



PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN NEGERI HULU SUNGAI TENGAH
PERIODE TRIWULAN I
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 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 IV 13

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 13

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 13

4.2. Rencana Tindak Lanjut..... 15

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat 16

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 Negeri Hulu Sungai Tengah 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 Hulu Sungai Tengah 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 Hulu Sungai Tengah. 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 Negeri Hulu Sungai Tengah yang berlokasi di Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah. 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 Negeri Hulu Sungai Tengah. 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 Hulu Sungai Tengah 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 Hulu Sungai Tengah yang berlokasi di Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan 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	Januari 2026	5 hari
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2026	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2026	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 Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah sebanyak 47 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 47 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	30	63,83%
		Perempuan	17	36,17%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	-	0%
		SD	-	0%
		SLTP/SMP	1	2,13%
		SLTA/SMA	27	57,45%
		Diploma III	6	12,77%
		S1	13	27,66%
		S2	-	0%
		S3	-	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	1	2,18%
		PNS	7	14,89%
		TNI	2	4,25%
		Polri	4	8,51%
		Karyawan Swasta	8	17,02%
		Wiraswasta	2	4,25%
		Lainnya	23	48,94%
4.	Jenis Layanan	Layanan Drive Thru Tilang	1	2,13%
		Layanan Si Abang Juan (Siap Antar Barang Bukti Sampai Tujuan)	2	4,25%
		Layanan Apam Kejari HST	2	4,25%
		Layanan Pena Digital	10	21,28%
		Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	26	55,32%
		Layanan Wisata Hukum	2	4,25%
		Layanan Sivasedes Antakasiwa	1	2,13%
		Layanan Ben Mini	3	6,38%



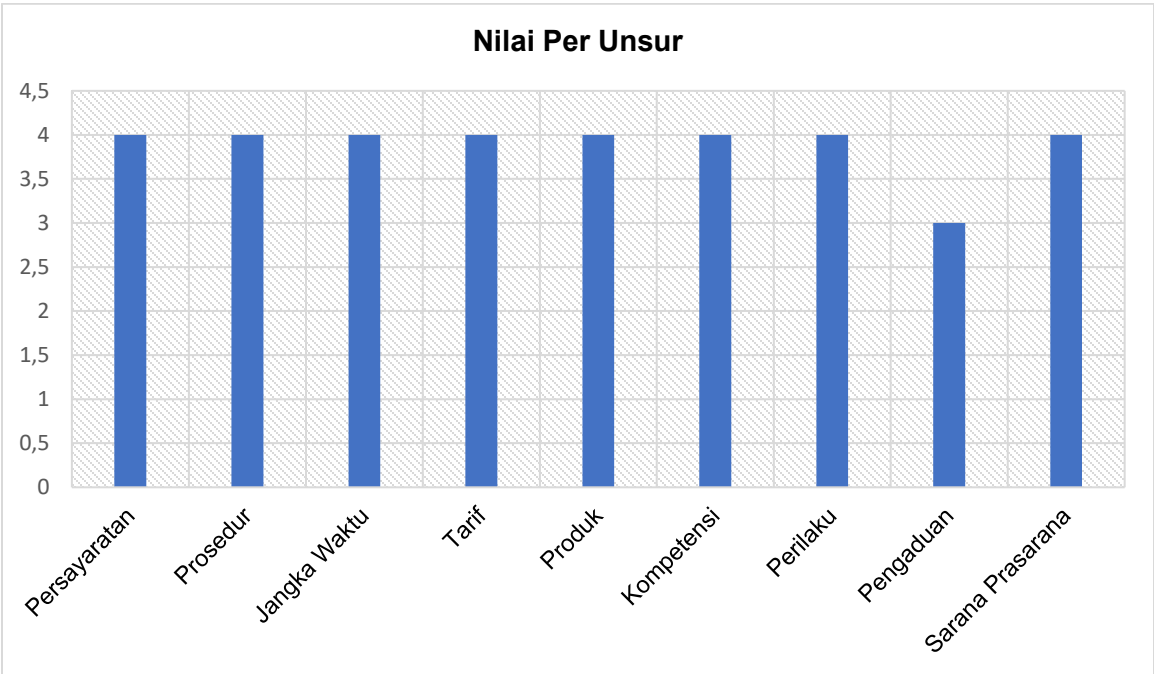
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Drive Thru Tilang Per Triwulan 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	3	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM Layanan	97,25 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Drive Thru Tilang Per Triwulan I

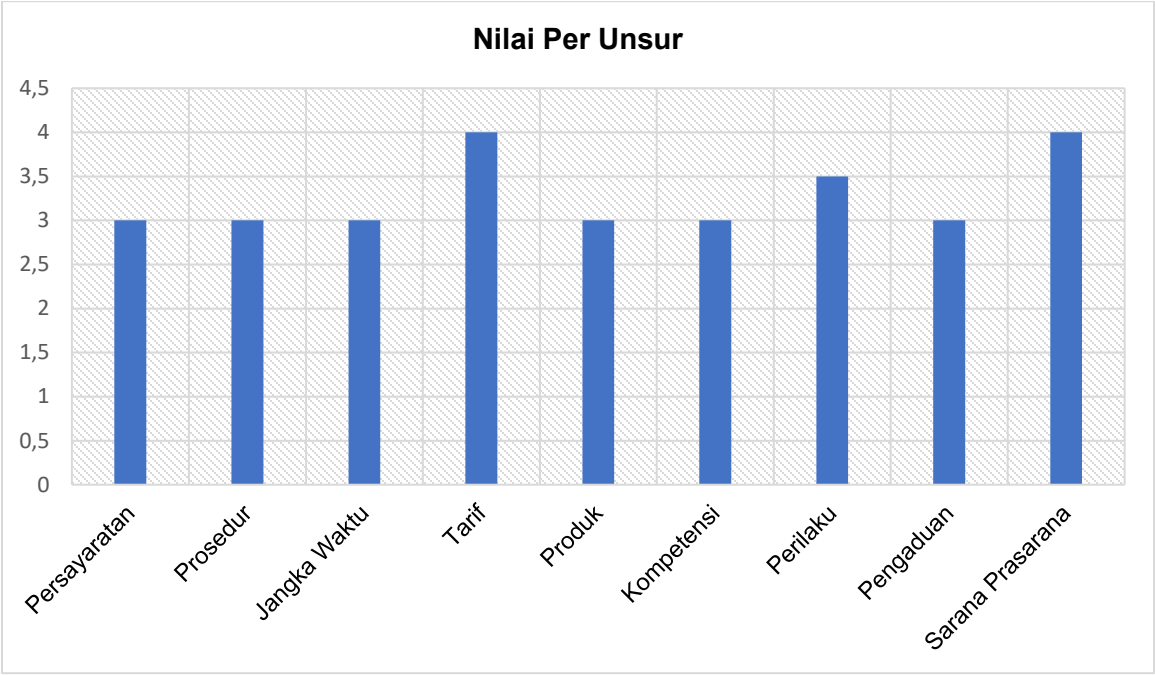


Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Si Abang Juan (Siap Antar Barang Bukti Sampai Tujuan) Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3	3	3	4	3	3	3,5	3	4
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	82 (B atau Baik)								



Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Si Abang Juan (Siap Antar Barang Bukti Sampai Tujuan) Per Triwulan I

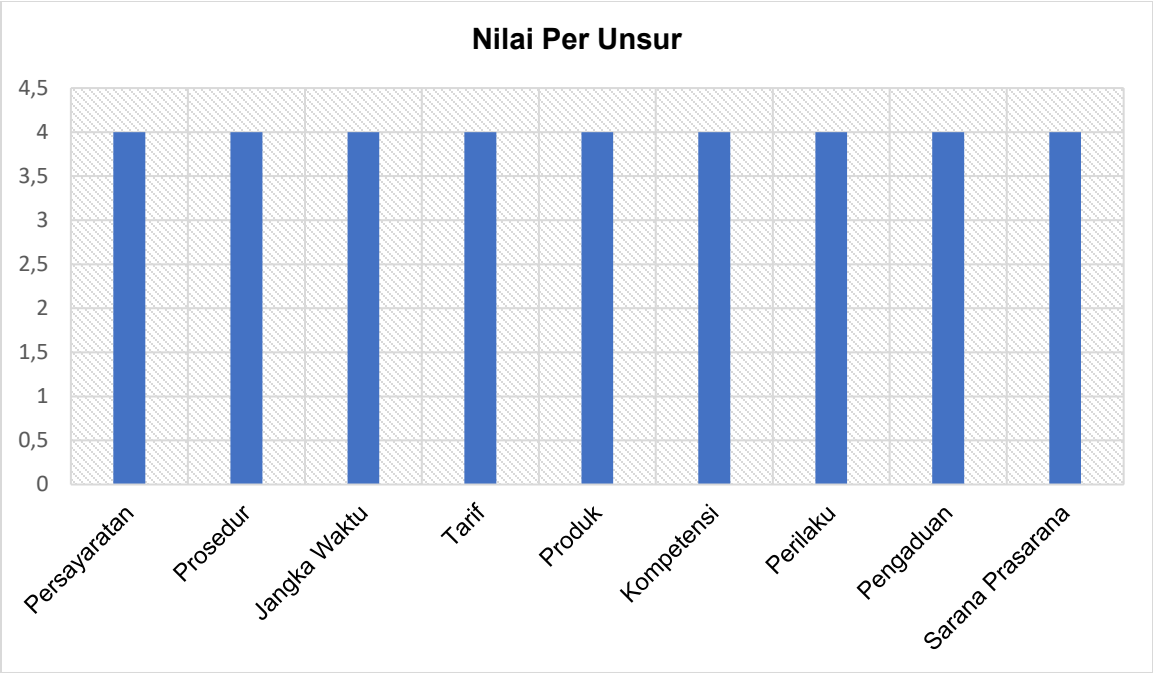


Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Apam Kejari HST Per Triwulan I

	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)								

Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Apam Kejari HST Per Triwulan I

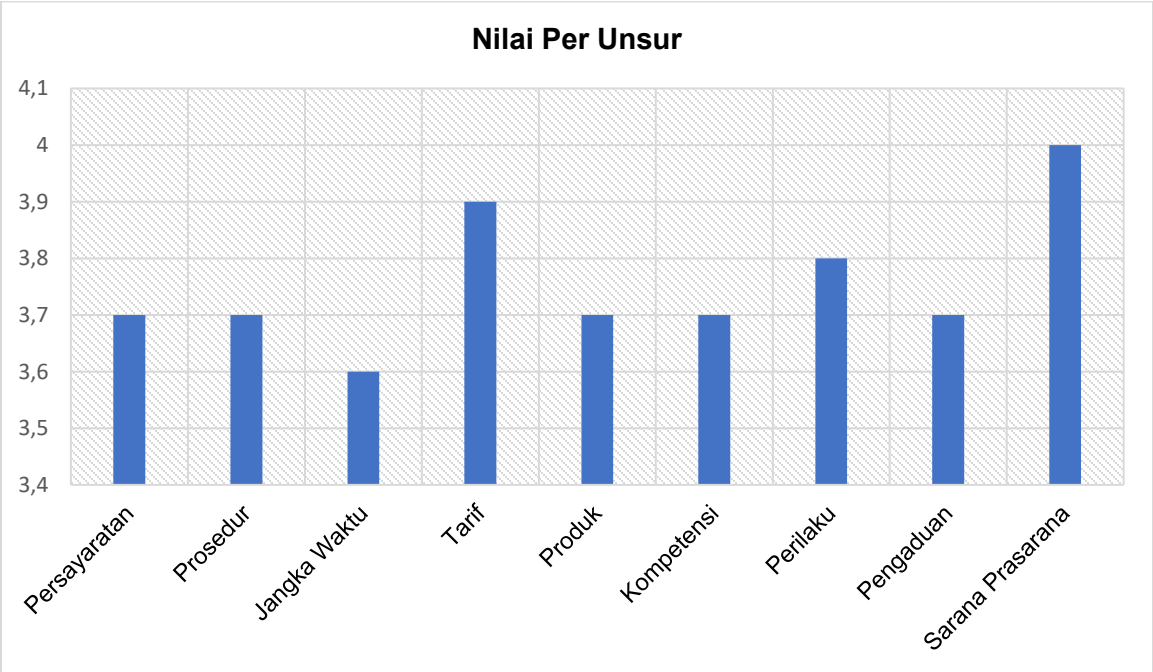




Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pena Digital Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,7	3,7	3,6	3,9	3,7	3,7	3,8	3,7	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	94 (A atau Sangat Baik)								

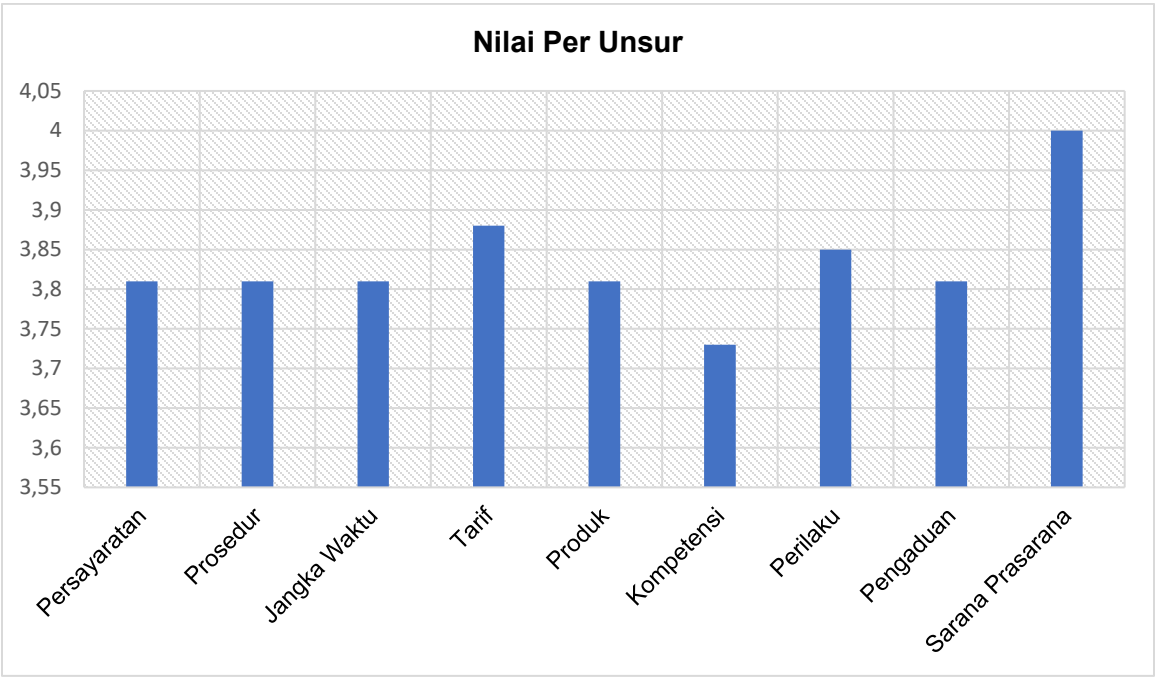
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pena Digital Per Triwulan I



Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.81	3.81	3.81	3.88	3.81	3.73	3.85	3.81	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	95.75 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Per Triwulan I

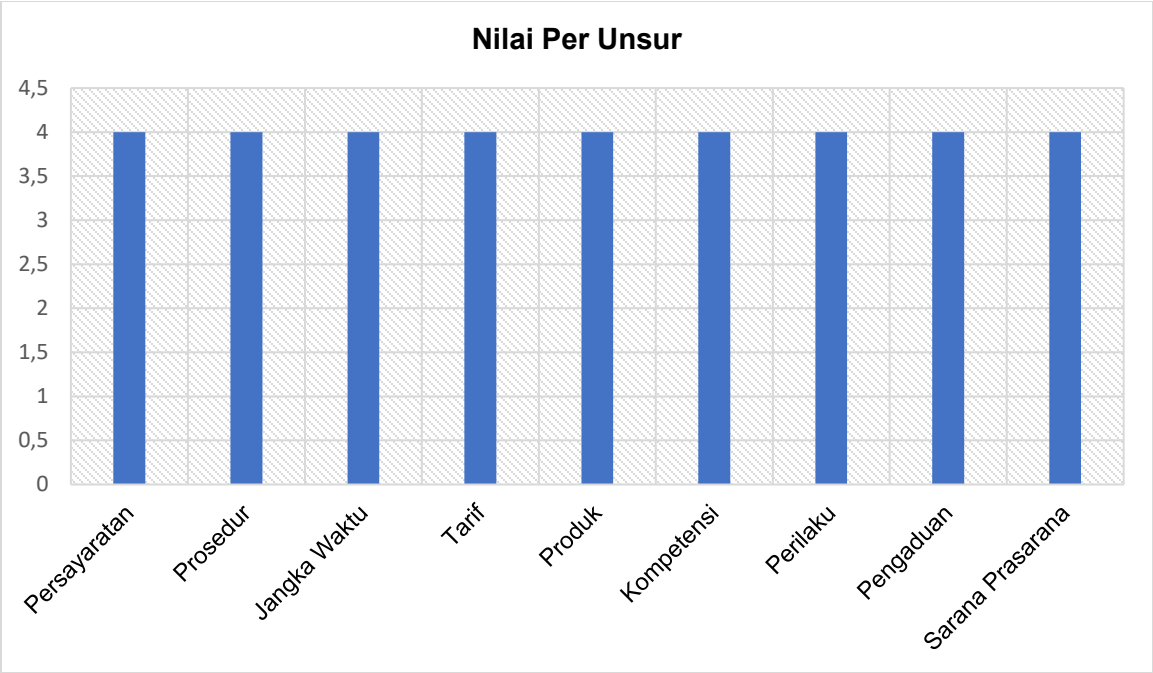


Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Wisata Hukum Per Triwulan I

	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)								

Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Wisata Hukum Per Triwulan I

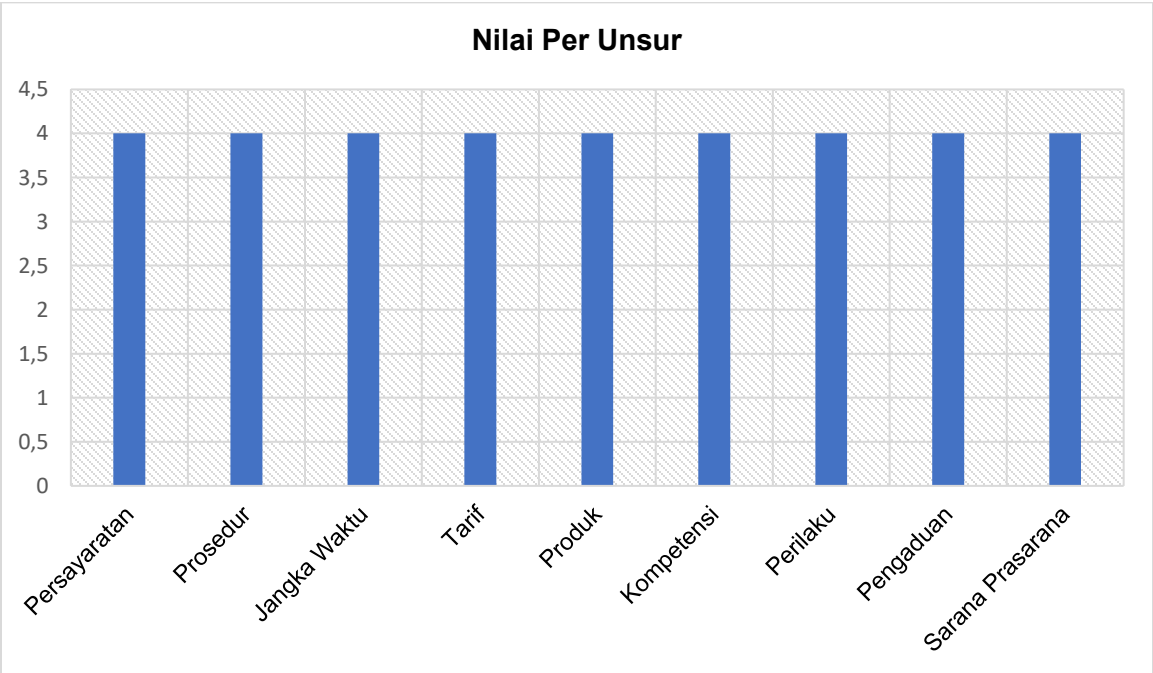




Tabel 1.7. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Sivasedes Antakasiwa Per Triwulan I

	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)								

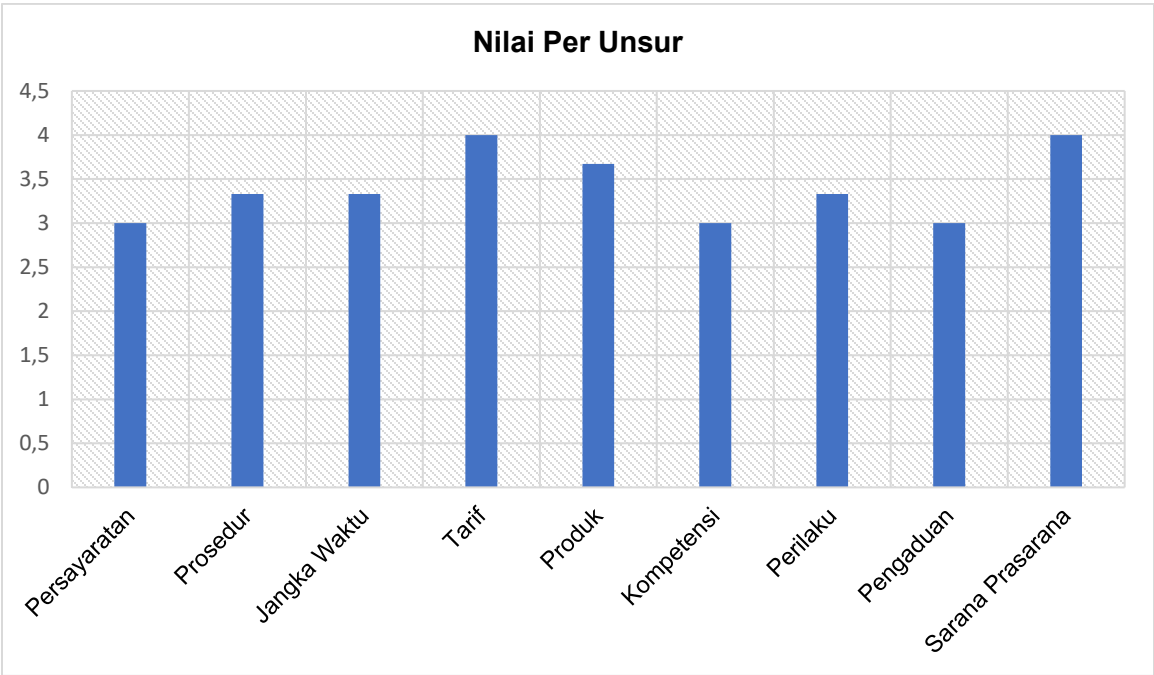
Grafik 1.7. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Sivasedes Antakasiwa Per Triwulan I



Tabel 1.8. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Ben Mini Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3	3.33	3.33	4	3.67	3	3.33	3	4
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM Layanan	85.25 (B atau Baik)								

Grafik 1.8. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Ben Mini Per Triwulan I



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

Tabel 1.9. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah Per Triwulan I

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Drive Thru Tilang	97.25	A	Sangat Baik
2.	Layanan Si Abang Juan (Siap Antar Barang Bukti Sampai Tujuan)	82	B	Baik
3.	Layanan Apam Kejari HST	100	A	Sangat Baik
4	Layanan Pena Digital	94	A	Sangat Baik



5	Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	95.75	A	Sangat Baik
6	Layanan Wisata Hukum	100	A	Sangat Baik
7	Layanan Sivasesdes Antakasiwa	100	A	Sangat Baik
8	Layanan Ben Mini	85.25	B	Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah		94.5 (A atau Sangat Baik)		





BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Tabel 1.10. Unsur Survey Layanan
pada Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah Per Triwulan I Tahun 2026

	U1 (Persyaratan)	U2 (Prosedur)	U3 (Jangka Waktu)	U4 (Tarif)	U5 (Produk)	U6 (Kompetensi)	U7 (Perilaku)	U8 (Pengaduan)	U9 (Sarpras)
Layanan Drive Thru Tilang	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Layanan Si Abang Juan (Siap Antar Barang Bukti Sampai Tujuan)	3	3	3	4	3	3	3.5	3	4
Layanan Apam Kejari HST	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Layanan Pena Digital	3.7	3.7	3.6	3.9	3.7	3.7	3.8	3.7	4
Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3.81	3.81	3.81	3.88	3.81	3.73	3.85	3.81	4
Layanan Wisata Hukum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Layanan Sivasesdes Antakasiwa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Layanan Ben Mini	3	3.33	3.33	4	3.67	3	3.33	3	4
NRR	3.69	3.73	3.72	3.97	3.77	3.68	3.81	3.56	4

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur survei dengan nilai terendah yaitu Unsur Pengaduan memperoleh nilai **3,56** (tiga koma lima enam) sebagai nilai terendah. Selanjutnya Unsur Kompetensi memperoleh nilai **3,68** (tiga koma enam delapan) dan menjadi nilai terendah kedua. Adapun Unsur Persyaratan memperoleh nilai **3,69** (tiga koma enam sembilan) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Tiga unsur survei dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Sarana dan Prasarana memperoleh nilai **4,00** (empat koma nol nol) sebagai nilai tertinggi. Selanjutnya Unsur Tarif memperoleh nilai **3,97** (tiga koma sembilan tujuh) dan menjadi nilai tertinggi kedua. Adapun Unsur Perilaku memperoleh nilai **3,81** (tiga koma delapan satu) sehingga 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. Tolong naikan gaji pegawai kejaksaan karena kinerja nya sangat baik
2. Kejaksaan HST sampai dengan sekarang sangat baik dan bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan profesional
3. Pertahankan untuk Masyarakat
4. Lebih dimaksimalkan lagi
5. Terus tingkatkan pelayanan terhadap tamu, sudah sangat baik
6. Terus pertahankan pelayanan yang sudah sangat baik ini, kalau lebih bagus bisa tingkatkan lagi
7. Bisa di tingkatkan lagi kinerjanya, saat ini sudah sangat bagus
8. Alhamdulillah petugas pelayanan sangat sopan, ramah dan santun dalam memberikan pelayanan, mudah dan cepat, sehingga saya merasa sangat puas terus membaik untuk kepentingan negara dan masyarakat.
9. Terus tingkatkan kordinasi antar lembaga dan pelayanan prima kepada masyarakat serta menjaga integritas dalam penegakan hukum.
10. Tetap Transparan, Akuntabilitas, dan Berintegritas

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pengaduan, unsur kompetensi, dan unsur persyaratan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Rendahnya nilai pada unsur pengaduan dipengaruhi oleh masih belum optimalnya pemahaman masyarakat terhadap saluran pengaduan yang tersedia. Sebagian masyarakat belum sepenuhnya mengetahui media yang dapat digunakan untuk menyampaikan keluhan, saran, maupun pengaduan atas layanan yang diterima. Selain itu, informasi mengenai tata cara penyampaian pengaduan juga belum tersosialisasi secara maksimal, sehingga masyarakat masih mengalami kebingungan terkait prosedur, mekanisme, maupun langkah-langkah dalam menyampaikan pengaduan.
2. Unsur Kompetensi Pelaksana memperoleh nilai yang relatif rendah antara lain disebabkan oleh tingginya beban kerja dan variasi jenis layanan yang harus ditangani oleh petugas, sehingga optimalisasi kompetensi belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna layanan. Di samping itu, adanya pembaruan regulasi dan sistem pelayanan menuntut proses adaptasi yang berkelanjutan, yang dalam jangka pendek dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas kompetensi aparatur.
3. Banyak masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui apa saja syarat yang dibutuhkan untuk melengkapi layanan yang ada, seperti KTP, KK, SIM dll, kurang lengkapnya dokumen yang diminta dapat memperlambat proses layanan, persyaratan layanan sudah tersedia melalui website serta layanan yang berbasisi aplikasi atau pendaftaran online mensyaratkan kemampuan digital, sementara itu tidak semua lapisan masyarakat memahami proses registrasi layanan yang berbasis QR-Code atau aplikasi.



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 Hulu Sungai Tengah. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur pengaduan, unsur kompetensi, dan unsur persyaratan. 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	Pengaduan	Menyediakan petunjuk tata cara pengaduan yang jelas dan mudah dipahami pada area pelayanan		√			Kepala SubBagian Pembinaan, Kepala Seksi Intelijen
		Melaksanakan sosialisasi saluran pengaduan melalui media sosial, website, banner, dan ruang pelayanan		√		√	Kepala Seksi Intelijen
2	Kompetensi	Peningkatan kompetensi aparatur melalui pembinaan internal dan penguatan pemahaman standar pelayanan.	√	√			Kepala SubBagian Pembinaan
		Pelaksanaan bimbingan teknis dan sharing knowledge terkait pelayanan publik dan etika pelayanan.			√	√	Kepala SubBagian Pembinaan, Kepala Seksi Intelijen, Kepala Seksi Tindak Pidana Umum, Kepala Seksi Perdata dan

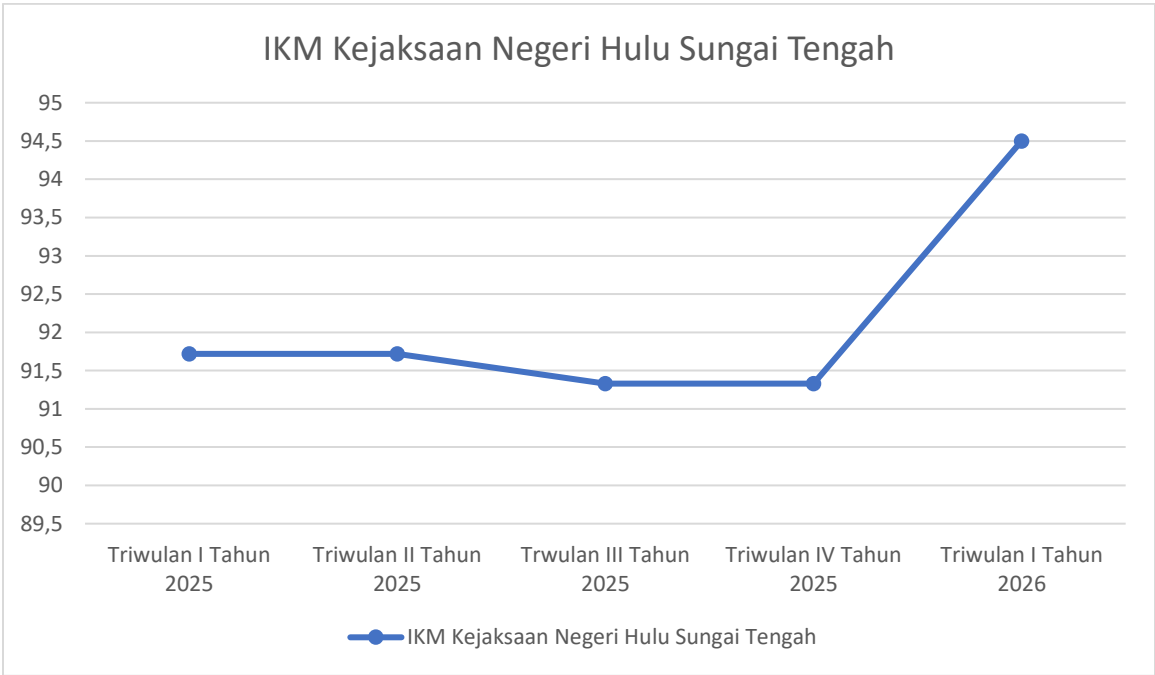


							Tata Usaha Negara, Kepala Seksi PB3R.
3	Persyaratan	Melakukan evaluasi berkala terhadap persyaratan layanan agar lebih sederhana dan mudah dipenuhi masyarakat		√		√	Kepala Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Untuk membandingkan kinerja Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah 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 Hulu Sungai Tengah dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut:

Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Pada Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah Triwulan I Tahun 2025 – Triwulan I Tahun 2026



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I Tahun 2025 – Triwulan I Tahun 2026 pada Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah.



BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 94.5 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah menunjukkan tren peningkatan sejak Triwulan I Tahun 2025 sampai dengan Triwulan I Tahun 2026. Meskipun pada beberapa periode sempat mengalami penurunan dan berada pada kondisi relatif stabil, namun pada Triwulan I Tahun 2026 terjadi kenaikan yang signifikan hingga mencapai nilai 94,5, sehingga secara keseluruhan kinerja pelayanan publik mengalami peningkatan yang sangat baik.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Unsur Pengaduan, Unsur Kompetensi, dan Unsur Persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Sarana dan Prasarana, Unsur Tarif, Unsur Perilaku.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 80%.
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - a. Pelaksanaan bimbingan teknis dan sharing knowledge terkait pelayanan publik dan etika pelayanan, dikarenakan jadwal pelaksanaan secara intensif baru dialokasikan pada Triwulan III dan Triwulan IV sesuai dengan skala prioritas pengembangan SDM.

Barabai, 16 April 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah



ADITYA RAKATAMA, S.H.,M.H.
Jaksa Madya NIP. 19810923 200603 1 001



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah memanfaatkan sarana digital berupa *website* SINORI. Seluruh pengguna layanan dapat mengisi Survey 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 Survey 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

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 Drive Thru Tilang	Layanan yang diberikan kepada masyarakat untuk mempermudah pengambilan barang bukti tilang tanpa turun dari kendaraannya dan tanpa antri	97.25	0	0	0
2	Layanan Pengantaran Barang Bukti Tindak Pidana Umum	Layanan Si Abang Juan (Siap Antar Barang Bukti Sampai Tujuan)	Pengantaran Barang Bukti yang Telah Inkraht kepada pihak Penerima Barang Bukti secara gratis tanpa dipungut biaya	82	0	0	0
3	Layanan Pengaduan Masyarakat	Layanan Apam Kejari HST	Aplikasi Aduan Masyarakat merupakan layanan untuk masyarakat menyampaikan aduan/laporan, permintaan informasi hukum, dan konsultasi hukum melalui aplikasi Android	100	0	0	0
4	Layanan Hukum Online melalui Halo JPN	Layanan Pena Digital	Pelayanan bagi Masyarakat yang membutuhkan pendapat hukum melalui Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah	94	0	0	0
5	Layanan Konsultasi Hukum Usan/Langsung	Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Layanan yang diberikan kepada masyarakat dan Stakeholder di Kantor Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah terkait penanganan perkara, penerimaan laporan/ aduan, konsultasi hukum, informasi hukum dan layanan lainnya.	95.75	0	0	0
6	Layanan Jaksa Menjawab	Layanan Wisata Hukum	Layanan yang diberikan kepada masyarakat dan stakeholder di wilayah hukum Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah untuk memperoleh khasanah ke ilmuan dibidang hukum maupun informasi-informasi hukum yang sedang berkembang serta memberikan pemahaman kepada Anak Remaja tentang Proses Peradilan yang ada di Indonesia	100	0	0	0
7	Layanan Jaksa Menjawab	Layanan Sivasedes Antakasiwa	Siaga Evaluasi Seluruh Desa dalam Program Anda bertanya Kami siap menjawab	100	0	0	0
8	Layanan Lainnya	Layanan Ben Mini	Bengkel Mini Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah merupakan layanan pemeliharaan barang bukti yang bertujuan untuk memastikan kendaraan bermotor yang menjadi barang bukti di lingkungan Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Tengah tetap terawat dan dalam kondisi baik	85.25	0	0	0

NILAI IKM KEJAKSAAN NEGERI HULU SUNGAI TENGAH

NILAI IKM TRIWULAN 1 94.5 Sangat Baik Total Responden : 47	NILAI IKM TRIWULAN 2 0 Kurang Baik Total Responden : 0	NILAI IKM TRIWULAN 3 0 Kurang Baik Total Responden : 0	NILAI IKM TRIWULAN 4 0 Kurang Baik Total Responden : 0
--	--	--	--

NILAI IKM KEJAKSAAN NEGERI HULU SUNGAI TENGAH TAHUN 2026 23.63 Kurang Baik Total Responden : 47

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

No	Rencana Tindak Lanjut TW IV Tahun 2025	Realisasi Tindak Lanjut TW I Tahun 2026	Persentase Realisasi
1.	Bermitra dengan Organisasi Sosial dan Pemerintah Daerah (untuk mensosialisasikan produk layanan Kejaksaan	Sudah Direalisasikan	100%

	Negeri Hulu Sungai Tengah ke berbagai lapisan masyarakat).		
2.	Peningkatan kualitas dan standardisasi produk layanan kepada masyarakat.	Sudah Direalisasikan	100%
3.	Peningkatan kompetensi aparatur melalui pembinaan internal dan penguatan pemahaman standar pelayanan.	Sudah Direalisasikan	100%
4.	Pelaksanaan bimbingan teknis dan sharing knowledge terkait pelayanan publik dan etika pelayanan.	Sudah Direalisasikan	100%
5.	Pembaruan Berkala (Mengupdate persyaratan layanan berdasarkan hasil evaluasi serta perkembangan regulasi dan teknologi, agar selalu relevan dan tidak memberatkan masyarakat).	Sudah Direalisasikan	100%

