



PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN TIMUR
PERIODE TRIWULAN 2
TAHUN 2026**



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-2980/O.4/Cr.3/07/2024
Sifat : Segera
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Perihal : Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026

Samarinda, 02 Juli 2026

Yth.

Kepala Biro Perencanaan

Kejaksaan Agung

Di –

Jakarta

Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bersama ini kami sampaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 pada Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur.

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. Arsip.



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	15
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	15
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	15
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* Sistem Informasi Perencanaan (SICANA) 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 Jl. Bung Tomo No. 102 Kel. Baqa, Kec. Samarinda Seberang, Kota 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 3 bulan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2026 dilaksanakan dalam bulan April s.d Juni 2026, dimana survei pada semester II dilaksanakan dengan waktu sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	1 - 2 April 2026	2 hari
2.	Pengumpulan Data	6 April – 30 Juni 2026	55 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 – 2 Juli 2026	2 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	3 – 10 Juli 2026	6 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 300 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 selama triwulan 2 yaitu sebanyak 123 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	94	75%
		Perempuan	32	25%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	14	11%
		Diploma III	7	6%
		S1	73	58%
		S2	32	25%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	2	2%
		PNS	34	27%
		TNI	0	0%
		Polri	15	12%
		Karyawan Swasta	31	25%
		Wiraswasta	8	6%
		Lainnya	36	29%
4.	Jenis Layanan	Layanan Konsultasi Hukum Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara	32	25%
		Penerangan Hukum*	Nihil	Nihil
		Layanan Jaksa Masuk Sekolah*	Nihil	Nihil
		Layanan Jaksa Menyapa/ Jaksa Menjawab*	Nihil	Nihil
		Layanan Penerimaan Tamu dan Surat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	25	20%
		Layanan Penanganan Perkara Tindak Pidana Khusus	50	40%
		Layanan Permohonan Perpanjangan Permohonan Penahanan Tindak Pidana Umum	15	12%
		Layanan Sistem Pelaporan Pendampingan Proyek Strategis Nasional (SIPEDAS)	1	1%
		Layanan Registrasi Tamu PTSP Secara Mandiri Menggunakan <i>Visitor Registration Surveillance System</i>	3	2%

*Sudah tidak ada kegiatan/layanan pada triwulan II tahun 2026

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 II tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,72	3,72	3,72	3,94	3,72	3,72	3,72	3,75	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	A (Sangat Baik)								

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IKM Layanan	-								

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IKM Layanan	-								

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IKM Layanan	-								

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,68	3,76	3,68	4	3,72	3,92	3,92	3,88	3,88
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	A (Sangat Baik)								

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,74	3,68	3,66	4	3,56	3,7	3,54	3,58	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	A (Sangat Baik)								

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,87	3,87	3,87	3,93	3,87	3,93	3,87	3,93	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	A (Sangat Baik)								

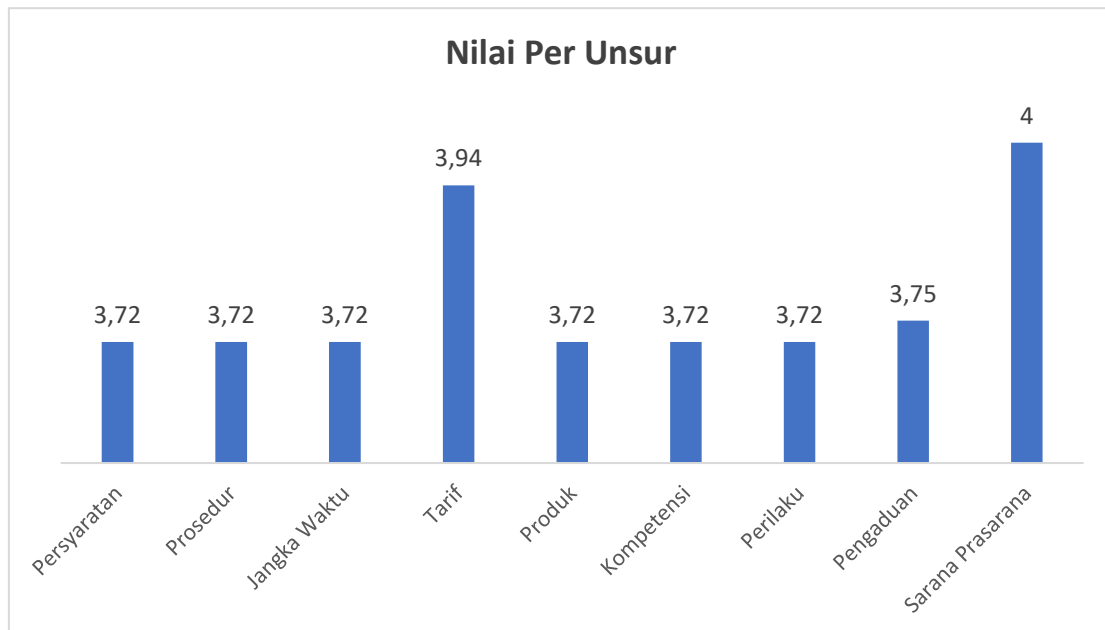
Tabel 1.8. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Sistem Pelaporan Pendampingan Proyek Strategis Nasional (SIPEDAS)
Triwulan II Tahun 2026

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

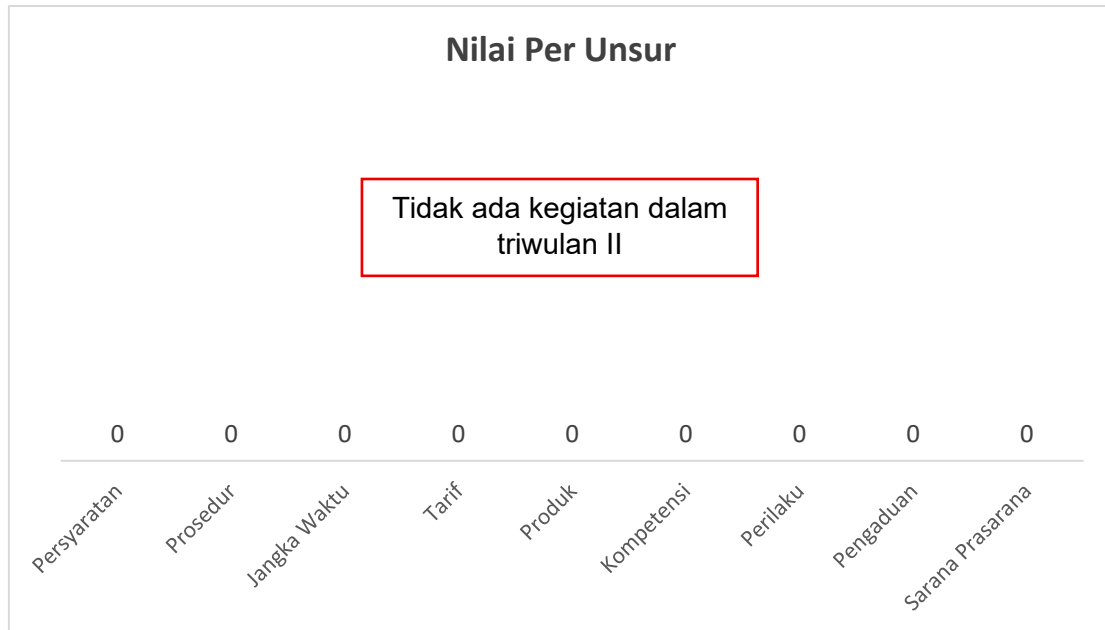
Tabel 1.9. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Registrasi Tamu PTSP Secara Mandiri Menggunakan *Visitor Registration Surveillance System* Triwulan II Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,67	3,33	3,67	4	4	4	4	4	4
Kategori	A	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	A (Sangat Baik)								

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



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



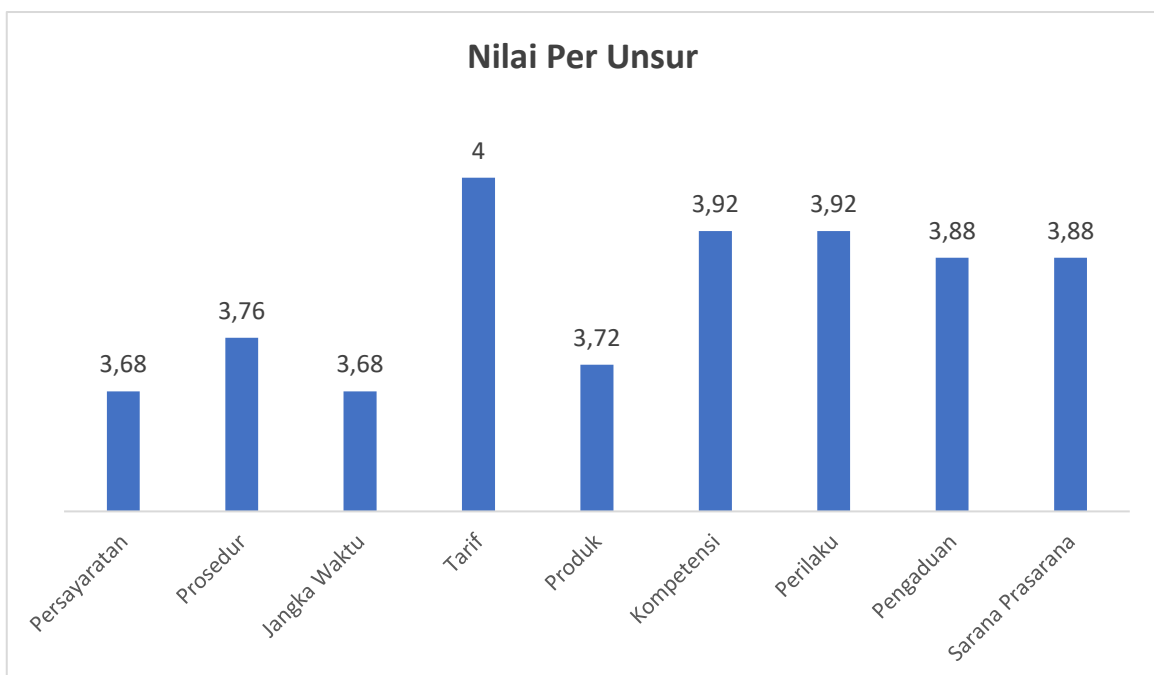
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Program Jaksa Masuk Sekolah
Triwulan II Tahun 2026



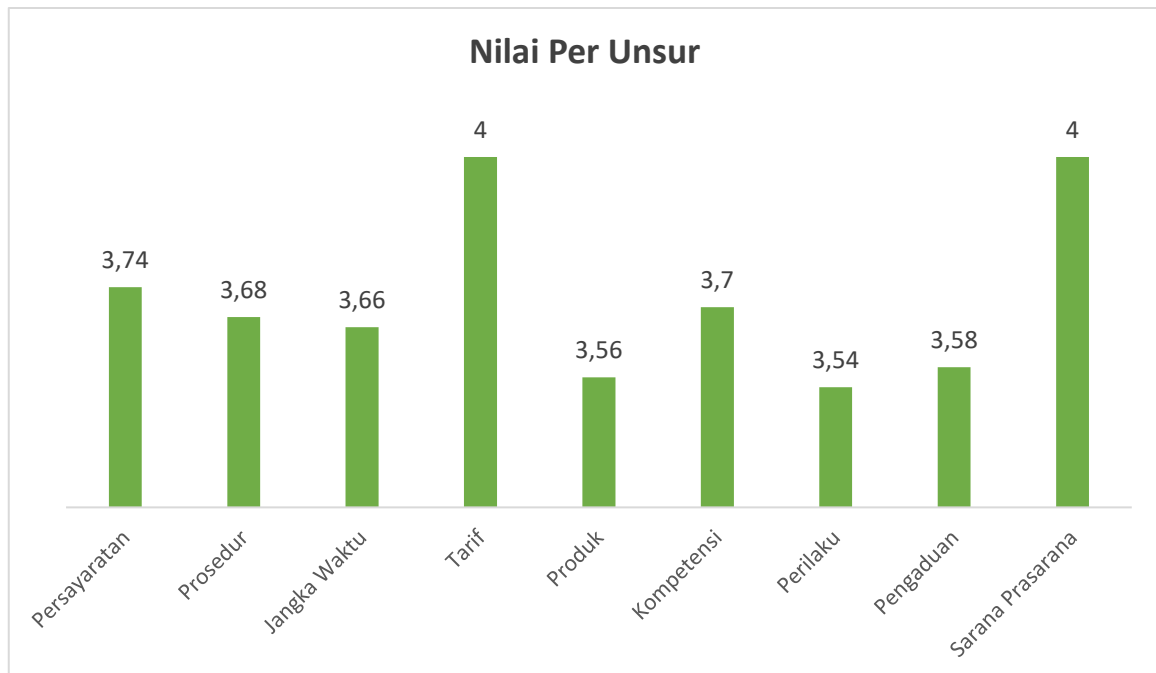
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Jaksa Menyapa/Jaksa Menjawab
Triwulan II Tahun 2026



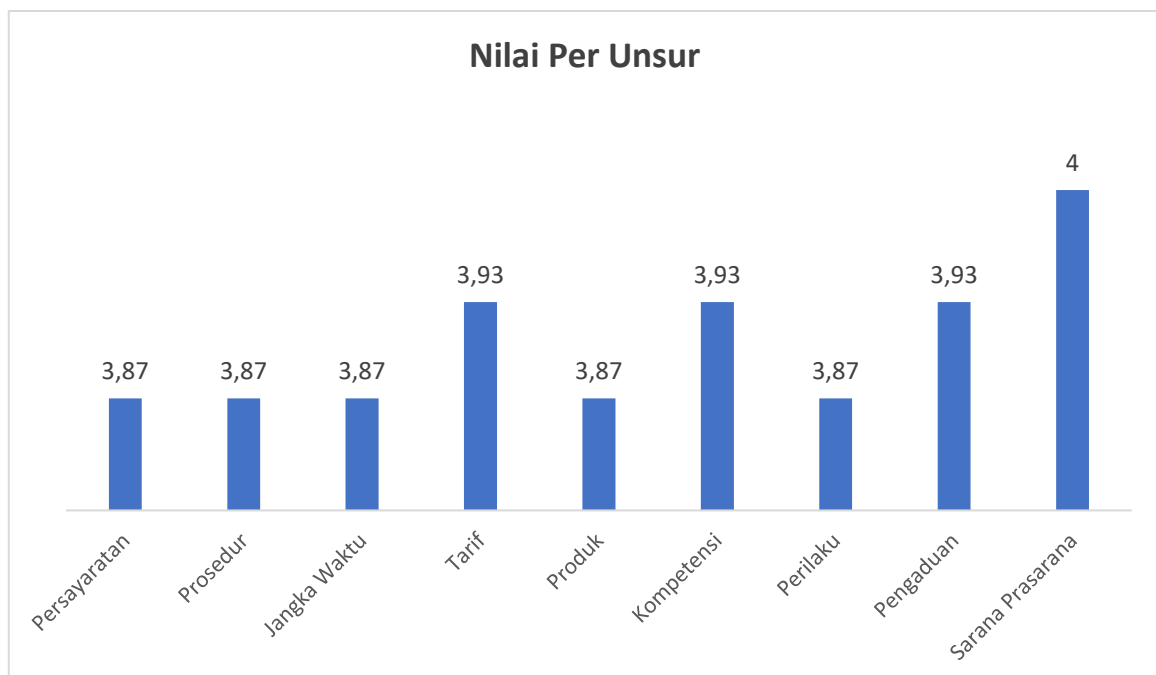
Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Triwulan II Tahun 2026



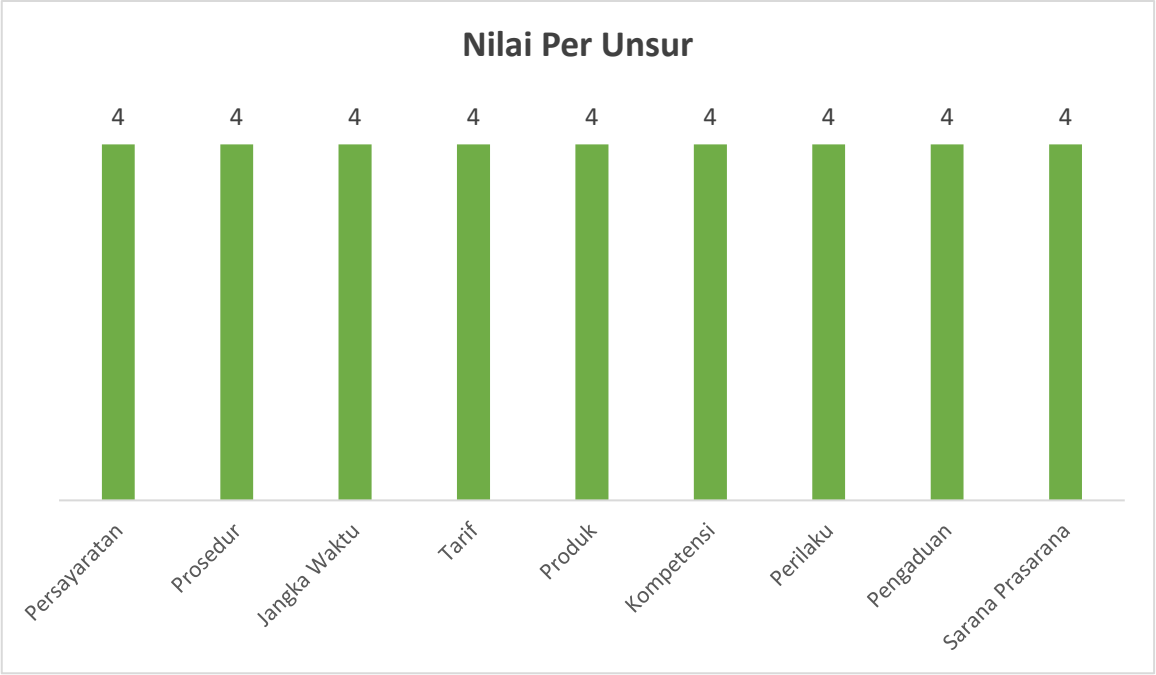
Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Penanganan Perkara Tindak Pidana Khusus
Triwulan II Tahun 2026



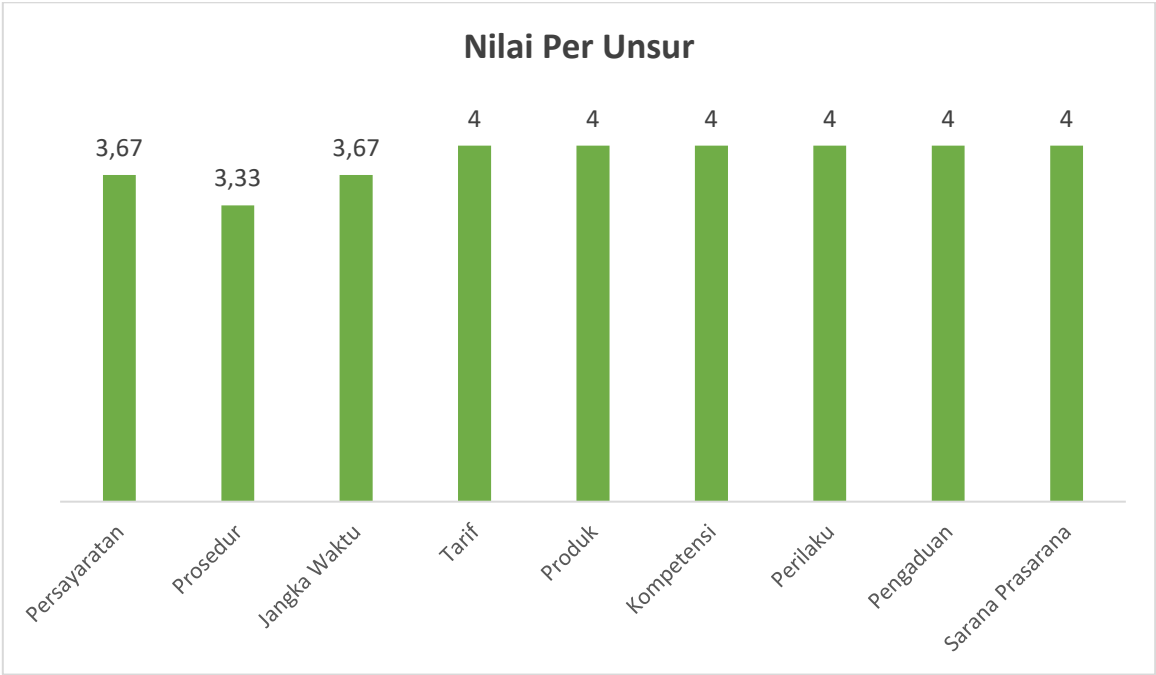
Grafik 1.7. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Permohonan Perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum
Triwulan II Tahun 2026



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



Grafik 1.9. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Registrasi Tamu PTSP Secara Mandiri Menggunakan *Visitor Registration Surveillance System* Triwulan II 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 Triwulan II 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	94,5	A	Sangat Baik
2	Layanan Penerangan Hukum	Nihil	Nihil	Nihil
3	Layanan Jaksa Masuk Sekolah	Nihil	Nihil	Nihil
4	Layanan Jaksa Menyapa/Menjawab	Nihil	Nihil	Nihil
5	Layanan Penerimaan Tamu dan Surat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	95,75	A	Sangat Baik
6	Layanan Penanganan Perkara Tindak Pidana Khusus	93	A	Sangat Baik
7	Layanan Permohonan Perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum	97,5	A	Sangat Baik
8	Layanan Sistem Pelaporan Pendampingan Proyek Strategis Nasional (SIPEDAS)	100	A	Sangat Baik
9	Layanan Registrasi Tamu PTSP Secara Mandiri Menggunakan <i>Visitor Registration Surveillance System</i>	96,25	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur		94,5 (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 prosedur mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu 3,73. Selanjutnya unsur jangka waktu mendapatkan nilai rata-rata 3,77 dan merupakan nilai terendah kedua. Sedangkan unsur produk mendapatkan nilai rata-rata 3,78 dan menjadi nilai terendah ketiga. Meskipun mendapatkan 3 nilai terendah dibandingkan unsur lainnya, nilai rata-rata dari 3 unsur tersebut memiliki nilai konversi predikat sangat baik atau A.
Prosedur, jangka waktu, persyaratan
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur sarana dan prasarana dengan nilai rata rata 3.98, unsur tarif dengan rata rata nilai 3.98 dan unsur kompetensi dengan nilai rata rata 3.88. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur menjadi unsur utama yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat didukung dengan kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, tidak adanya tarif yang diberikan kepada masyarakat atau gratis menjadikan pelayanan sangat mudah dan tidak membebani masyarakat.

Selanjutnya, berdasarkan hasil saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui komentar pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, tidak ada pengaduan atau kritik yang diterima pada setiap layanan. Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur produk yaitu produk pelayanan yang dimiliki Kejaksaan Tinggi Kaltim dinilai belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat atau pengguna layanan. Sehingga perlu dilakukan sosialisasi atau pemasangan informasi terkait produk atau layanan di ruang publik seperti PTSP dan sosial media. Selain itu perlu dilakukan evaluasi Standar Pelayanan untuk memastikan bahwa Standar Pelayanan masih relevan dengan pelayanan atau kebutuhan masyarakat.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

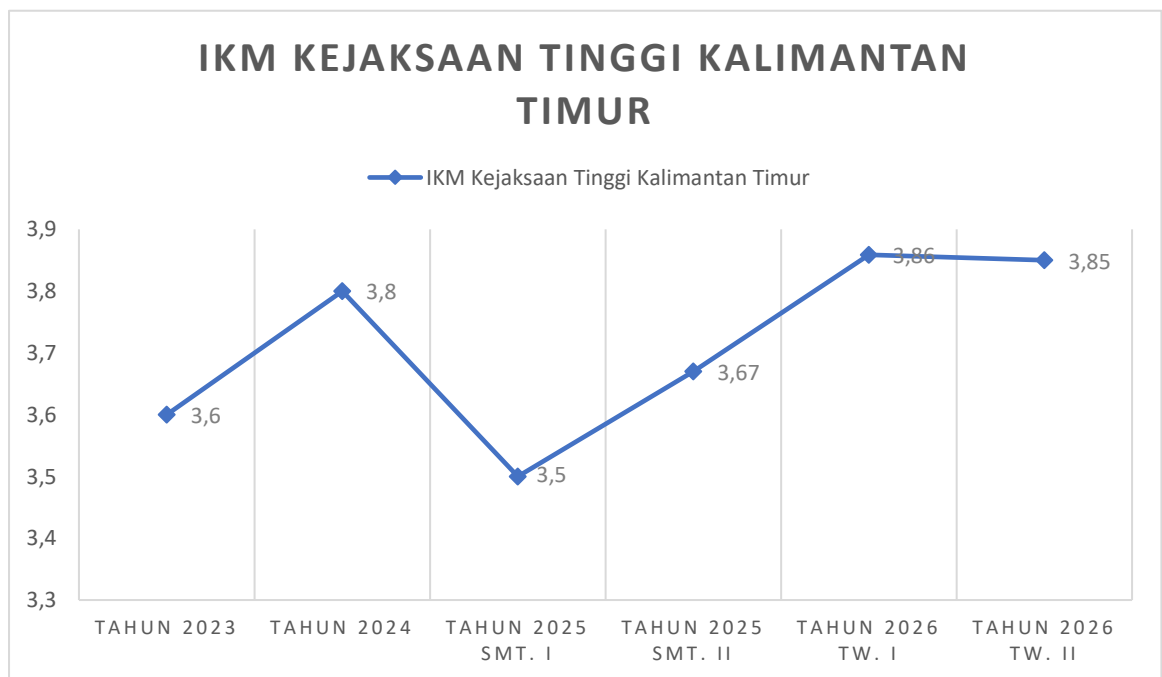
Hasil analisis tersebut dibuat sebagai langkah untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan/keputusan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 1 unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu 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	
2	Produk	Melakukan evaluasi Standar Pelayanan.			√		Setiap Bidang / Bagian terkait pelayanan
		Melakukan sosialisasi melalui pemasangan informasi atau <i>flyer</i> di ruang publik atau sosial media Kejaksaan Tinggi Kaltim.				√	Setiap Bidang / Bagian terkait pelayanan

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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

Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Kejaksaaan Tinggi Kalimantan Timur Tahun 2023-2026



Berdasarkan grafik di atas (skala 4), dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja dari tahun 2023 ke tahun 2026 walaupun sempat mengalami penurunan pada tahun 2025 dari nilai A (BB atau Sangat Baik) menjadi B atau Baik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Kejaksaaan Tinggi Kalimantan Timur. Setelah melakukan evaluasi pada pelaksanaan pelayanan publik, kinerja pada pelayanan publik Kejaksaaan Tinggi Kalimantan timur mengalami kenaikan yang signifikan di tahun 2025 semester II yaitu sebesar 0.19 dibandingkan pada kinerja triwulan I. Sedangkan pada triwulan II tahun 2026 nilai IKM relatif stabil di angka 3,85. Hal ini menunjukkan bahwa di tahun 2026 Kejaksaaan Tinggi Kalimantan Timur mampu melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan II tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai sebesar 94,5 atau 3,85.
2. Sarana dan prasarana pelayanan Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur menjadi unsur utama yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat didukung dengan kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, tidak adanya tarif yang diberikan kepada masyarakat atau gratis menjadikan pelayanan sangat mudah dan tidak membebani masyarakat.
3. Unsur produk pelayanan yang dimiliki Kejaksaan Tinggi Kaltim dinilai belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat atau pengguna layanan. Sehingga perlu dilakukan sosialisasi atau pemasangan informasi terkait produk atau layanan di ruang publik seperti PTSP dan sosial media. Selain itu perlu dilakukan evaluasi Standar Pelayanan untuk memastikan bahwa Standar Pelayanan masih relevan dengan pelayanan atau kebutuhan masyarakat.
4. Berdasarkan hasil saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui komentar pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, tidak ada pengaduan atau kritik yang diterima pada setiap layanan.
5. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya (triwulan I tahun 2026), Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100%.



Samarinda, 2 Juli 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* SICANA. Seluruh pengguna layanan dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan melakukan pindai (*scan*) pada *QRCode* yang telah disediakan di ruang pelayanan. Adapun pertanyaan kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan rincian sebagai berikut:



ZONA INTEGRITAS

BerAKHLAK

KALIMANTAN

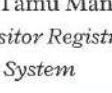


Survei Kepuasan Masyarakat

**Layanan Registrasi Tamu Mandiri
Menggunakan Alat Visitor Registration
Surveillance System**

Halo sobat Adhyaksa...

Sebagai bahan evaluasi kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di PTSP Kejati Kaltim, kami mengajak sobat Adhyaksa untuk berpartisipasi dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat melalui scan barcode berikut :



[Klik disini](#)

KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUAKAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Layanan Registrasi Tamu PTSP Secara Mandiri Menggunakan Visitor Registration Surveillance System

KEJAKSAAN TINGKAT KALIMANTAN TIMUR

Tahun 2026

Ternyata lebih menyenangkan melakukan survei untuk mengisi survey kami. Tidak perlu hasil dengan juga karena hasil survei ini akan digunakan untuk perbaikan ke depan.

Apabila ada kendala atau pertanyaan silahkan hubungi kami langsung dengan nomor dibawah ini:

* : Wajib Diisi.

Nama *		Jenis Kelamin *	☒ Pria ☐ Wanita
No WA / No Telp *		Email *	

Pendidikan *

☒ TS - Tidak Sekolah ☐ SMA - Sekolah Menengah Atas ☐ SL - SLTA/2	☐ SD - Sekolah Dasar ☐ DS - Diploma 5 ☐ SL - SLTA/3	☐ SMP - Sekolah Menengah Pertama ☐ ST - Strata 1
---	---	---

Pekerjaan *

☐ Buruh / Tenaga Bekerja ☐ Karyawan Swasta	☐ TNI - Prajurit Reguler ☐ Karyawan	☐ TNI - Tentara Nasional Indonesia ☐ SWP/PS	☐ Pensi - Ekspektasi IS
---	--	--	---

KLIK DISINI

Kami mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan dukungan survey. Kami akan selalu meningkatkan mutu layanan masyarakat kami, serta melakukan pengumpulan data secara berkala untuk sebagai pemantauan/pengawasan pada kami dan memberikan feedback yang telah kami sampaikan kepada publik.

[KLIK DISINI](#)

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



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

No	Rencana Tindak Lanjut Triwulan I Tahun 2026	Realisasi Tindak Lanjut Triwulan I Tahun 2026	Persentase Realisasi
1	Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis.	Sudah direalisasikan	100%
2	Membuat dan memasang Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.	Sudah direalisasikan dengan membuat informasi Standar Pelayanan di PTSP Kejaksaan Tinggi Kaltim.	100%
3	Melakukan sosialisasi kepada tamu atau masyarakat mengenai produk pelayanan dan penggunaannya.	Sudah direalisasikan dengan membuat informasi Standar Pelayanan di PTSP Kejaksaan Tinggi Kaltim.	100%
4	Mempercepat pelayanan sesuai dengan SOP	Sudah direalisasikan dengan menerapkan SOP Penerimaan Tamu dan Surat.	100%

Daftar Layanan Satuan Kerja

				Nilai SKM per Triwulan			
#	Standar Pelayanan	Nama Layanan	Keterangan	1	2	3	4
1	Layanan Jaksa Menjawab	Layanan Jaksa Menyapa/Menjawab		98.25	0	0	0
2	Layanan Konsultasi Hukum Lisan/Langsung	Layanan Konsultasi Hukum Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara		95	94.5	0	0
3	Layanan Lainnya	Layanan Penerimaan Tamu dan Surat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	Layanan administrasi berupa penerimaan tamu dan penerimaan surat yang diterima oleh petugas PTSP	95.5	95.75	0	0
4	Layanan Lainnya	Layanan Jaksa Masuk Sekolah		99	0	0	0
5	Layanan Informasi Penanganan Perkara Tindak Pidana Khusus	Layanan Penanganan Perkara Tindak Pidana Khusus		96.75	93	0	0
6	Layanan Permohonan Perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum	Layanan Permohonan Perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum	Layanan perpanjangan penahanan baik secara langsung melalui kantor Kejaksaan Tinggi Kaltim maupun online melalui aplikasi SI PERNAH ETAM	93.25	97.5	0	0
7	Layanan Lainnya	Layanan Penerangan Hukum		98	0	0	0
8	Layanan Lainnya	Layanan Sistem Pelaporan Pendampingan Proyek Strategis Nasional (SIPEDAS)	Layanan pelaporan menggunakan aplikasi SIPEDAS (Sistem Pelaporan Pendampingan Proyek Strategis Nasional)	97.5	100	0	0
9	Layanan Lainnya	Layanan Registrasi Tamu PTSP Secara Mandiri Menggunakan Visitor Registration Surveillance System	Layanan ini digunakan oleh tamu melalui PTSP untuk melakukan registrasi pengunjung secara mandiri menggunakan identitas seperti KTP (dapat di-scan pada mesin) atau input manual. Layanan ini umumnya digunakan ketika antrian tamu cukup banyak karena dapat mempersingkat waktu tunggu dan membantu proses registrasi tamu tetap berjalan dengan lancar. Layanan ini menggunakan alat Visitor Registration Surveillance System.	0	96.25	0	0

NILAI IKM KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN TIMUR

NILAI IKM TRIWULAN 1 96.5 Sangat Baik Total Responden : 360	NILAI IKM TRIWULAN 2 94.5 Sangat Baik Total Responden : 126	NILAI IKM TRIWULAN 3 0 Kurang Baik Total Responden : 0	NILAI IKM TRIWULAN 4 0 Kurang Baik Total Responden : 0
---	---	--	--

NILAI IKM KEJAKSAAN TINGGI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2026 47.75 Kurang Baik Total Responden : 486
--