



PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN NEGERI PATI
TRIWULAN I SEMESTER I
TAHUN 2026**



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



DAFTAR ISI

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang..... 1

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1

1.3. Maksud dan Tujuan 1

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 IV11

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT11

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan11

4.2. Rencana Tindak Lanjut12

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat.....13

BAB V15

KESIMPULAN15

LAMPIRAN16

1. Kuesioner.....16

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat18

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode
Sebelumnya18



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kejaksaan Negeri Pati menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia, khususnya Kejaksaan Negeri Pati adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Kejaksaan Republik Indonesia, khususnya pada Kejaksaan Negeri Pati. 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 (SKM) ini dilaksanakan oleh Kejaksaan Negeri Pati yang berlokasi di Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana survei kepuasan masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Pati.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Pati. 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 Perencanaan (SICANA) dengan menyebarkan *QR Code* kepada seluruh pengguna layanan Kejaksaan Negeri Pati kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun 9 (sembilan) unsur dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Pati yaitu:

1. **Persyaratan:** yaitu ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh Masyarakat.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur:** yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu Penyelesaian:** yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif:** yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:** yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana:** yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana:** yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan:** yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



9. **Sarana dan Prasarana:** yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun *hybrid*.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada kantor Kejaksaan Negeri Pati yang berlokasi di Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah.

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per triwulan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	4 hari
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2026	90 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	2 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	2 hari

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun populasi penerima pelayanan pada Kejaksaan Negeri Pati sebanyak 23 responden.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 23 responden dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	18	78.26%
		Perempuan	5	21.74%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	1	4.35 %
		SLTP/SMP	1	4.35 %
		SLTA/SMA	10	43.48 %
		Diploma III	0	0%
		S1	9	39.13%
		S2	2	8.69%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	2	8.69%
		PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		Polri	12	52.17%
		Karyawan Swasta	1	4.35%
		Wiraswasta	4	17.39%
		Lainnya	4	17.39%
4.	Jenis Layanan	Layanan Pelayanan Tilang	2	8.69%
		Layanan Pelayanan Pengantaran Barang Bukti	4	17.39%
		Layanan Pelayanan Permohonan perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum	11	47.83%
		Layanan Konsultasi Hukum Lisan/Langsung	0	0%
		Layanan Pelayanan Permohonan Magang (Internship)	4	17.39%
		Layanan Pelayanan Laporan pengaduan Masyarakat Terkait Dugaan Tindak Pidana Khusus	2	8.69%
		Layanan Pelayanan Jaksa Menjawab	0	0%



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 Layanan Pelayanan Tilang Per Triwulan I Semester I

	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	100 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Pengantaran Barang Bukti Per Triwulan I Semester I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.5	3.5	3.75	3.75	3	3.25	3.25	3.5	4
Kategori	A	A	A	A	B	B	B	A	A
IKM Layanan	87.5 (B atau Baik)								

Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Permohonan perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum Per Triwulan I Semester I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.64	3.45	3.55	4	3.45	3.55	3.55	3.55	3.73
Kategori	A	B	A	A	B	A	A	A	A
IKM Layanan	90.25 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Konsultasi Hukum Lisan/Langsung Per Triwulan I Semester I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IKM Layanan	-								



Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Permohonan Magang (Internship) Per Triwulan I Semester I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	3.75	3.75	4	3.5	4	3.75	3.5	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	95.25 (A atau Sangat Baik)								

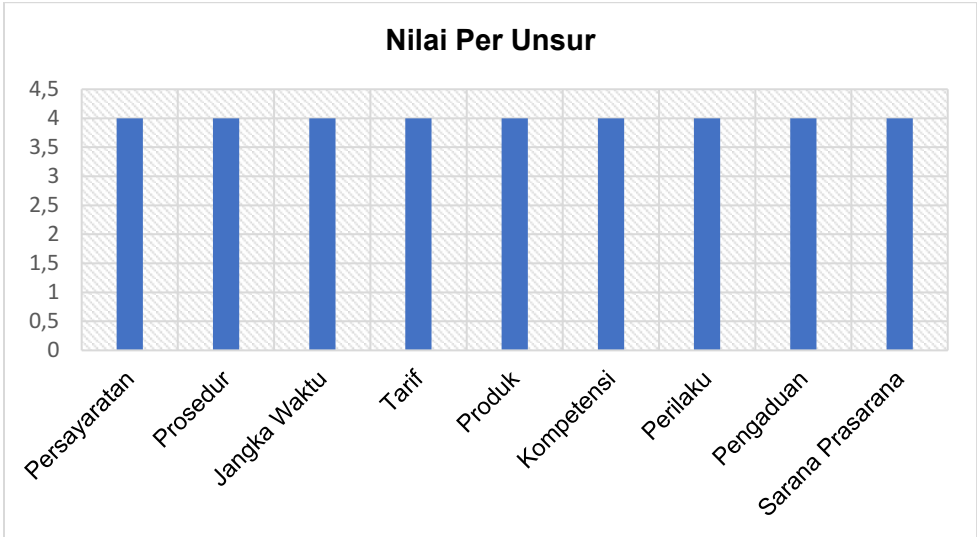
Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Laporan pengaduan Masyarakat Terkait Dugaan Tindak Pidana Khusus Per Triwulan I Semester I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	4	4	4	4	3.5	3.5	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	97.25 (A atau Sangat Baik)								

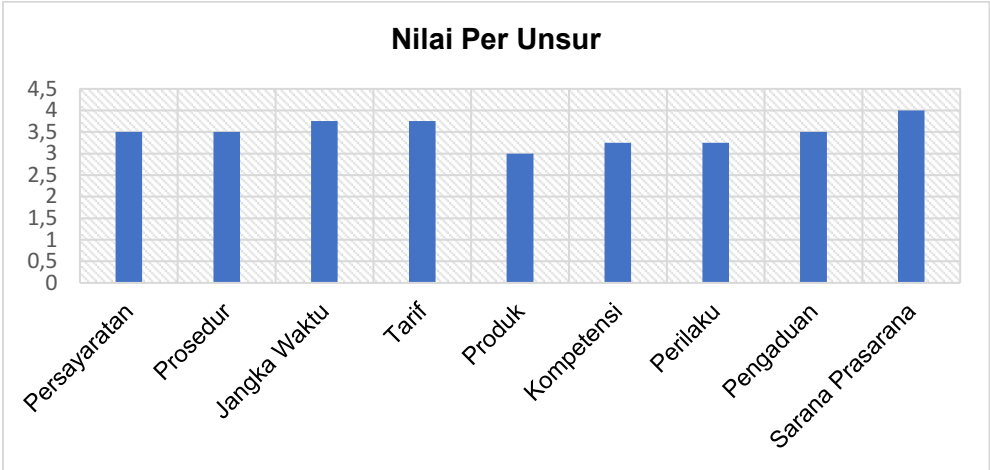
Tabel 1.7. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Jaksa Menjawab Triwulan I Semester I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IKM Layanan	-								

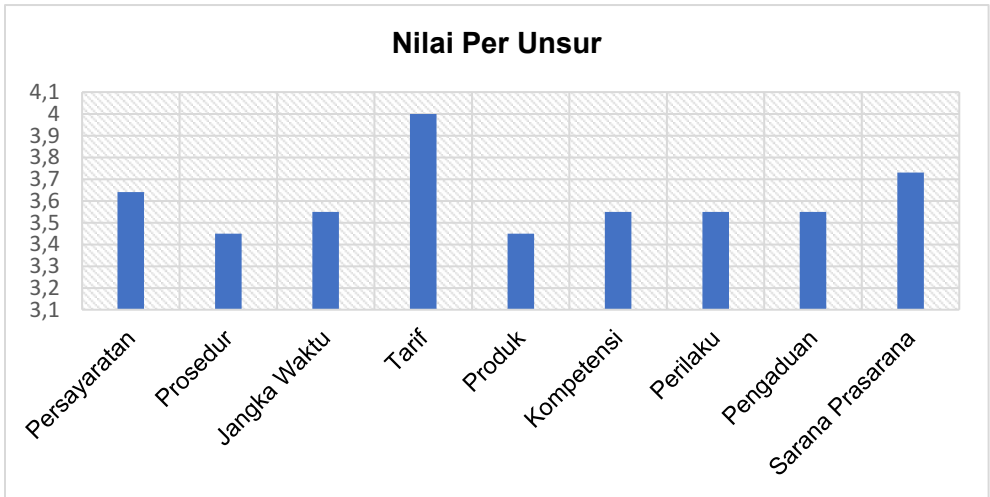
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Layanan Pelayanan Tilang Per Triwulan I Semester I



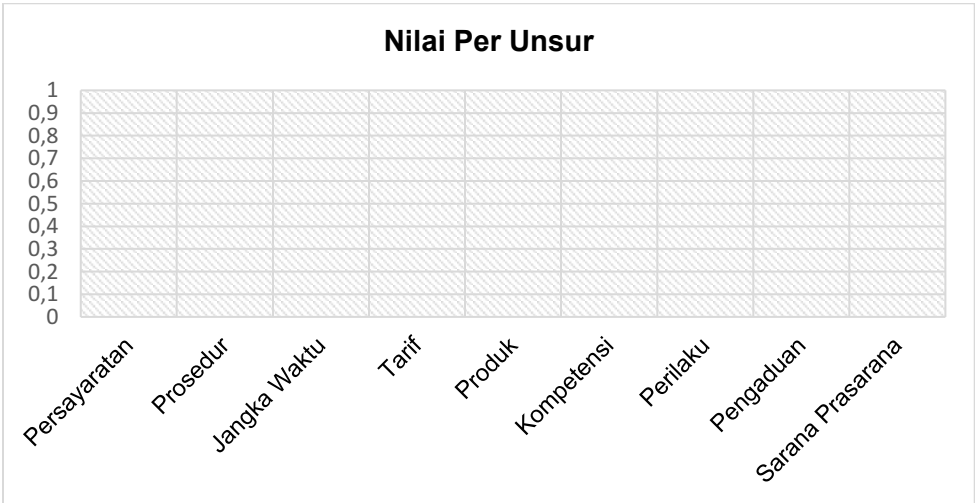
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
 Pada Layanan Pelayanan Pengantaran Barang Bukti Per Triwulan I Semester I



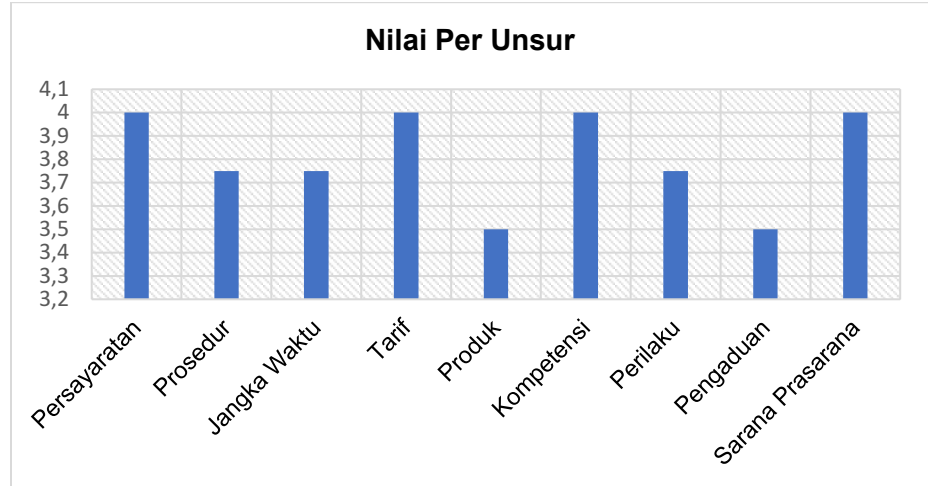
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
 Pada Layanan Pelayanan Permohonan perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum Per Triwulan I Semester I



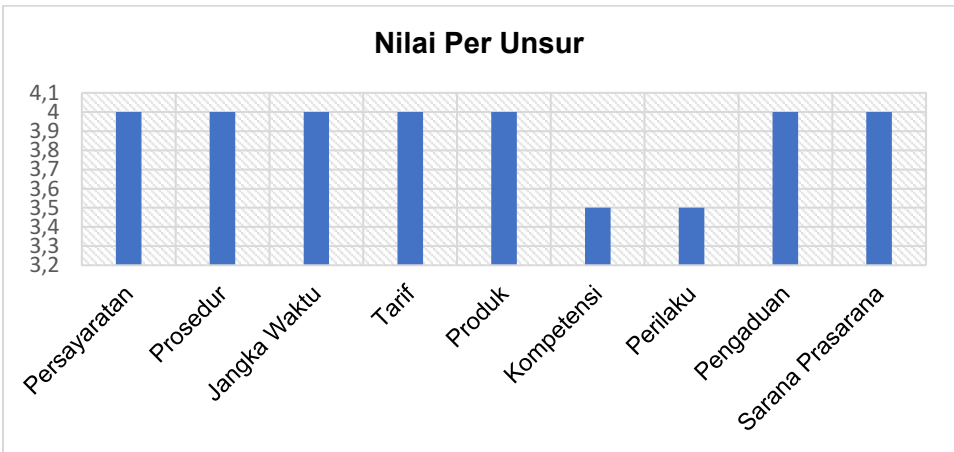
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
 Pada Layanan Konsultasi Hukum Lisan/Langsung Per Triwulan I Semester I



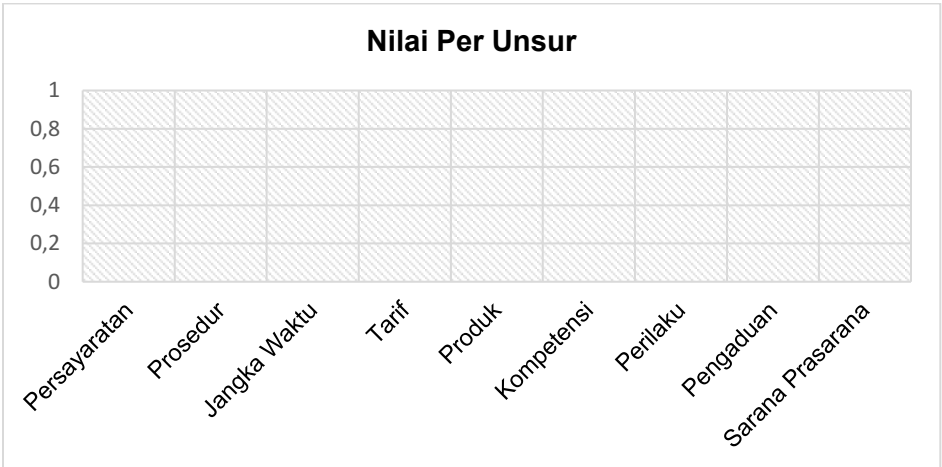
Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Pelayanan Permohonan Magang (Internship) Per Triwulan I Semester I



Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Pelayanan Laporan pengaduan Masyarakat Terkait Dugaan Tindak Pidana
Khusus Per Triwulan I Semester I



Grafik 1.7. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Pelayanan Jaksa Menjawab Per Triwulan I Semester I



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

Tabel 1.7 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
pada Kejaksaan Negeri Pati Per Triwulan I Semester I

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Pelayanan Tilang	100	A	Sangat Baik
2.	Layanan Pelayanan Pengantaran Barang Bukti	87.5	B	Baik
3.	Layanan Pelayanan Permohonan perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum	90.25	A	Sangat Baik
4.	Layanan Konsultasi Hukum Lisan/Langsung	0	0	-
5.	Layanan Pelayanan Permohonan Magang (Internship)	95.25	A	Sangat Baik
6.	Layanan Pelayanan Laporan pengaduan Masyarakat Terkait Dugaan Tindak Pidana Khusus	97.25	A	Sangat Baik
7.	Layanan Pelayanan Jaksa Menjawab	0	0	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Pati		92 (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. Pada periode bulan Januari - Maret 2026 (Triwulan I Semester I), Kejaksaan Negeri Pati melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 7 (tujuh) jenis layanan yang tersedia guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. Dari keseluruhan layanan yang ada, terdapat 2 (dua) layanan yang belum dilakukan penilaian, yaitu Layanan Konsultasi Hukum Lisan/Langsung dan Layanan Pelayanan Jaksa Menjawab. Hal ini disebabkan karena belum adanya responden atau pengguna layanan pada periode tersebut, sehingga data penilaian belum dapat diperoleh.
2. Dalam pelaksanaan survei terdapat 9 (sembilan) unsur survei yang dinilai untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat. 3 (tiga) unsur survei (produk, perilaku dan kompetensi) dengan nilai terendah yaitu unsur produk dengan nilai terendah yaitu 3.59 (tiga koma lima puluh sembilan). Selanjutnya unsur kompetensi dengan nilai 3.61 (tiga koma enam puluh satu) dan unsur dengan nilai 3.66 (tiga koma enam puluh enam) yang merupakan nilai terendah berikutnya dibandingkan unsur lainnya.
3. 3 (tiga) unsur survei (tarif, sarana prasarana, dan persyaratan) dengan nilai tertinggi yaitu unsur tarif dan sarana prasarana dengan nilai sebesar 3.95 (tiga koma sembilan puluh lima). Serta unsur persyaratan dengan nilai 3.83 (tiga koma sembilan delapan puluh tiga).

Selanjutnya, berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran yang menjadi perhatian dan dapat dipergunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. "Pelayanan bisa di maksimalkan lagi" dari layanan Pengantaran barang bukti.
2. "Secara keseluruhan semua pelayanan di Kejaksaan Negeri Pati sudah sangat baik dan memuaskan, sehingga tidak ada saran khusus yang perlu disampaikan. Kritik saya hanya pada aspek konsistensi, mohon agar kualitas pelayanan yang prima ini terus dijaga dan dipertahankan di masa mendatang agar masyarakat selalu mendapatkan pengalaman yang sama baiknya" dari layanan Pelayanan Permohonan Magang (Internship).
3. "Maksimalkan penyelidikan dan Penyidikan" dari layanan Pelayanan Laporan pengaduan Masyarakat Terkait Dugaan Tindak Pidana Khusus

Adapun kondisi permasalahan atau kekurangan yang dapat diidentifikasi dari saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Belum optimalnya kualitas pelayanan pada layanan pengantaran barang bukti, sehingga masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal kecepatan, ketepatan, dan profesionalitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Perlunya menjaga konsistensi kualitas pelayanan yang telah dinilai sangat baik oleh masyarakat, agar standar pelayanan prima dapat terus dipertahankan secara berkelanjutan pada seluruh jenis layanan yang tersedia.



3. Perlunya peningkatan kinerja pada aspek penyelidikan dan penyidikan, khususnya dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat terkait dugaan tindak pidana khusus, agar proses penanganan perkara dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan akuntabel.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dibuat sebagai langkah untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan/keputusan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada Kejaksaan Negeri Pati. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah unsur (produk, perilaku, dan kompetensi). Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Unsur Prioritas	TW	Permasalahan Yang Ditemukan	Rencana Tindak Lanjut	Target	Penanggung jawab
1.	Produk	II	Kualitas produk layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat	Melakukan evaluasi dan standarisasi produk layanan, serta penyempurnaan output layanan agar lebih sesuai kebutuhan masyarakat	Meningkatnya kualitas dan kesesuaian produk layanan	Kasubagbin
2.	Perilaku	II	Perilaku pelayanan belum optimal secara konsisten	Melakukan pembinaan, monitoring, dan evaluasi terkait etika dan budaya pelayanan prima (service excellent)	Terwujudnya sikap pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional	Kasubagbin
3.	Kompetensi	II	Kompetensi petugas layanan masih perlu ditingkatkan	Melaksanakan pelatihan/pembinaan peningkatan kompetensi bagi petugas layanan	Meningkatnya kemampuan dan profesionalisme petugas	Kasubagbin

Sedangkan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, saran, serta identifikasi masalah yang diperoleh, ditetapkan beberapa langkah tindak lanjut sebagai berikut:

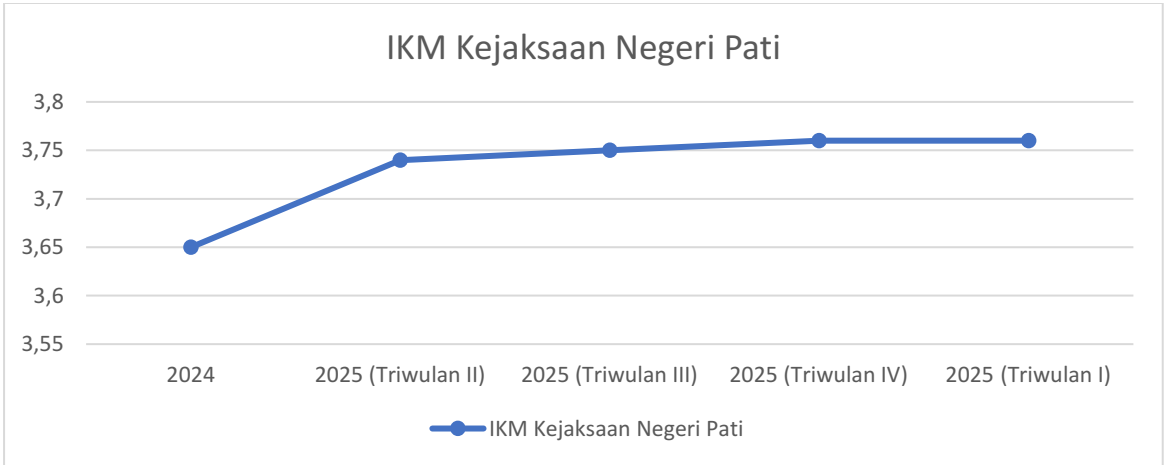


- 1. Melakukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap produk layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, melalui penyesuaian standar layanan serta peningkatan kualitas output pelayanan.
- 2. Menjaga dan meningkatkan konsistensi kualitas pelayanan dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
- 3. Mengoptimalkan pelayanan pengantaran barang bukti melalui peningkatan ketepatan waktu, kejelasan prosedur, serta koordinasi internal guna memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.
- 4. Meningkatkan kinerja dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat, khususnya pada aspek penyelidikan dan penyidikan, melalui percepatan proses penanganan serta penguatan koordinasi antar bidang terkait.
- 5. Menindaklanjuti setiap saran dan masukan dari masyarakat sebagai bahan evaluasi berkelanjutan dalam rangka perbaikan dan inovasi pelayanan publik.

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Untuk membandingkan kinerja Kejaksaan Negeri Pati. secara berkala dan/atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik perlu dilakukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan guna melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (*tren*) pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Adapun *tren* tingkat kepuasan penerima pelayanan pada Kejaksaan Negeri Pati. dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut:

Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Pada Kejaksaan Negeri Pati Tahun 2022-2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat peningkatan maupun penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Kejaksaan Negeri Pati sejak tahun



2024 hingga Triwulan I Semester II tahun 2026. Hal ini menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat cenderung stabil dalam rentang waktu tersebut.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik telah berada pada tingkat yang relatif konsisten. Namun demikian, stagnasi tersebut juga menunjukkan bahwa belum terdapat inovasi atau perbaikan yang mampu mendorong peningkatan kinerja secara signifikan. Selain itu, terdapat indikasi penurunan jumlah responden pada beberapa layanan dibandingkan dengan triwulan sebelumnya. Penurunan jumlah responden ini dapat memengaruhi representativitas hasil survei, sehingga perlu menjadi perhatian dalam evaluasi ke depan.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan I Semester I dari bulan Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Pati, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 92 poin.
2. Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik berada pada kategori baik dengan nilai indeks kepuasan masyarakat yang relatif stabil dibandingkan periode sebelumnya, yang mencerminkan konsistensi dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Perlunya upaya peningkatan pemanfaatan layanan serta optimalisasi sosialisasi kepada masyarakat, agar pada periode selanjutnya layanan Konsultasi Hukum Lisan/Langsung dan layanan Pelayanan Jaksa Menjawab dapat diakses dan dinilai secara lebih luas oleh masyarakat.
4. Selain itu, terdapat kecenderungan penurunan jumlah responden pada beberapa layanan dibandingkan periode sebelumnya, yang berpotensi memengaruhi tingkat representativitas hasil survei.
5. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut pada periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Pati belum sepenuhnya (100%) merealisasikan Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, masih diperlukan upaya perbaikan dan penyesuaian agar pelaksanaan tindak lanjut dapat berjalan lebih optimal dan mencapai hasil yang diharapkan.

Pati, 16 Februari 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Pati



R.Hari Wibowo, S.H., M.H.

Jaksa Utama Pratama Nip. 19730623 199903 1 005



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Pati 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:

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			
		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	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	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
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	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
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	SARAN DAN MASUKAN :



Kuisiener Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Semester I di aplikasi SICANA

KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Layanan Pelayanan Tilang

KEJAKSAAN NEGERI PATI

Tahun 2026

Terimakasih telah meluangkan waktu anda untuk mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini kami gunakan untuk perbaikan kami kedepannya.

Silahkan isikan data diri dan pilih jawaban dengan sebenar-benarnya.

* : Wajib Diisi.

Nama : *

Masukkan Nama

Jenis Kelamin : *

Pria

Wanita

No WA / No Telp : *

08100000000

Email :

Masukkan Email

Pendidikan : *

TS - Tidak Sekolah

SD - Sekolah Dasar

SMP - Sekolah Menengah Pertama

SMA - Sekolah Menengah Atas

D3 - Diploma 3

S1 - Strata 1

S2 - Strata 2

S3 - Strata 3

Pekerjaan : *

Belum / Tidak Bekerja

PNS - Pegawai Negeri Sipil

TNI - Tentara Nasional Indonesia

Polri - Kepolisian RI

Karyawan Swasta

Wiraswasta

Lainnya

Selanjutnya

Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Semester I dari semua layanan yang di sediakan

reformasibirokrasi.kejaksaan.go.id/dashboard/skm/report

Tahun Aktif : 2026

Kembali ke SICANA

Report SKM Layanan Satuan Kerja

Daftar Layanan Satuan Kerja

#	Standar Pelayanan	Nama Layanan	Keterangan	Nilai SKM per Triwulan			
				1	2	3	4
1	Layanan Tilang	Layanan Pelayanan Tilang	Pelayanan Tilang merupakan pelayanan Kejaksaan Negeri Pati yang melayani pengambilan barang bukti tilang	100	0	0	0
2	Layanan Pengantaran Barang Bukti Tindak Pidana Umum	Layanan Pelayanan Pengantaran Barang Bukti	Pengambilan dan Pengantaran Barang Bukti merupakan layanan Kejaksaan Negeri Pati yang bertujuan untuk melayani pengambilan barang bukti yang sudah inkrahit	87.5	0	0	0
3	Layanan Permohonan Perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum	Layanan Pelayanan Permohonan perpanjangan Penahanan Tindak Pidanan Umum	Pelayanan Permohonan Perpanjangan Penahanan Tindak Pidana Umum adalah layanan yang diberikan oleh Kejaksaan dalam rangka menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti permohonan perpanjangan masa penahanan terhadap tersangka atau terdakwa perkara tindak pidana umum, sesuai dengan ketentuan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	90.25	87.25	0	0
4	Layanan Konsultasi Hukum Usan/Langsung	Layanan Konsultasi Hukum Usan/Langsung	Konsultasi Hukum adalah layanan yang diberikan oleh Kejaksaan kepada masyarakat untuk memperoleh penjelasan, saran, dan pemahaman mengenai permasalahan hukum yang dihadapi, baik perdata maupun tata usaha negara, secara gratis, profesional, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.	0	0	0	0
5	Layanan Permohonan Magang (Internship)	Layanan Pelayanan Permohonan Magang (Internship)	Pelayanan Permohonan Magang (Internship) adalah layanan yang diberikan oleh Kejaksaan kepada pelajar atau mahasiswa untuk mengajukan permohonan magang guna memperoleh pengalaman kerja, pengetahuan, dan pemahaman praktis di bidang hukum serta administrasi penegakan hukum, sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan organisasi.	95.25	0	0	0

17

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik

menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan

oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSrE),

Badan Siber dan Sandi Negara