



PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN NEGERI BULUKUMBA
PERIODE TRIWULAN III
TAHUN 2026**



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan
oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSSE),
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 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) 5

BAB IV 11

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 11

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 11

4.2. Rencana Tindak Lanjut..... 12

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat 13

BAB V 14

KESIMPULAN 14

LAMPIRAN 15

1. Kuesioner 15

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 16

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 17



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.

Pada Sub Bagian Pembinaan Kejaksaan Negeri Bulukumba 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 pada Sub Bagian Pembinaan Kejaksaan Negeri Bulukumba 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 Sub Bagian Pembinaan Kejaksaan Negeri Bulukumba. 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 pada Sub Bagian Pembinaan Kejaksaan Negeri Bulukumba yang berlokasi di Kab Bulukumba, Provinsi Sulawesi Selatan secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai pada Sub Bagian Pembinaan Kejaksaan Negeri Bulukumba.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh pada Sub Bagian Pembinaan Kejaksaan Negeri Bulukumba. 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 pada Sub Bagian Pembinaan Kejaksaan Negeri Bulukumba. 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 pada Sub Bagian Pembinaan Kejaksaan Negeri Bulukumba 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 pada Sub Bagian Pembinaan Kejaksaan Negeri Bulukumba yang berlokasi di Kab Bulukumba, Provinsi Sulawesi Selatan.

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	Juli 2026	5 hari
2.	Pengumpulan Data	April-September 2026	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	5 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 pada Sub Bagian Pembinaan Kejaksaan Negeri Bulukumba sebanyak 51 orang.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 51 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	27	52,94%
		Perempuan	24	47,06%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	1,96%
		SD	3	5,88%
		SLTP/SMP	1	1,96%
		SLTA/SMA	19	37,25%
		Diploma III	0	0%
		S1	25	49,02%
		S2	2	3,93%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	4	7,84%
		PNS	8	15,68%
		TNI	0	0%
		Polri	3	5,88%
		Karyawan Swasta	14	27,46%
		Wiraswasta	14	27,46%
		Lainnya	8	15,68%
4.	Jenis Layanan	Layanan PTSP	28	54,90%
		Layanan Tilang	4	7,84%
		Layanan Pengembalian Barang Bukti	0	0%
		Layanan Penanganan Perkara Pidum	2	3,92%
		Layanan Konsultasi Hukum	14	27,46%
		Layanan Jaksa Masuk Sekolah	3	5,88%

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

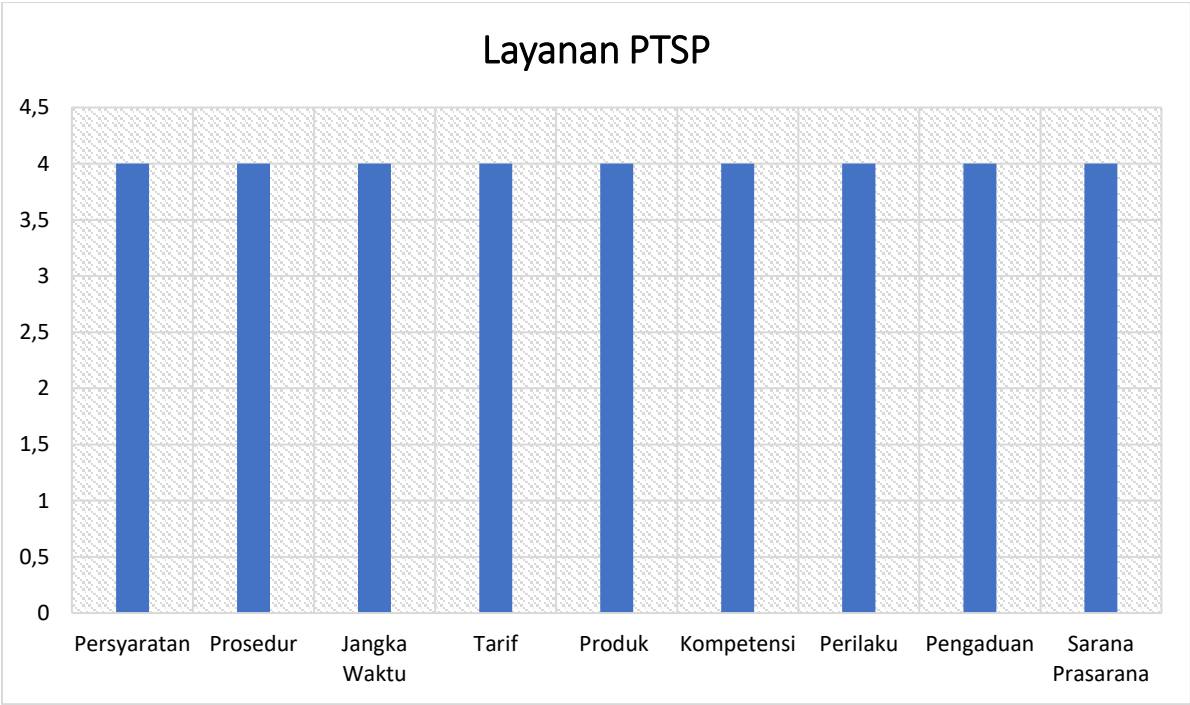
Berdasarkan hasil pengolahan data pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh hasil sebagai berikut:



Tabel 1.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PTSP Per Triwulan III

	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)								

Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PTSP Per Triwulan III

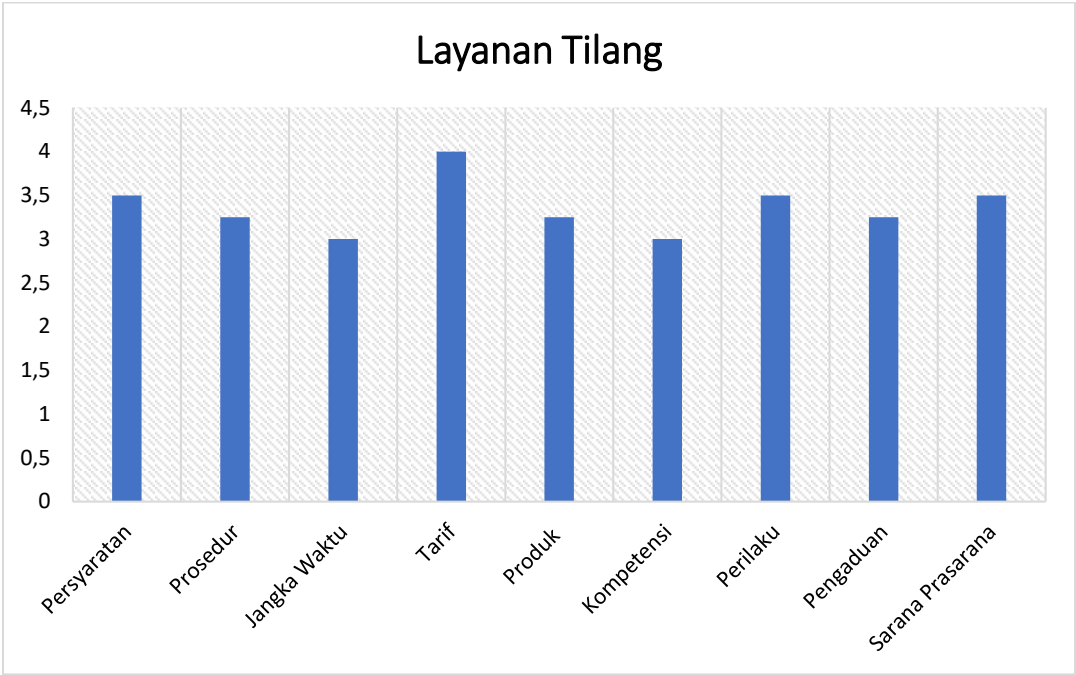


Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Tilang Per Triwulan III

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.5	3.25	3	4	3.25	3	3.5	3.25	3.5
Kategori	A	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Layanan	84 (B atau Baik)								



Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Tilang Per Triwulan III



Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengembalian Barang Bukti Per Triwulan III

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IKM Layanan	No Reponden								

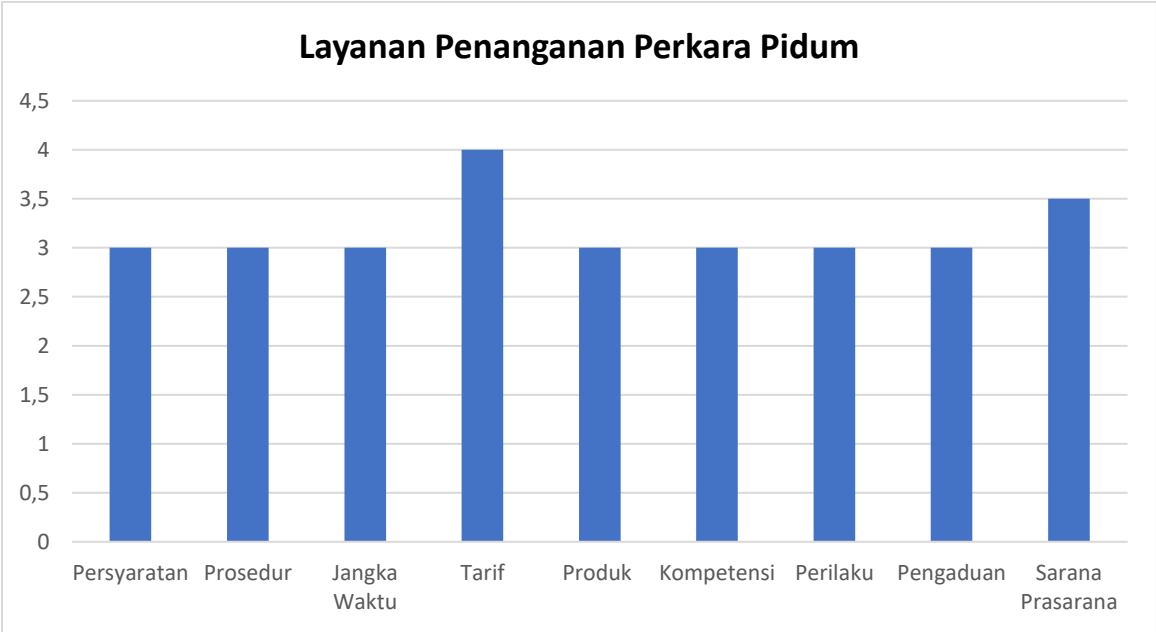
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengembalian Barang Bukti Per Triwulan III



Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penanganan Perkara Pidum Per Triwulan III

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3	3	3	4	3	3	3	3	3,5
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	79,25 (B atau Baik)								

Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penanganan Perkara Pidum Per Triwulan III

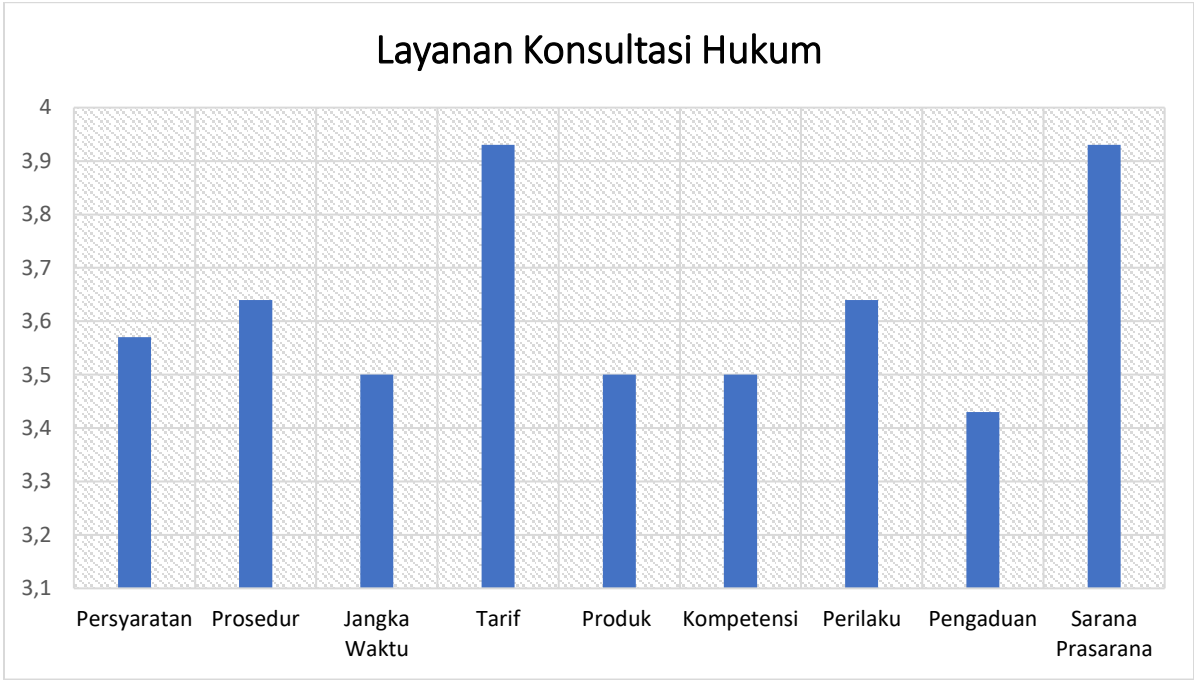


Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Konsultasi Hukum Per Triwulan III

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,57	3,64	3,5	3,93	3,5	3,5	3,64	3,43	3,93
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	b	A
IKM Layanan	90,75 (A atau Sangat Baik)								



Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Konsultasi Hukum Per Triwulan III



Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Jaksa Masuk Sekolah Per Triwulan III

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	4	4	4	4	3,67	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	b	A
IKM Layanan	99 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Jaksa Masuk Sekolah Per Triwulan III



Kemudian berdasarkan hasil pengolahan data terhadap seluruh pelayanan yang ada pada Kejaksaan Negeri Bulukumba maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kejaksaan Negeri Bulukumba sebesar 95,25% dengan perhitungan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1.7 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
Pada Kejaksaan Negeri Bulukumba Per Triwulan III

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan PTSP	100	A	Sangat Baik
2.	Layanan Tilang	84	B	Baik
3.	Layanan Pengembalian Barang Bukti	No Responden	-	-
4	Layanan Penanganan Perkara Pidum	79,25	B	Baik
5.	Layanan Konsultasi Hukum	90.75	A	Sangat Baik
6.	Layanan Jaksa Masuk Sekolah	99	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Bulukumba		95,25 (A atau 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 Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,00 (tiga koma nol nol). Selanjutnya unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai 3,00 (tiga koma nol nol) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Penanganan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,00 (dua koma tiga lima) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Biaya dengan nilai sebesar 4,00 (empat koma nol nol). Selanjutnya, unsur Sarana dan Prasarana memperoleh nilai sebesar 3,93 (tiga koma 93) merupakan nilai tertinggi kedua. Begitu juga dengan unsur Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,64 (tiga koma enam empat) menjadi nilai tertinggi ketiga

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:

1. “Tidak ada kritik dan saran”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur kompetensi pelaksana, waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan dapat digambarkan sebagai berikut. Misal:

1. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan, diperoleh bahwa aspek Kompetensi Pelaksana, Waktu Penyelesaian, dan Penanganan Pengaduan merupakan tiga unsur layanan dengan nilai terendah. Meskipun demikian, ketiga unsur tersebut masih menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan cukup baik. Petugas pelayanan dinilai telah memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam melaksanakan tugasnya, serta mampu memberikan informasi dan arahan kepada masyarakat dengan ramah, sopan, dan komunikatif. Selain itu, proses pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga masyarakat merasa terbantu dan mendapatkan pelayanan yang baik. Hal ini juga didukung oleh tanggapan positif masyarakat yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik, petugas ramah, serta proses pelayanan berjalan dengan tertib dan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan.
2. Namun demikian, dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, masih diperlukan berbagai upaya perbaikan dan penyempurnaan, khususnya pada aspek peningkatan kompetensi petugas, percepatan waktu penyelesaian pelayanan, serta optimalisasi penanganan pengaduan masyarakat. Upaya tersebut diperlukan agar pelayanan yang diberikan semakin efektif, efisien, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan secara



berkesinambungan, diharapkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dapat terus meningkat.

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 Bulukumba. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur kompetensi pelaksana, waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
			TW III	
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan secara berkala, meningkatkan kedisiplinan petugas, serta memastikan seluruh proses pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.	√	Kepala Sub bagian Pembinaan
2	Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan pembinaan, pengarahan, dan peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui kegiatan evaluasi kinerja, penguatan pemahaman terhadap standar pelayanan, serta peningkatan kemampuan komunikasi dan pelayanan prima kepada masyarakat.	√	Kepala Sub bagian Pembinaan
3	Penanganan Pengaduan	Melakukan optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat melalui monitoring dan evaluasi secara berkala, meningkatkan kecepatan serta ketepatan dalam menindaklanjuti setiap pengaduan, dan memastikan seluruh pengaduan ditangani secara transparan,	√	Kepala Sub bagian Pembinaan

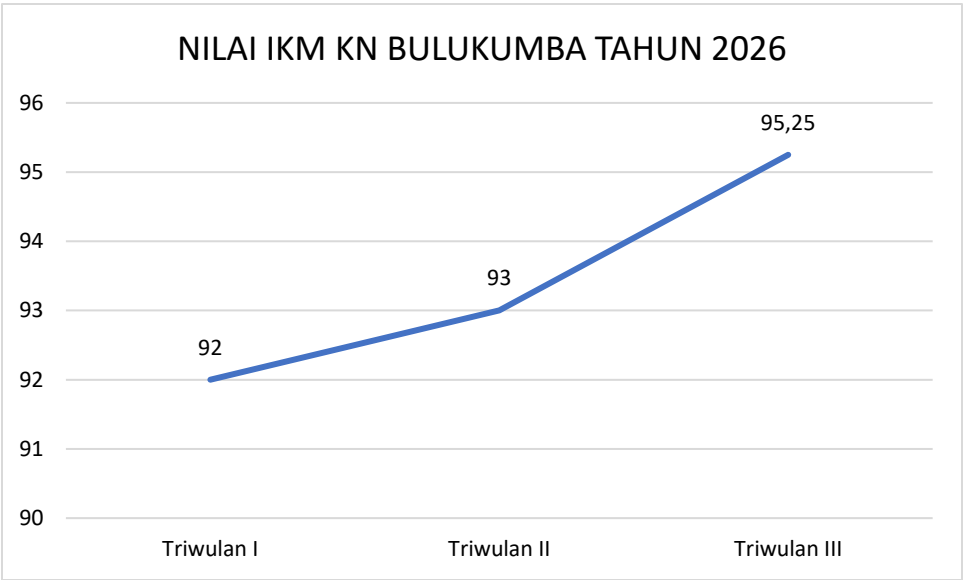


		responsif, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.		
--	--	---	--	--

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Untuk membandingkan kinerja Kejaksaan Negeri Bulukumba 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 Bulukumba dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut:

Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Pada Kejaksaan Negeri Bulukumba Tahun 2026



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan i hingga triwulan iii tahun 2026 pada Kejaksaan Negeri Bulukumba.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan III mulai dari Juli hingga September 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Bulukumba secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 95,25 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Bulukumba menunjukkan peningkatan sejak triwulan I hingga triwulan III 2026.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu unsur Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif, Sarana dan prasarana, serta Perilaku Pelaksana.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Bulukumba telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100%.

Bulukumba, 14 Oktober 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Bulukumba



(Erwin J. S.H., M.H.)

NIP. 19800617 200603 1 001



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Bulukumba 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:

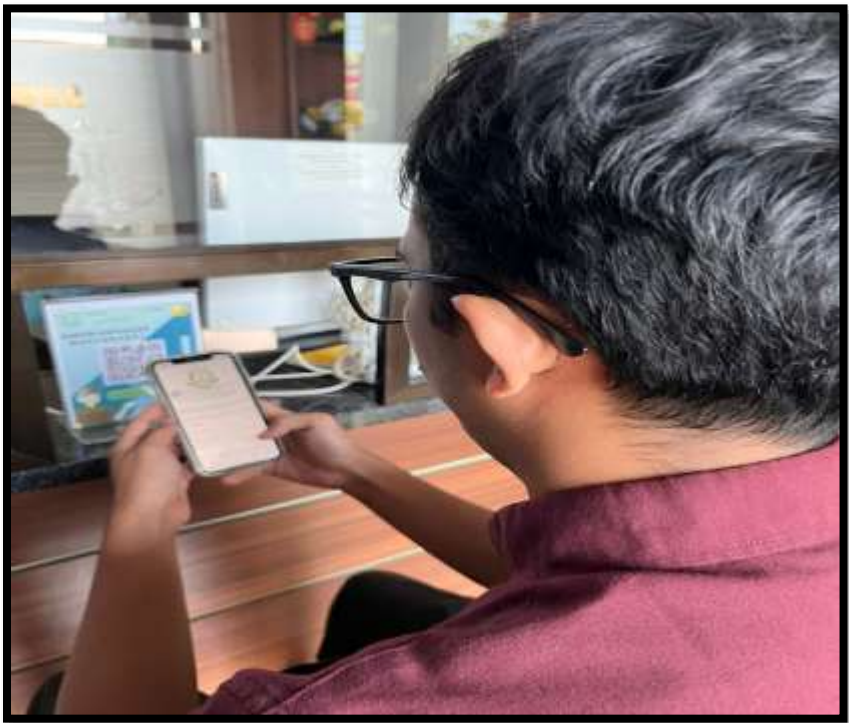
Tanggal : / /		Waktu : 08.00 – 12.00* 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : L P		Usia : Tahun	
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3			
Pekerjaan : PNS TNI Polri Swasta Wirausaha			
		Lainnya :	

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 :



2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



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

No	Rencana Tindak Lanjut 2025	Realisasi Tindak Lanjut 2026	Persentase Realisasi
1.	Melakukan monitoring, evaluasi, dan tindaklanjut pengaduan	Sudah Direalisasikan	100%
2.	Melakukan evaluasi terhadap kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Sudah Direalisasikan	100%
3.	Memastikan bahwa seluruh proses pelayanan diberikan tanpa dikenakan biaya kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Sudah Direalisasikan	100%

No	Rencana Tindak Lanjut Triwulan III Tahun 2026	Realisasi Tindak Lanjut Triwulan III Tahun 2026	Persentase Realisasi
1.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan secara berkala, meningkatkan kedisiplinan petugas, serta memastikan seluruh proses pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.	Sudah Direalisasikan	100%
2.	Melaksanakan pembinaan, pengarahan, dan peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui kegiatan evaluasi kinerja, penguatan pemahaman terhadap standar pelayanan, serta peningkatan kemampuan komunikasi dan pelayanan prima kepada masyarakat.	Sudah Direalisasikan	100%
3.	Melakukan optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat melalui monitoring dan evaluasi secara berkala, meningkatkan kecepatan serta ketepatan dalam menindaklanjuti setiap pengaduan, dan memastikan seluruh pengaduan ditangani secara transparan, responsif, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.	Sudah Direalisasikan	100%

