



PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN TIMUR
PERIODE TRIWULAN 1
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	3
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	3
2.2. Metode Pengumpulan Data	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
2.5. Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	5
3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat	5
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	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	19
KESIMPULAN	19
LAMPIRAN	20
1. Kuesioner	20
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	21
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya	21

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	26 Jan – 02 Feb 2026	6 hari
2.	Pengumpulan Data	04 Feb – 31 Mar 2026	55 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Apr – 15 Apr 2026	15 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	16 Apr – 25 Apr	10 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	233	64,72%
		Perempuan	127	35,28%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0,28%
		SD	0	0,00%
		SLTP/SMP	0	0,00%
		SLTA/SMA	111	30,83%
		Diploma III	18	5,00%
		S1	185	51,39%
		S2	43	11,94%
		S3	2	0,56%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	-	-
		PNS	-	-
		TNI	-	-
		Polri	-	-
		Karyawan Swasta	-	-
		Wiraswasta	-	-
		Lainnya	-	-
4.	Jenis Layanan	Layanan Konsultasi Hukum Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara	63	17,50%
		Penerangan Hukum	53	14,72%
		Layanan Jaksa Masuk Sekolah	50	13,89%
		Layanan Jaksa Menyapa/ Jaksa Menjawab	49	13,61%
		Layanan Penerimaan Tamu dan Surat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	35	9,72%
		Layanan Penanganan Perkara Tindak Pidana Khusus	58	16,11%

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
		Layanan Permohonan Perpanjangan Permohonan Penahanan Tindak Pidana Umum	45	12,50%
		Layanan Sistem Pelaporan Pendampingan Proyek Strategis Nasional (SIPEDas)	7	1,94%

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 Konsultasi Hukum Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara Triwulan I tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,71	3,67	3,62	3,84	3,71	3,78	3,7	3,68	3,92
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	95 (Sangat Baik)								

Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penerangan Hukum Triwulan I Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,83	3,87	3,89	3,86	3,92	3,98	4	3,87	3,96
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	98 (Sangat Baik)								

Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Program Jaksa Masuk Sekolah
Triwulan I Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,92	4	3,9	3,98	3,98	3,96	3,96	3,94	3,98
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	99 (Sangat Baik)								

Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Jaksa Menyapa/Jaksa Menjawab
Triwulan I Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,96	3,92	3,73	3,98	3,9	3,94	3,98	3,96	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	98.25 (Sangat Baik)								

Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Triwulan I Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,83	3,8	3,74	3,8	3,74	3,77	3,86	3,86	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	95.5 (Sangat Baik)								

Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Penanganan Perkara Tindak Pidana Khusus
Triwulan I Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,84	3,84	3,79	3,97	3,83	3,88	3,79	3,88	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	96.75 (Sangat Baik)								

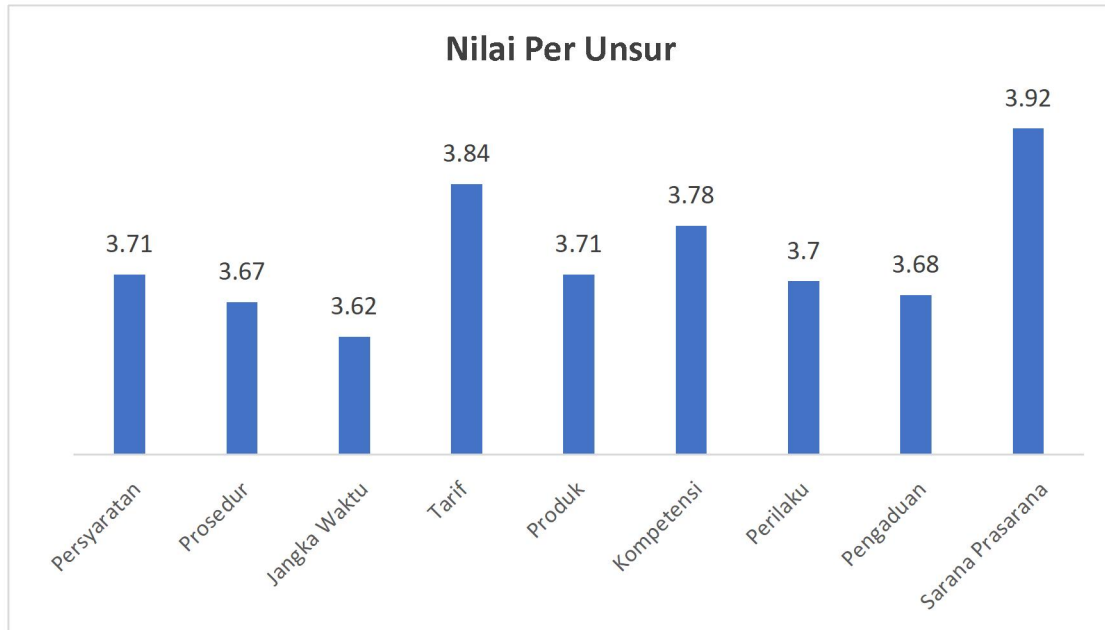
Tabel 1.7. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Permohonan Perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum
Triwulan I Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,69	3,71	3,62	3,89	3,64	3,64	3,76	3,71	3,93
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	93.25 (Sangat Baik)								

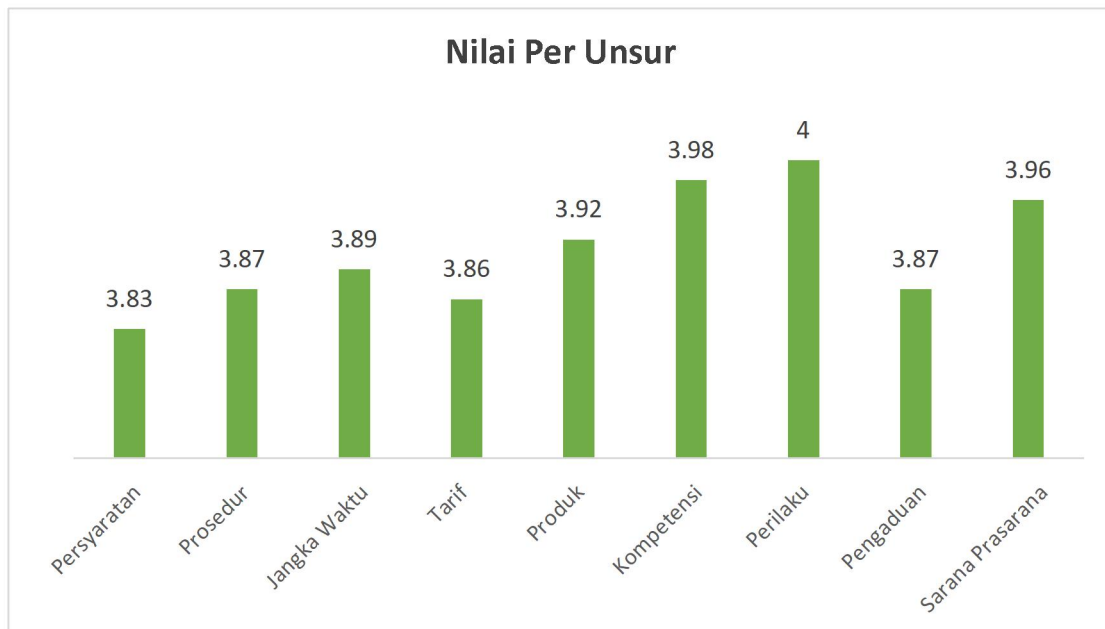
Tabel 1.8. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Sistem Pelaporan Pendampingan Proyek Strategis Nasional (SIPEDAS)
Triwulan I Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,86	3,86	3,71	4	3,86	4	4	3,86	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	97.5 (Sangat Baik)								

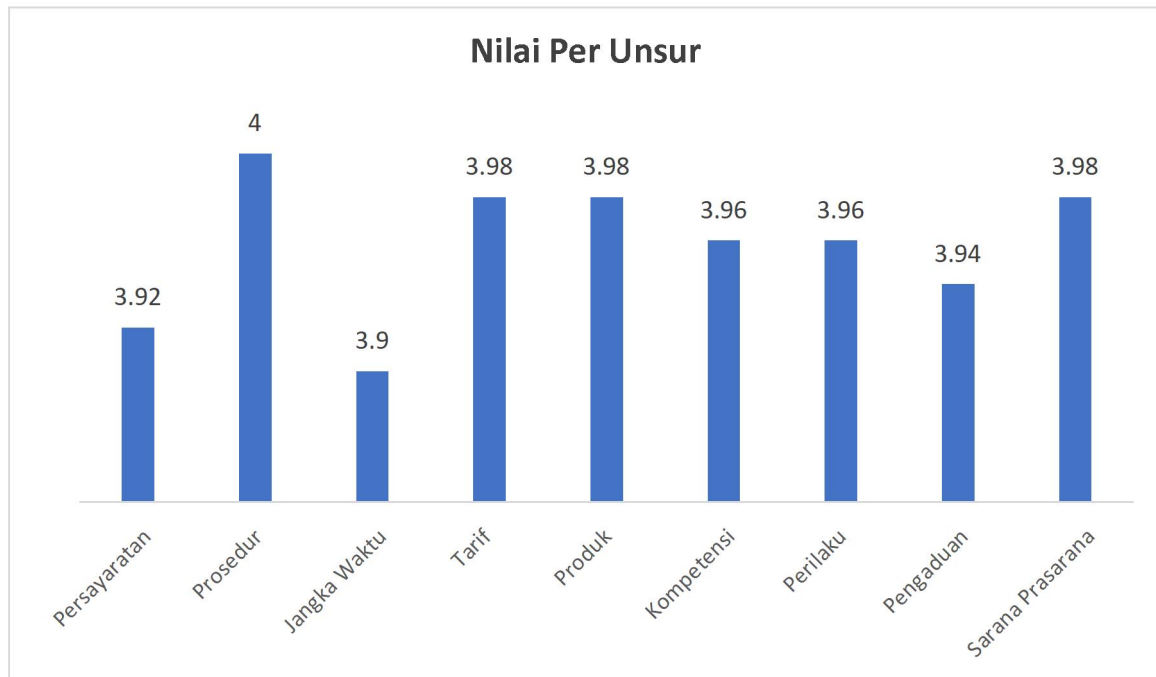
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Konsultasi Hukum Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara
Triwulan I tahun 2026



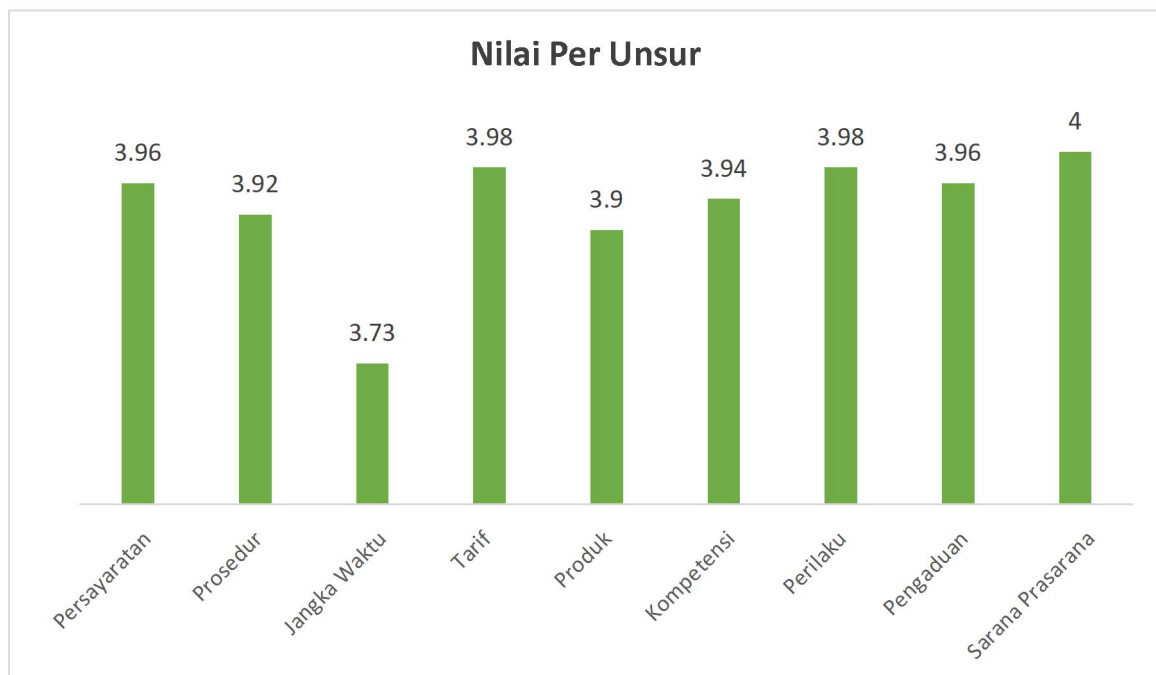
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Penerangan Hukum
Triwulan I Tahun 2026



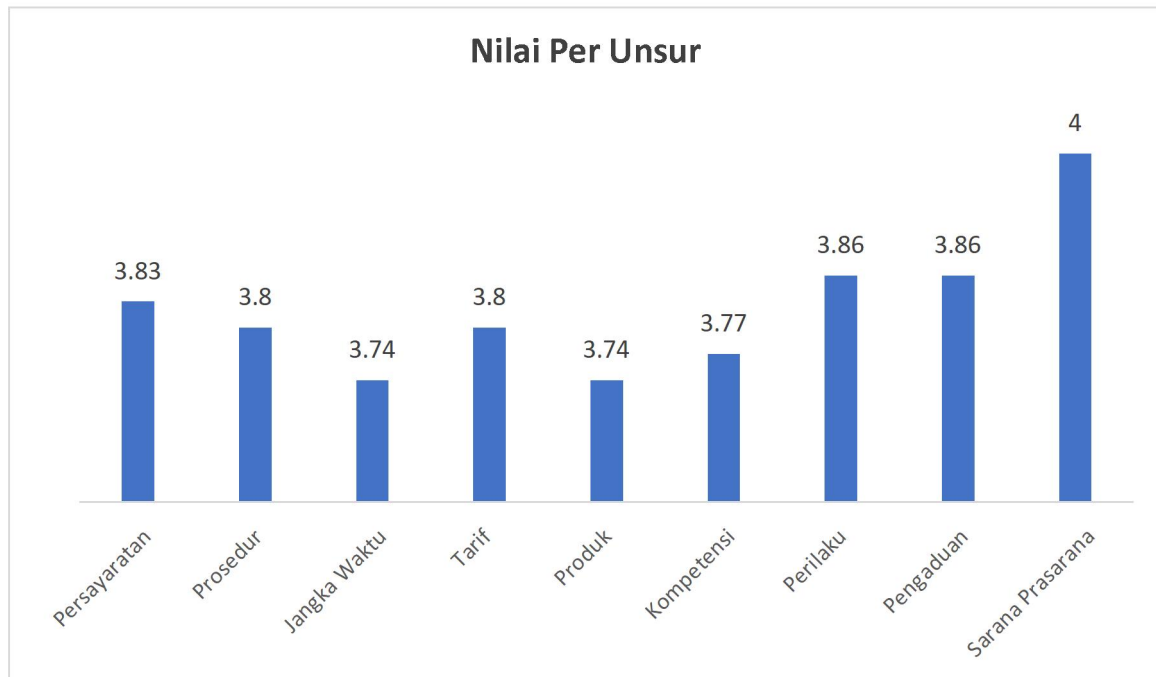
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Program Jaksa Masuk Sekolah
Triwulan I Tahun 2026



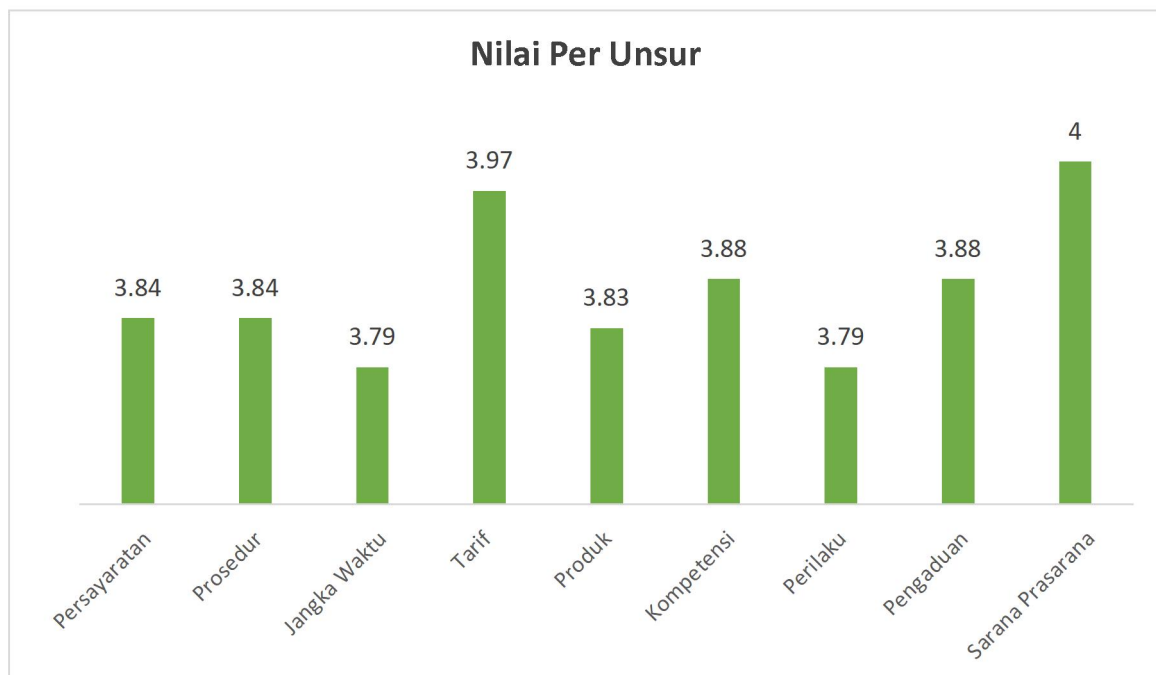
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Jaksa Menyapa/Jaksa Menjawab
Triwulan I Tahun 2026



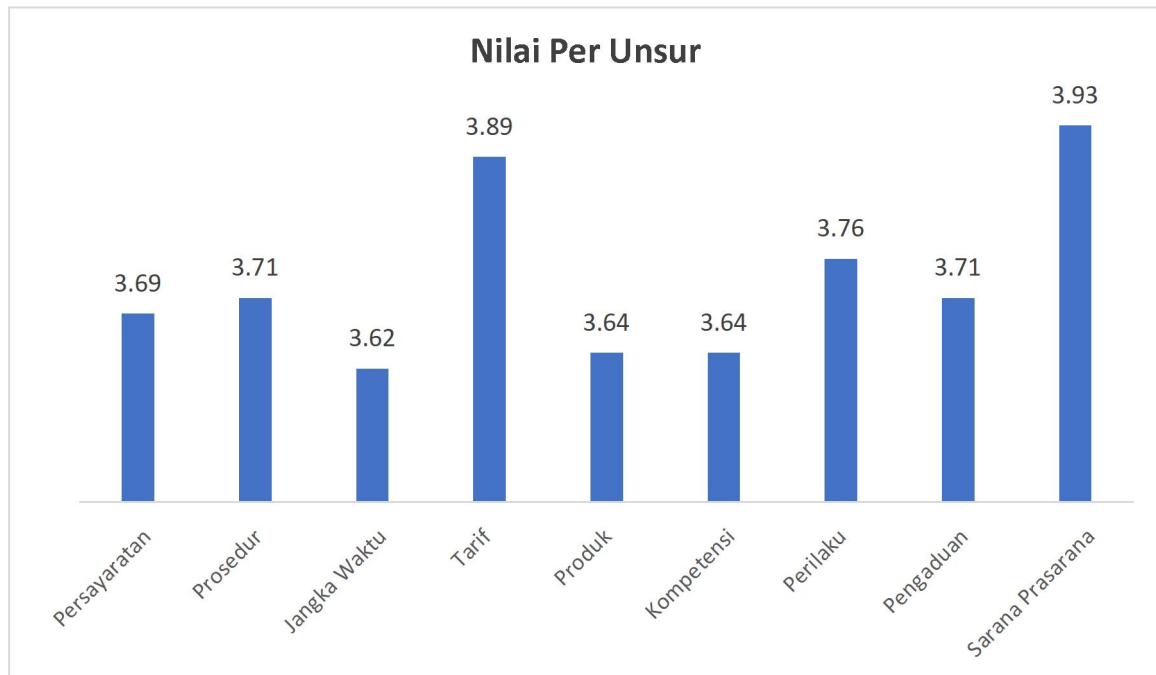
Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Triwulan I Tahun 2026



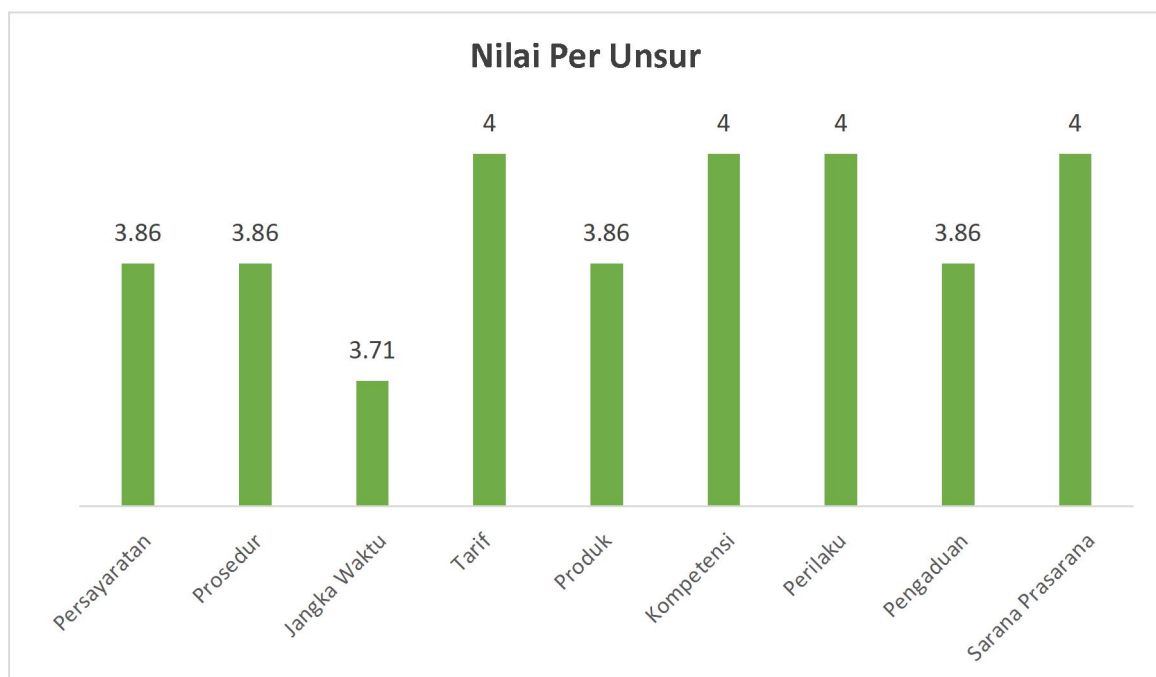
Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Penanganan Perkara Tindak Pidana Khusus
Triwulan I Tahun 2026



Grafik 1.7. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Permohonan Perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum
Triwulan I Tahun 2026



Grafik 1.9. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Sistem Pelaporan Pendampingan Proyek Strategis Nasional (SIPEDAS)
Triwulan I Tahun 2026



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 Triwula I Tahun 2026

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1	Layanan Konsultasi Hukum Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara	3.74	A	Sangat Baik
2	Layanan Penerangan Hukum	3.92	A	Sangat Baik
3	Layanan Jaksa Masuk Sekolah	3.96	A	Sangat Baik
4	Layanan Jaksa Menyapa/Menjawab	3.93	A	Sangat Baik
5	Layanan Penerimaan Tamu dan Surat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	3.82	A	Sangat Baik
6	Layanan Penanganan Perkara Tindak Pidana Khusus	3.87	A	Sangat Baik
7	Layanan Permohonan Perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum	3.73	A	Sangat Baik
8	Layanan Sistem Pelaporan Pendampingan Proyek Strategis Nasional (SIPEDAS)	3.9	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur		3.86 (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 rata rata terendah yaitu 3.75 (tiga koma tujuh lima). Selanjutnya unsur Produk mendapatkan nilai rata rata yaitu 3.82 (tiga koma delapan dua) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Prosedur yang mendapatkan nilai rata rata 3.83 (tiga koma delapan tiga) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai rata rata 3.97 (tiga koma sembilan tujuh), unsur Tarif dengan rata rata nilai 3.91 (tiga koma sembilan satu) dan unsur Perilaku dengan nilai rata rata 3.88 (tiga koma delapan delapan).

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 Konsultasi Hukum Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara

1. "Saya berharap agar para pegawai, jaksa, dan semua jajaran pimpinan di Bidang Datun dapat mempertahankan kualitas pelayanan saat ini. Dan tentunya akan lebih baik jika kinerjanya terus ditingkatkan. Terima kasih!"
2. "Pelayanan serta konsultasi hukum dilayani dengan baik, mudah dipahami dan sangat optimal."
3. "Tidak ada kritik, mungkin saran dari saya tetap mempertahankan kualitas layanan yang ada, selalu berinovasi dan semangat."

B. Layanan Penerangan Hukum

1. "Tingkatkan kualitas pelayanan hukum pada masyarakat tanpa pandang status sosial, sebab keadilan adalah hak segala bangsa"
2. "masih perlu sosialisasi ke masyarakat tentang tugas dari Kejaksaan"
3. "Kami berharap Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur selalu mempertahankan kinerja luar biasa seperti saat ini dan senantiasa mencari cara untuk mewujudkan kinerja layanan yang lebih baik"

C. Layanan Jaksa Masuk Sekolah

1. "mungkin waktu mulainya dapat lebih diperbaiki agar dapat sesuai dengan jadwal dan mungkin dapat menambahkan praktek atau contoh agar lebih asik."
2. "Ilmu yang disampaikan sangat bermanfaat"
3. "Semoga apa yang dibawakan bisa dipertahankan dan ditingkatkan"

D. Layanan Jaksa Menyapa/Menjawab

1. "Program ini sangat membantu masyarakat dalam memahami hukum, sehingga masyarakat bisa lebih paham terkait hukum.. Saran agar lebih di terapkan di seluruh Kaltim."
2. "semoga semakin menjangkau kawasan 3T, program layanan yang keren."

E. Layanan Penerimaan Tamu dan Surat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

1. "Alhamdulillah sudah sangat baik, terima kasih atas Pelayanan yang Prima."
2. "Pelayanan sudah bagus, perlu di tingkatkan dan pertahankan."

F. Layanan Penanganan Perkara Tindak Pidana Khusus

1. "Apresiasi setinggi-tingginya kepada tim penyidik dan staf Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur atas penanganan perkara yang dilakukan secara transparan, profesional, dan tetap menjunjung tinggi nilai integritas. Harapan saya, dedikasi dalam memberantas tindak pidana khusus ini terus konsisten demi penegakan hukum yang berkeadilan di wilayah Kalimantan Timur."
2. "Pertahankan dan tingkatkan lagi semua unsur² pendukung dalam instansi agar terus dan lebih optimal lagi."

G. Layanan Permohonan Perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum

1. "Dalam menjadi mitra kami semoga koordinasi dlm penanganan perkara semakin mudah, transparan dan efisien."
2. "Saran mohon kiranya proses terbitnya surat perpanjangan penahanan (T4) dapat lebih cepat lagi proses nya.... Mohon Maaf dan Terima kasih."
3. "Tingkatkan pelayanan khususnya penjelasan atau informasi yang disampaikan agar semakin mudah dipahami."

H. Layanan Sistem Pelaporan Pendampingan Proyek Strategis Nasional (SIPEDAS)

1. “Saya berharap agar kualitas kinerja Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur dapat dipertahankan, dan akan lebih baik jika terus ditingkatkan.”
2. “Tingkatkan sarana dan prasarana, untuk mendukung kinerja dalam pendampingan proyek strategis nasional”

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:

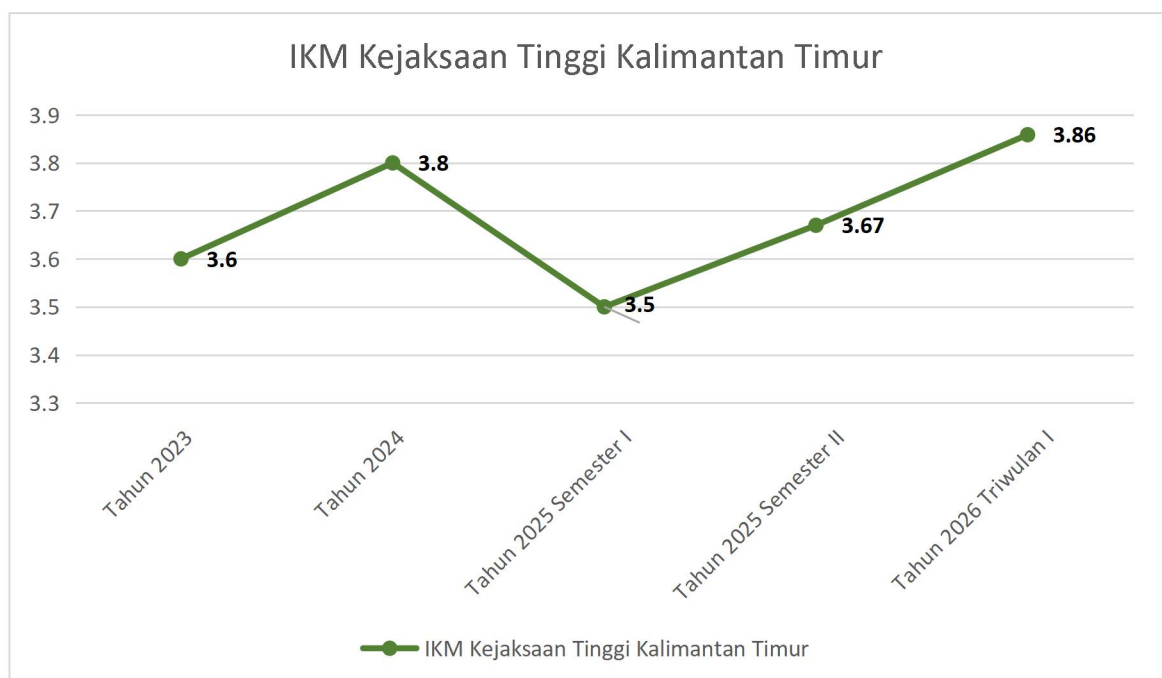
No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis.		√		√	Pembinaan
2	Produk	Membuat dan memasang Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.		√		√	Setiap Bidang
		Melakukan sosialisasi kepada tamu atau	√	√	√	√	Setiap Bidang

		masyarakat mengenai produk pelayanan dan penggunaannya.					
3	Waktu	Mempercepat Pelayanan sesuai dengan SOP	√	√	√	√	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 2023-2026



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja dari tahun 2023 ke tahun 2026. Namun kinerja mengalami penurunan dari nilai A (BB atau Sangat Baik) menjadi B atau Baik pada tahun 2025 terhadap penyelenggaraan pelayanan

publik pada Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur. Setelah melakukan evaluasi pada pelaksanaan pelayanan publik pada Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur, kinerja pada pelayanan publik Kejaksaan Tinggi Kalimantan timur mengalami kenaikan yang signifikan yaitu sebesar 0.19 dari 3.67 di tahun 2025 semester II menjadi 3.86 pada tahun 2026 Triwulan I.

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 3,86 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur tahun 2026 Triwulan I mengalami peningkatan sebesar 0.19 dari tahun 2025 semester II.
2. Unsur Jangka Waktu, unsur Prosuk dan unsur Prosedur menjadi unsu pelayanan publik dengan nilai terendah dengan nilai 3.75 yaitu (tiga koma tujuh lima), 3.82 (tiga koma delapan dua) dan 3.83 (tiga koma delapan tiga) dan menjadi bahan untuk perbaikan pada periode selanjutnya.
3. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai rata rata 3.97 (tiga koma sembilan tujuh), unsur Tarif dengan rata rata nilai 3.91 (tiga koma sembilan satu) dan unsur Perilaku dengan nilai rata rata 3.88 (tiga koma delapan delapan).
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100%.

Samarinda, 16 April 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:



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 Layanan Jaksas Menyapa/Menjawab
 KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN TIMUR
 Tahun 2026

Terimakasih telah meluangkan waktu anda untuk mengisi survey kami. Tolong jawab survey dengan jujur karena hasil survey ini kami gunakan untuk perbaikan kami kedepannya. Silahkan simpan data diri dan pilih jawaban dengan sebenar-benarnya.

*** : Wajib Ditol.**

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

Selanjutnya

Kami mengedepankan prinsip keakraban dalam pelaksanaan survei. Namun kami akan sangat hati apabila hasil atau bu barisan mengisikan saran, kritik melalui penyampaian berikut. Kami berkomitmen untuk menjaga informasi data pribadi dan sebagai penyelenggara pelayanan publik kami akan memberlakukan tindak lanjut yang telah kami laksanakan kepada publik.

Tanggal : / /	Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P	Usia : Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha	
Pekerjaan : ☐ Lainnya :	

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik SARAN DAN MASUKAN :
---	---

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 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	Sudah direalisasikan	100%

	tamu atau masyarakat mengenai produk pelayanan dan penggunaannya.		
4	Peningkatan intensitas kegiatan sosialisasi kepada masyarakat	Sudah direalisasikan	100%
5	Digitalisasi laporan untuk mempermudah dan mempercepat proses hukum.	belum direalisasikan	100%
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%

No	Rencana Tindak Lanjut 2026 Triwulan I	Realisasi Tindak Lanjut 2026 Triwulan I	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	Mempercepat Pelayanan sesuai dengan SOP	Sudah direalisasikan	100%