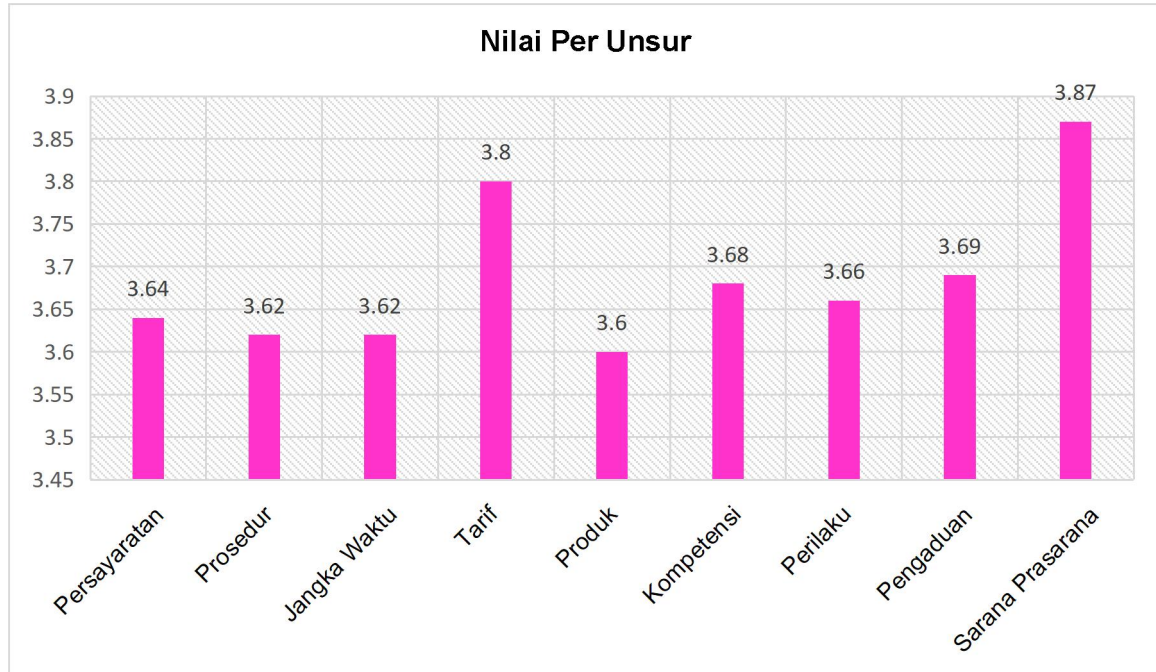
Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Tahun 2025



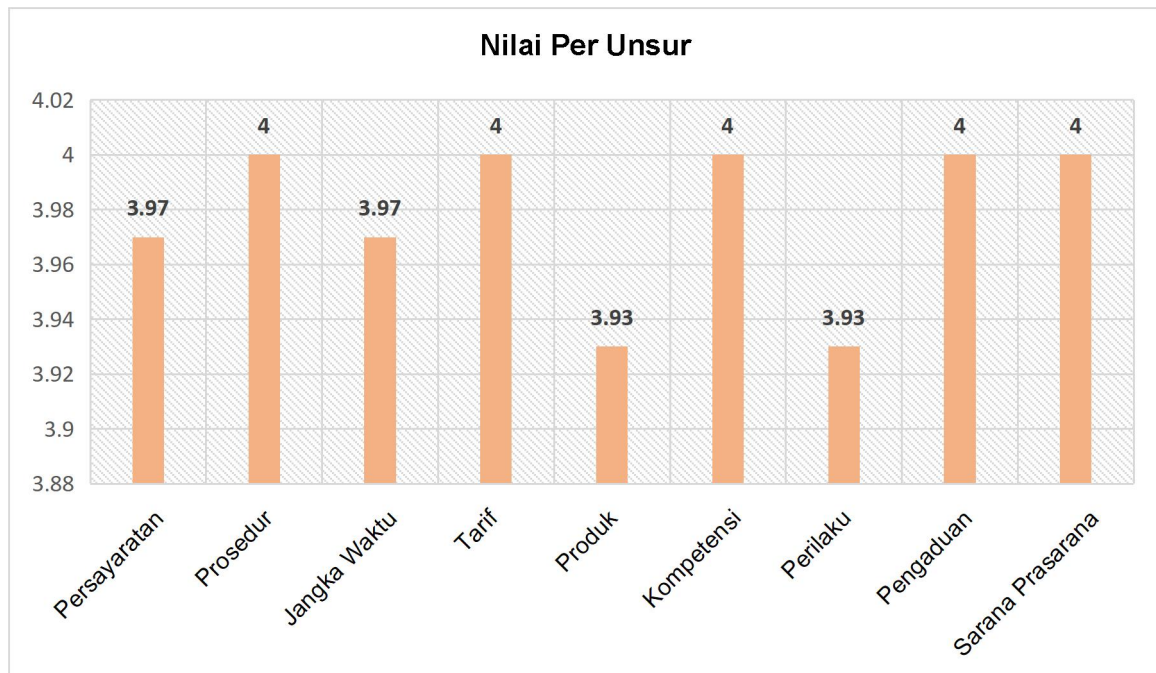
Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Perkara Tindak Pidana Umum Tahun 2025



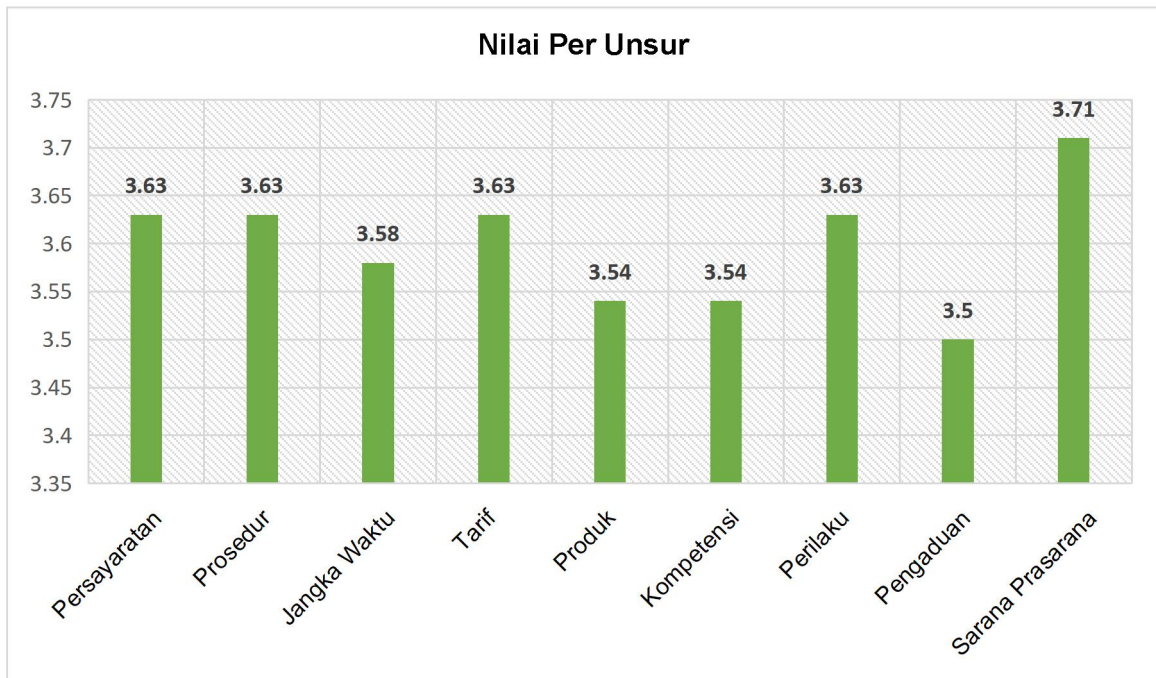
Grafik 1.7. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Tindak Pidana Korupsi dan Tindak Pidana Khusus Lainnya Tahun 2025



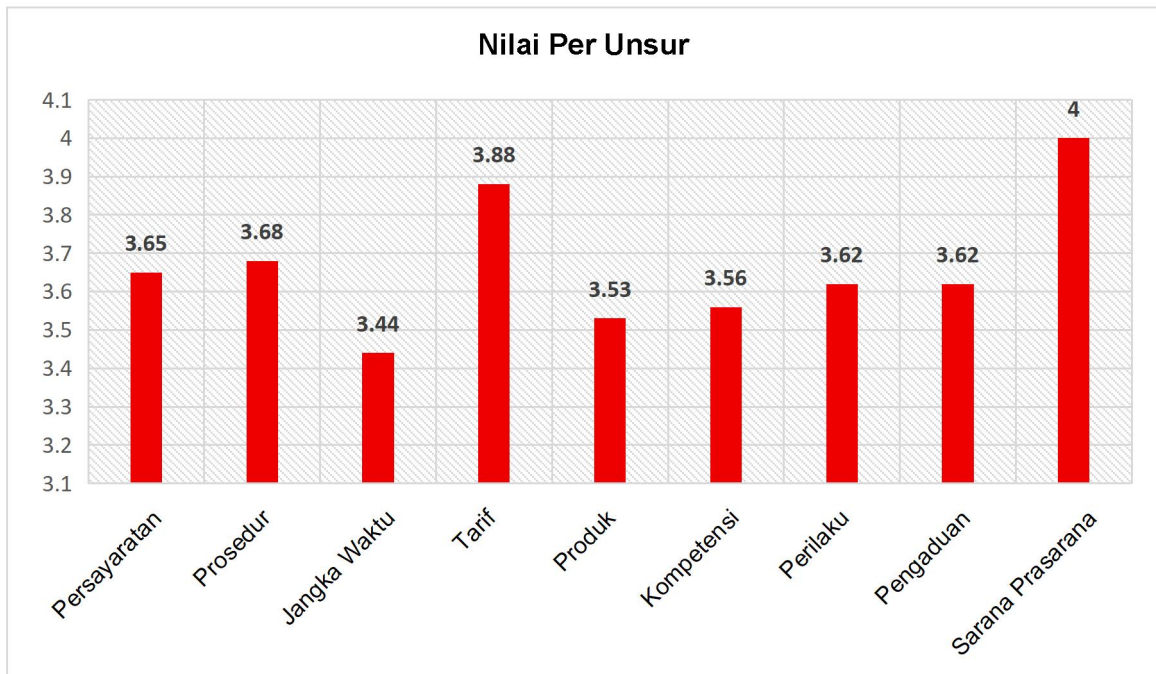
Grafik 1.8. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan VRSS Tahun 2025



Grafik 1.9. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SIPEDAS Tahun 2025



Grafik 1.10. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SIPERNAH ETAM 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 1.11 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	3,61	A	Sangat Baik
2	Penerangan Hukum	3,58	A	Sangat Baik
3	Program Jaksa Masuk Sekolah	3,59	A	Sangat Baik
4	Jaksa Menyapa / Jaksa Menjawab	3,62	A	Sangat Baik
5	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	3,69	A	Sangat Baik
6	Pelayanan Perkara Tindak Pidana Umum	3,71	A	Sangat Baik
7	Pelayanan Tindak Pidana Korupsi dan Tindak Pidana Khusus Lainnya	3,70	A	Sangat Baik
8	Layanan INOVASI Visitor Registration Surveillance System (Layanan Registrasi Tamu Berbasis Elektronik)	3,98	A	Sangat Baik
9	Layanan INOVASI Sistem Pelaporan Pendampingan Proyek Strategis Nasional (SIPEDAS)	3,60	A	Sangat Baik
10	Layanan Sistem Permohonan Perpanjangan T4 (SI PERNAH ETAM)	3,66	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur		3,67 (A / Sangat 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 3,55 (tiga koma lima lima). Selanjutnya unsur Produk mendapatkan nilai 3,59 (tiga koma lima sembilan) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Prosedur yang mendapatkan nilai 3,61 (tiga koma enam satu) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana sebesar 3,88 (tiga koma delapan delapan), unsur Tarif sebesar 3,80 (tiga koma delapan kosong) dan unsur Perilaku sebesar 3,69 (tiga koma enam sembilan).

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:

A. Layanan Pelayanan Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara

1. "Dari Aspek Pelayanan Dan Produk Kegiatan Hukum Sudah Bagus dan Patut Dipertahankan."
2. "Pertahankan transparansi dan kinerja demi menjaga kepercayaan masyarakat. Kritik Untuk dapat menindaklanjuti bagi para koruptor."
3. "Sudah bagus, pertahankan dan buat inovasi lebih baik ke depannya."

B. Layanan Penerangan Hukum

1. "Masih banyak ttg layanan Hukum yang kami tdk mengerti, perlu perbanyak sosialisasi ke masyarakat."
2. "Agar lebih sering sosialisasi ttg layanan hukum ke masyarakat, agar masyarakat paham ttg hukum pidana, perdata, dan sosial hukum."
3. "Sering diadakan kegiatan ini agar dapat menambah ilmu yg bermanfaat"

C. Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

-

D. Layanan Pelayanan Perkara Tindak Pidana Umum

1. "Tetap di oertahankan pelayanannya."

E. Layanan Pelayanan Tindak Pidana Korupsi dan Tindak Pidana Khusus Lainnya

1. "kritik: perlu peningkatan dalam pelayanan digital agar masyarakat ddapat memantau dan melaporkan perkara secara online tanpa harus datang langsung kekantor. saran: menambah sarana dan prasarana pelayanan publik yang mendukung kenyamanan dan kemudahan akses masyarakat"
2. "untuk meningkatkan pelayanan dan citra Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur beberapa Langkah yang harus dilakukan kedepannya termasuk percepatan proses hukum maupun peningkatan transparansi , profesionalisme."

F. Layanan Jaksa Menyapa

1. "Lebih disosialisasikan dan disebarluaskan terkait program jaksa menyapa/menjawab tersebut ke masyarakat melalui berbagai saluran, terkhusus yg sering diakses masyarakat, mengingat masih ada yg belum mengetahui sama sekali program tersebut."
2. "Kejaksaan keren. Saran saya, agar bisa konsisten melayani masyarakat dan memberi edukasi hukum kepada masyarakat."
3. "Untuk kegiatan jaksa menyapa , jaksa menjawab agar terus dilaksanakan dalam rangka untuk mendekatkan diri dengan masyarakat."

G. Layanan Jaksa Masuk Sekolah

1. "Kegiatan jaksa masuk sekolah tujuannya cukup baik tapi mohon kedepannya di persiapkan lebih baik dan matang lagi."
2. "Agar rutin diselenggarakan di sekolah-sekolah di wilayah Kaltim."
3. "Tingkatkan kuantitas pelayanan dan sosialisasi, supaya masyarakat paham tentang fungsi kejaksaan."

H. Layanan Registrasi Tamu

-

I. Layanan INOVASI Sistem Pelaporan Pendampingan Proyek Strategis Nasional (SIPEDas)

1. "Sering memposting konten kegiatan dan prosedur terkait instansi yang bersangkutan sebagai media informasi dan agar lebih menjangkau masyarakat".

J. Layanan Sistem Permohonan Perpanjangan T4 (SI PERNAH ETAM)

1. "Pelayan baik dan perlu ditingkatkan sehingga bisa tercapai target dan kepuasan masyarakat."
2. "Diharap setiap jaksa mempunyai pandangan yang sama dalam menilai suatu kasus."

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

1. 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.
2. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat yang datang mengenai layanan yang dimiliki oleh 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:

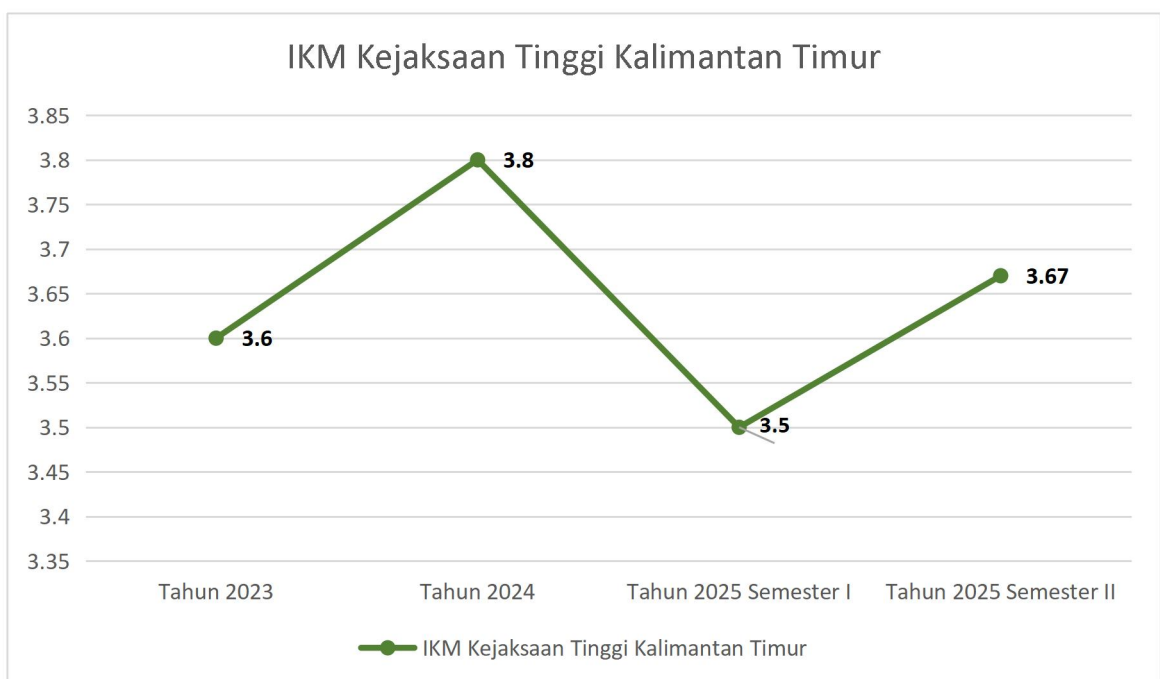
No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan.		√		√	Pembinaan

		Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis.				√	Pembinaan
2	Produk	Membuat dan memasang Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.		√		√	Setiap Bidang
		Melakukan sosialisasi kepada tamu atau masyarakat mengenai produk pelayanan dan penggunaannya.	√	√	√	√	Setiap Bidang
3	Layanan Penkum	Peningkatan intensitas kegiatan sosialisasi kepada masyarakat	√	√	√	√	Bidang Intelijen
4	Layanan Tindak Pidana Korupsi dan Tindak Pidana Khusus Lainnya	Digitalisasi laporan untuk mempermudah dan mempercepat proses hukum.	√		√		Bidang Tindak Pidana Khusus (Pidsus)
		Meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan dan kemudahan akses masyarakat.	√		√		
5	Layanan Jaksa Menyapa	Peningkatan kegiatan Jaksa Menyapa Agar masyarakat lebih paham hukum	√	√	√	√	Bidang Intelijen
6	Layanan Jaksa Masuk Sekolah	Peningkatan Kegiatan Jaksa Masuk Sekolah	√	√	√	√	Bidang Intelijen
		Meningkatkan kualitas kegiatan	√	√	√	√	

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 semester II, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai sebesar 3,67 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur tahun 2025 semester II mengalami peningkatan sebesar 0.17 dari tahun 2025 semester I.
2. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 80%.

Samarinda, 6 Januari 2026
Kepala Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur

Dr. SUPARDI, S.H., M.H.
Jaksa Utama Madya Nip. 19710428 199503 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

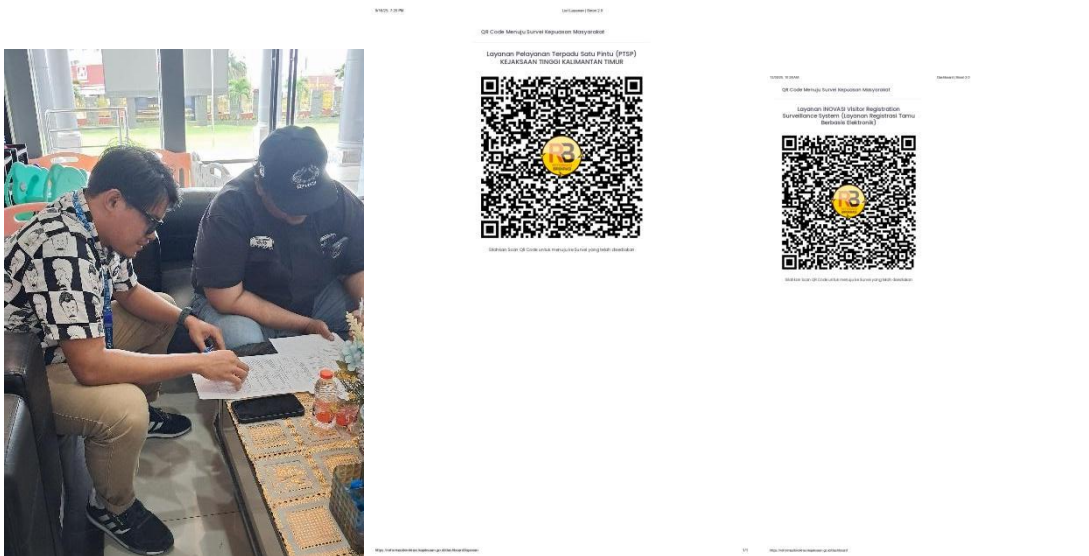
Kuesioner pada Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur memanfaatkan sarana digital berupa *website* SINORI. Seluruh pengguna layanan dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan melakukan pindai (*scan*) pada *QRCode* yang telah disediakan di ruang pelayanan. Adapun pertanyaan kuesioner mengacu pada 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 2025 Semester I	Realisasi Tindak Lanjut 2025 Semester I	Persentase Realisasi	Dokumentasi
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%	

No	Rencana Tindak Lanjut 2025 Semester I	Realisasi Tindak Lanjut 2025 Semester I	Persentase Realisasi	Dokumentasi
				
3	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan.	Sudah direalisasikan	100%	
4	Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis.	Sudah direalisasikan	100%	
5	Membuat dan memasang Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.	Sudah direalisasikan	100%	

No	Rencana Tindak Lanjut 2025 Semester I	Realisasi Tindak Lanjut 2025 Semester I	Persentase Realisasi	Dokumentasi
				

No	Rencana Tindak Lanjut 2025 Semester II	Realisasi Tindak Lanjut 2025 Semester II	Persentase Realisasi
1	Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis.	Sudah direalisasikan	100%
2	Membuat dan memasang Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.	Sudah direalisasikan	100%
3	Melakukan sosialisasi kepada tamu atau masyarakat mengenai produk pelayanan dan penggunaannya.	Sudah direalisasikan	100%
4	Peningkatan intensitas kegiatan sosialisasi kepada masyarakat	Sudah direalisasikan	100%
5	Digitalisasi laporan untuk mempermudah dan mempercepat proses hukum.	belum direalisasikan	0%
6	Meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan dan kemudahan akses masyarakat.	Sudah direalisasikan	100%
7	Meningkatkan kualitas kegiatan sosialisasi kepada masyarakat	Sudah direalisasikan	100%

