



PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN SEMARANG
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 2

BAB II 3

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 3

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat 3

2.2. Metode Pengumpulan Data 3

2.3. Lokasi Pengumpulan Data..... 4

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4

2.5. Penentuan Jumlah Responden 4

BAB III 5

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 5

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat 5

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 6

BAB IV 14

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 14

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 14

4.2. Rencana Tindak Lanjut..... 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 Kabupaten Semarang 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 Kabupaten Semarang 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 Kabupaten Semarang. 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 Kabupaten Semarang yang berlokasi di Kabupaten Semarang Provinsi Jawa Tengah secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang. 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 Negeri Kabupaten Semarang. 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 Kabupaten Semarang 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 Kabupaten Semarang yang berlokasi di Kabupaten Semarang 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	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 Kabupaten Semarang sebanyak 64 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 64 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	47	73%
		Perempuan	17	27%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD	0	0
		SLTP/SMP	4	6%
		SLTA/SMA	32	50%
		Diploma III	0	0
		S1	25	39%
		S2	3	5%
		S3	0	0
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	16	25%
		PNS	3	5%
		TNI	0	0
		Polri	3	5%
		Karyawan Swasta	16	25%
		Wiraswasta	4	6%
		Lainnya	22	34%
4.	Jenis Layanan	Layanan Tilang	10	99%
		Layanan Magang	12	91.5%
		Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	11	99.5%
		Layanan Pengambilan Barang Bukti Perkara Tindak Pidana Umum	10	98.25%
		Layanan Pendampingan Hukum Pengelolaan Dana Desa	10	91%
		Layanan Jaksa Masuk Sekolah	7	80.25%



		Layanan Penerangan Hukum	0	0
		Layanan Serabi Santen	3	100%
		Layanan Bantuan hukum litigasi atau non litigasi	1	100%

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 Tilang Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	3,8	3,9	4	3,9	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	99 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Magang Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,75	3,67	3,25	3,92	3,5	3,75	3,67	3,5	3,92
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	91.5 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,91	4	3,91	4	4	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	99.5 (A atau Sangat Baik)								



Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengambilan Barang Bukti Perkara Tindak Pidana Umum Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,6	3,5	3,3	3,6	3,5	3,6	3,6	3,5	3,6
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	98.25 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pendampingan Hukum Pengelolaan Dana Desa Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,7	3,4	3,5	3,9	3,6	3,7	3,5	3,5	4
Kategori	A	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	91 (A atau Sangat Baik)								

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,29	3,14	2,86	4	3,14	3,29	3,43	3	2,71
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Layanan	80,25 (B atau Baik)								

Tabel 1.7. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penerangan Hukum Per Triwulan I

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



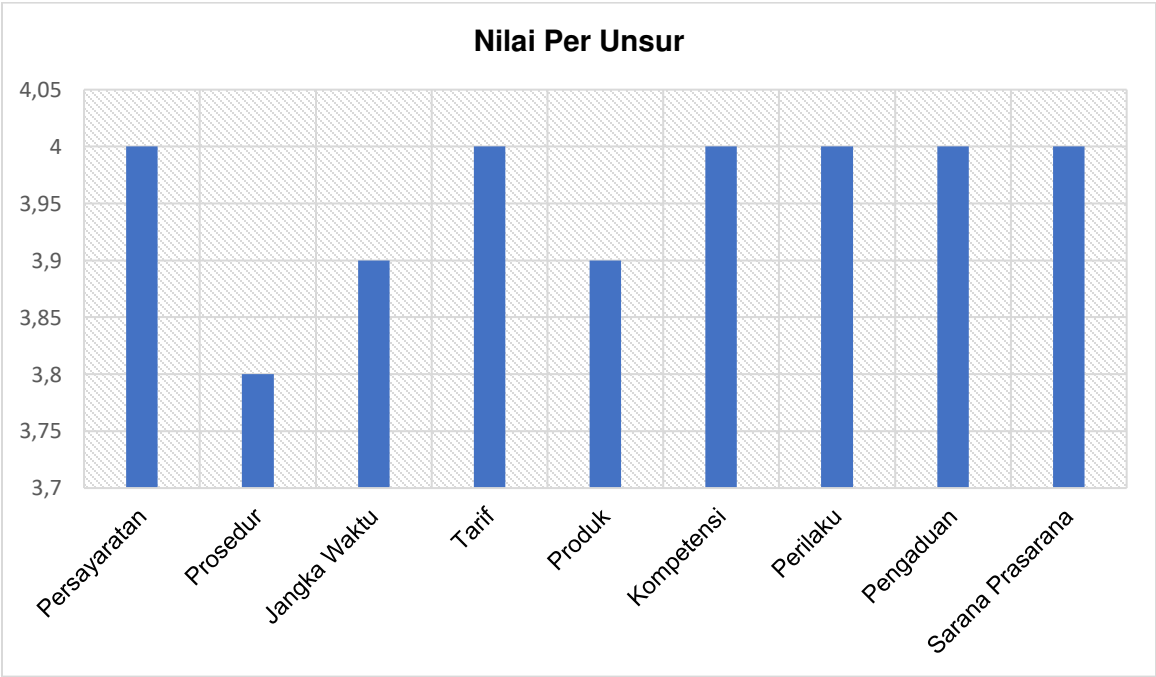
Tabel 1.8. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Serabi Santen Per Triwulan I

	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)								

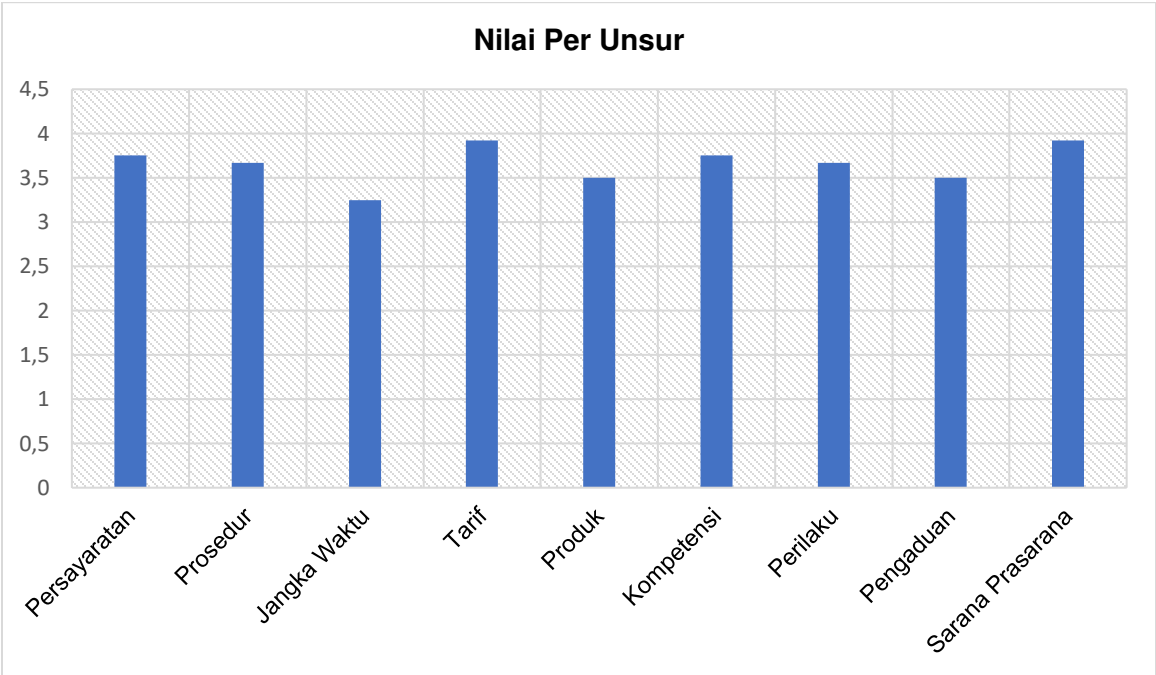
Tabel 1.9. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Bantuan hukum litigasi atau non litigasi Per Triwulan I

	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)								

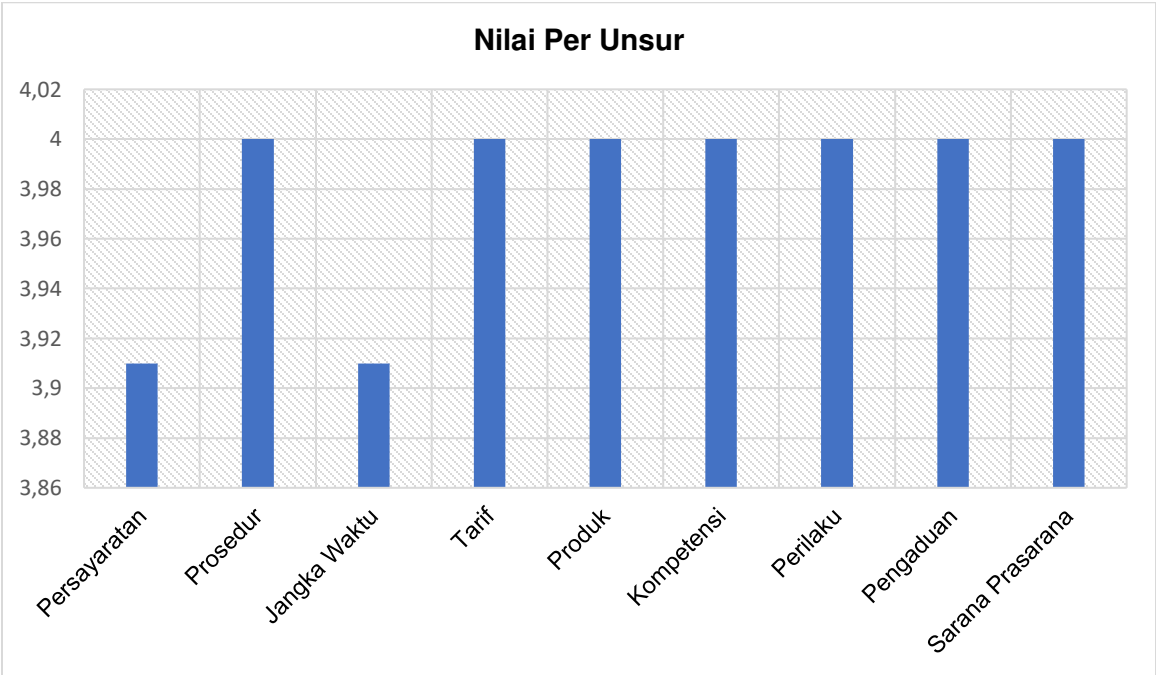
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Tilang Per Triwulan I



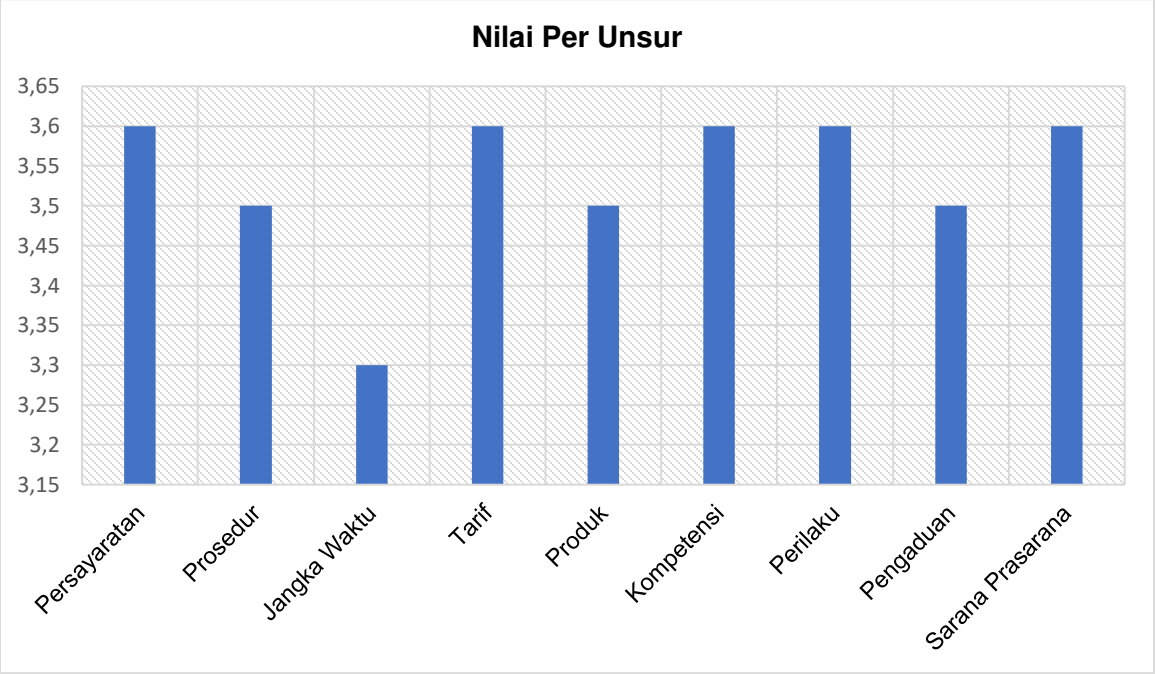
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pada Layanan Magang Per Triwulan I



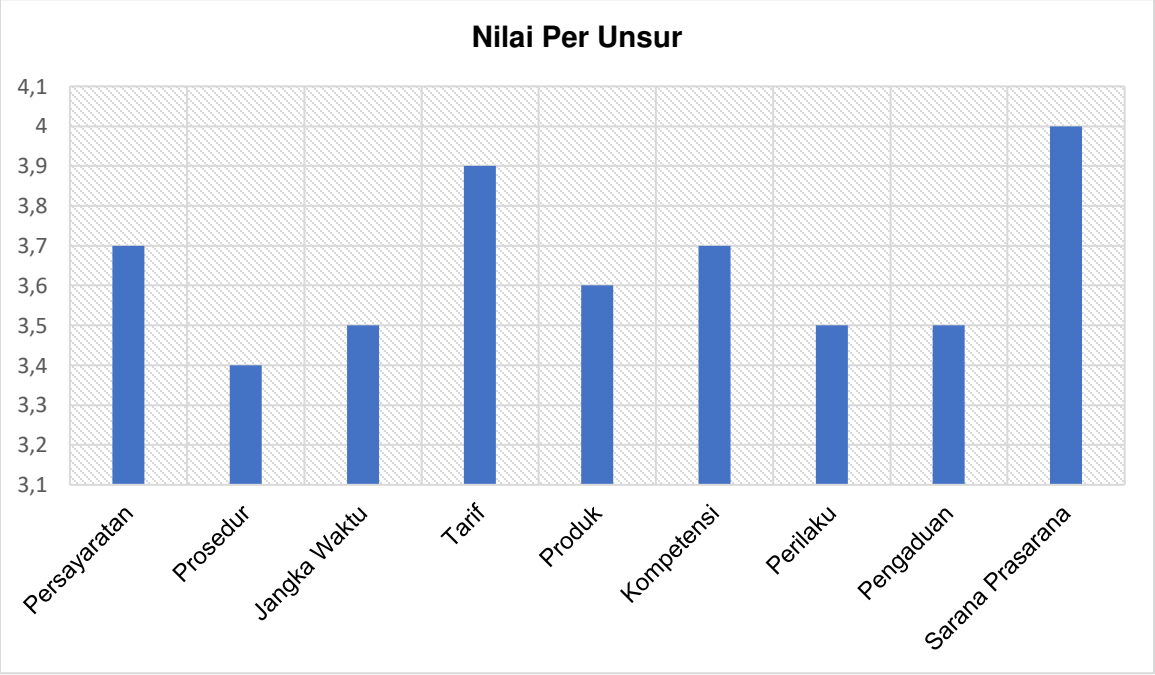
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Per Triwulan I



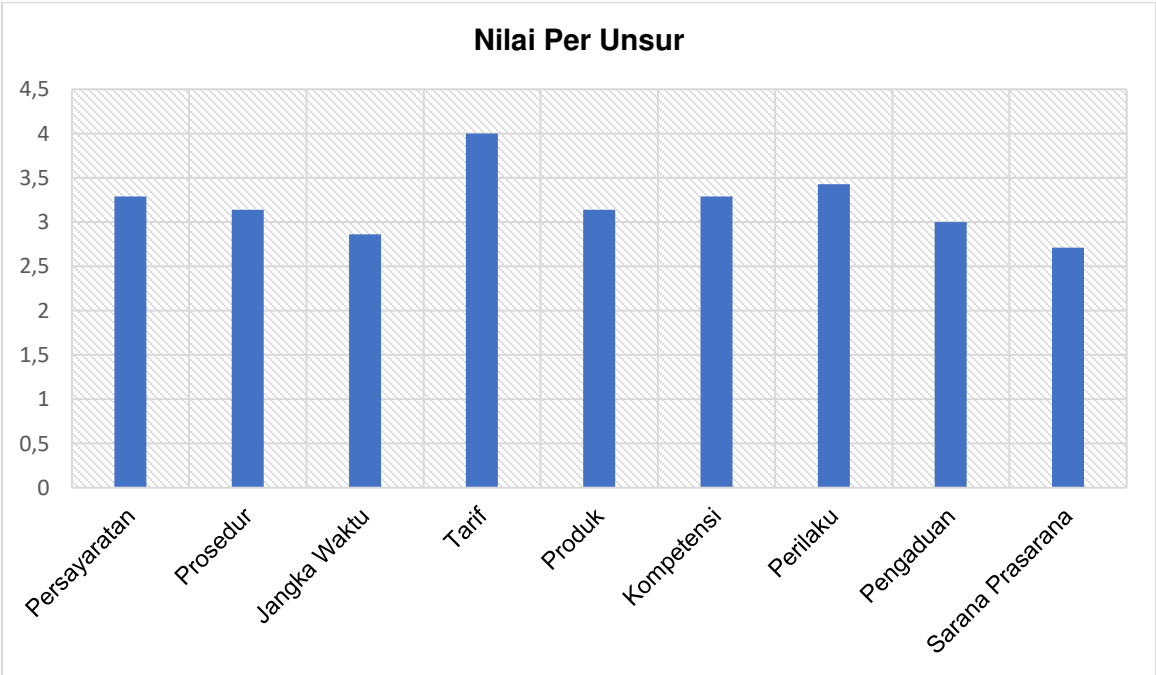
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Pengambilan Barang Bukti Perkara Tindak Pidana Umum Per Triwulan I



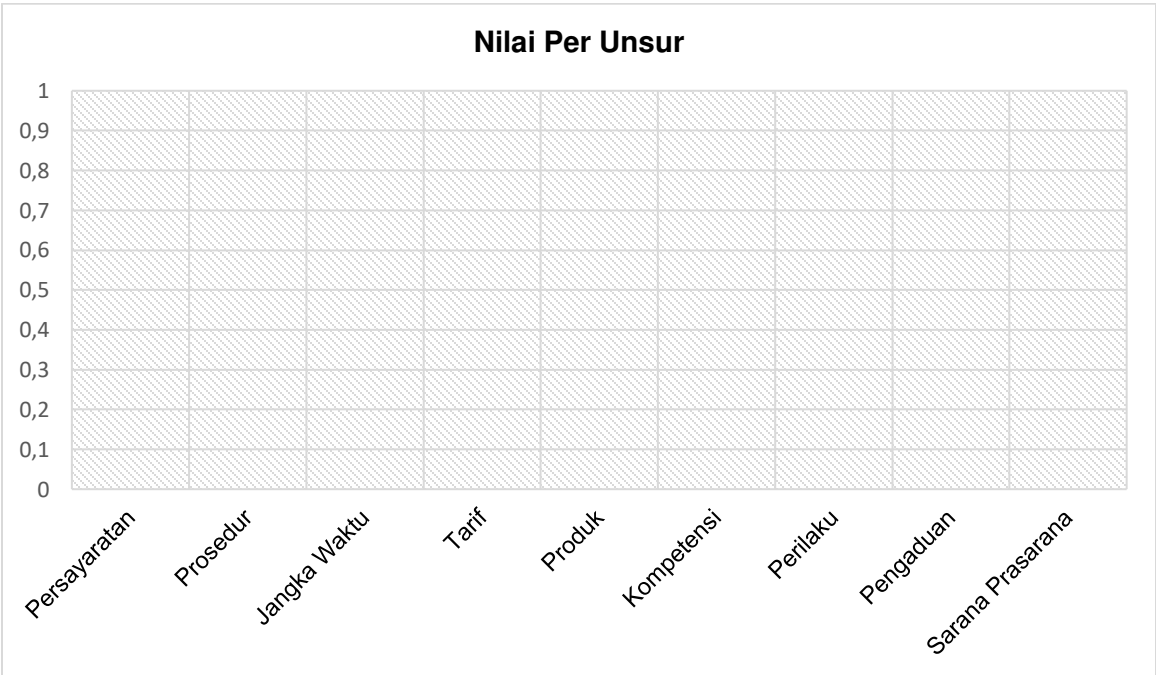
Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Pendampingan Hukum Pengelolaan Dana Desa Per Triwulan I



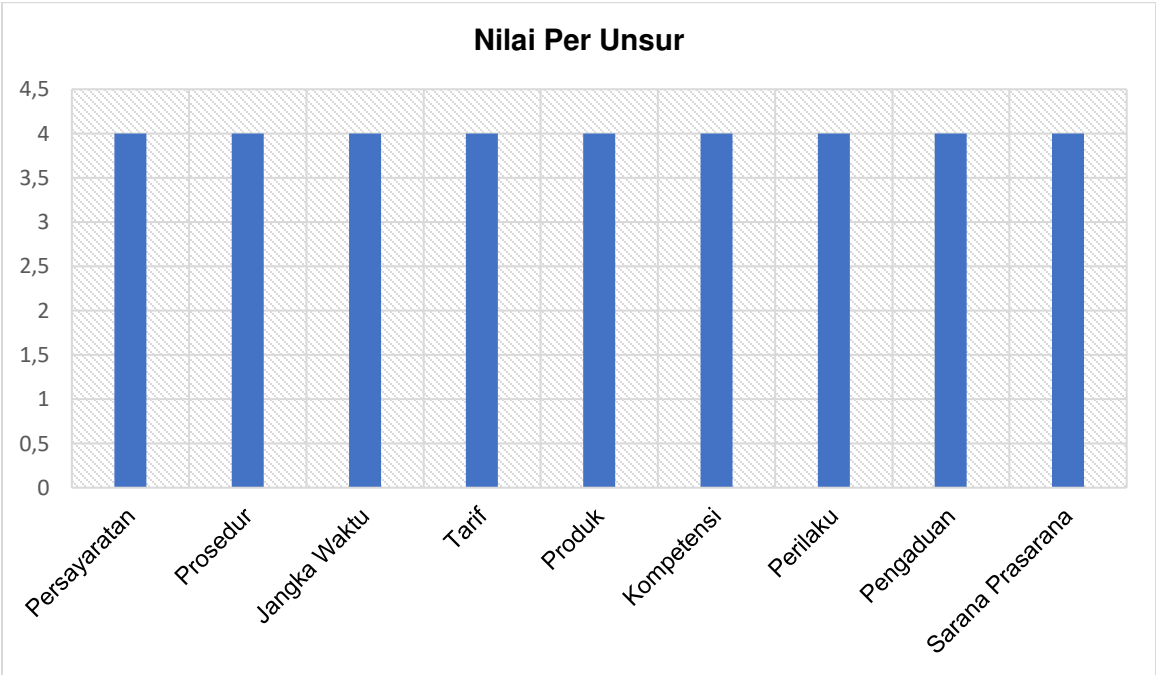
Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Jaksa Masuk Sekolah Per Triwulan I



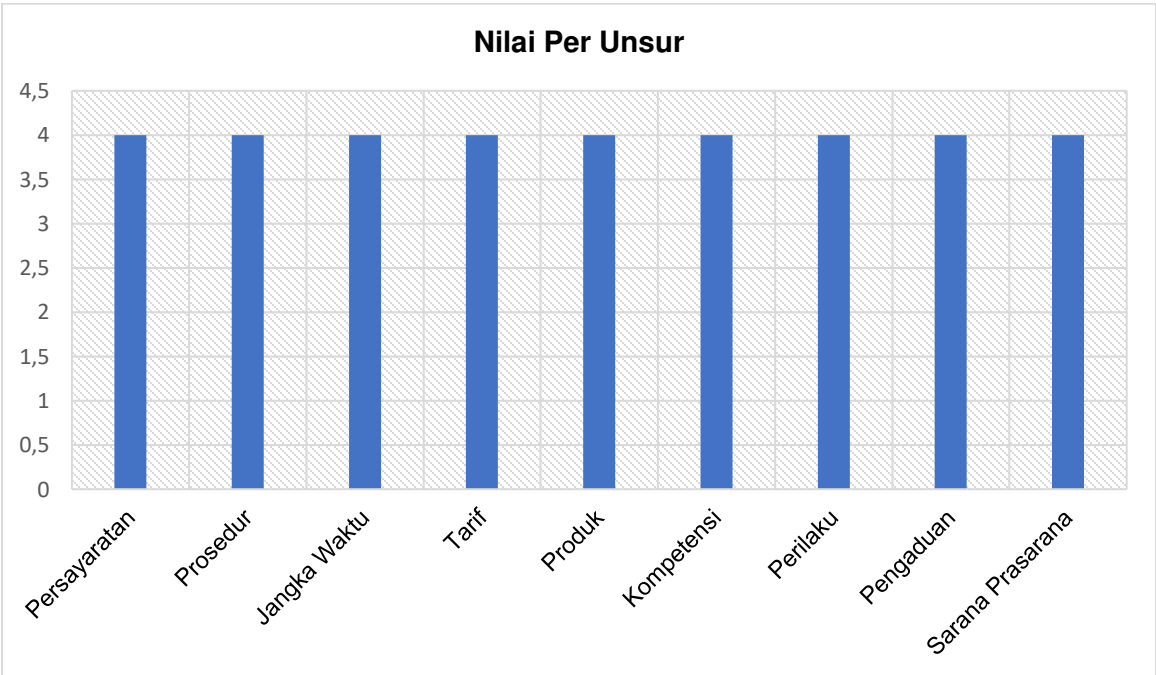
Grafik 1.7. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Penerangan Hukum Per Triwulan I



Grafik 1.8. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pada Layanan Serabi Santen Per Triwulan I



Grafik 1.9. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pada Bantuan hukum litigasi atau non litigasi Per Triwulan I



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



Tabel 1.10 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang Per Triwulan I

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Tilang	99%	Sangat Baik	A
2.	Layanan Magang	91.5%	Sangat Baik	A
3.	Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	99.5%	Sangat Baik	A
4.	Layanan Pengambilan Barang Bukti Perkara Tindak Pidana Umum	98.25%	Sangat Baik	A
5.	Layanan Pendampingan Hukum Pengelolaan Dana Desa	91%	Sangat Baik	A
6.	Layanan Jaksa Masuk Sekolah	80.25%	Baik	B
7.	Layanan Penerangan Hukum	0	-	-
8.	Layanan Serabi Santen	100%	Sangat Baik	A
9.	Layanan Bantuan hukum litigasi atau non litigasi	100%	Sangat Baik	A
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang		94.25 (Sangat Baik atau A)		



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. 3 (tiga) unsur survei dengan nilai terendah. Unsur Produk Pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu 3,58 (tiga koma lima delapan). Selanjutnya unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,59 (tiga koma lima sembilan) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Prosedur Pelayanan yang memperoleh nilai 3,69 (tiga koma enam sembilan) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi. Unsur Biaya / Tarif dengan nilai sebesar 3,93 (tiga koma sembilan tiga), selanjutnya unsur Kompetensi Petugas yang memperoleh nilai 3,79 (tiga koma tujuh sembilan) dan unsur Persyaratan Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,78 (tiga koma tujuh delapan) 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. Penyusunan mekanisme pembagian tugas yang lebih terstruktur, misalnya melalui rotasi antar bidang serta evaluasi atau diskusi berkala antara pembimbing dan mahasiswa, dapat semakin meningkatkan kualitas program magang.
2. Proses layanan tilang perlu ditingkatkan dan lebih baik dilanjutkan agar masyarakat merasa lebih cepat dan nyaman saat mengurus tilang.
3. Untuk Jaksa Masuk Sekolah diperlukan adanya sosialisasi tentang kejaksaan untuk masyarakat agar lebih mengenal hukum.
4. Pendampingan Hukum Pengelolaan Dana Desa memerlukan tim pendampingan yang menjaga profesionalisme, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta layanan perlu dilanjutkan secara merata ke seluruh desa.
5. Layanan Serabi Santen, antar barang ke rumah sangat membantu masyarakat dan disarankan untuk terus dipertahankan serta diperluas cakupannya.
6. Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sudah bagus dalam melayani, namun perlu terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan lebih optimal.
7. Pengambilan Barang Bukti Perkara Tindak Pidana Umum sudah bagus dalam melayani, namun perlu dilanjutkan dan ditingkatkan agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Produk Pelayanan, Waktu Pelayanan, dan Prosedur Pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Produk Pelayanan masih dinilai kurang konsisten, sehingga beberapa hasil layanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat.



2. Waktu Pelayanan masih dirasa lambat, di mana masyarakat harus menunggu cukup lama di beberapa area layanan. Hal ini terjadi karena beberapa proses internal belum tersederhanakan dan alur pelayanan belum sepenuhnya efisien.
3. Prosedur Pelayanan dinilai kurang dipahami masyarakat, sehingga proses layanan menjadi kurang efisien. Hal ini terjadi karena masyarakat belum sepenuhnya memahami alur pengaduan dan informasi terkait prosedur pelayanan.

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 Kabupaten Semarang. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu Produk Pelayanan, Waktu Pelayanan, dan Prosedur Pelayanan. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

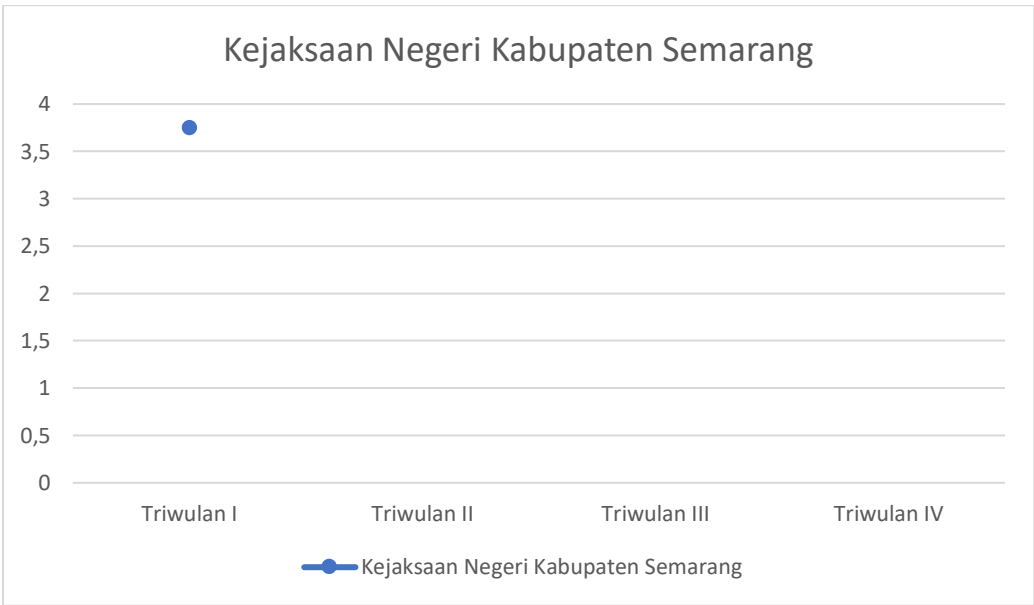
No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Produk Pelayanan	Melakukan standarisasi hasil layanan sesuai ketentuan	√	√	√	√	Kepala Seksi Perdata dan Tata Usaha Negara, Kepala Seksi Intelijen dan Kepala Subbagian
		Memberikan sosialisasi internal kepada petugas agar hasil layanan konsisten	√	√	√	√	
2.	Waktu Pelayanan	Memastikan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai standar waktu penyelesaian untuk setiap jenis layanan	√	√	√	√	Kepala Subbagian
3.	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan – pengaduan yang telah disampaikan dan segera ditindak lanjuti sesuai waktu penyelesaian standar pelayanan	√	√	√	√	Kepala Seksi dan Kepala Subbagian



4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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

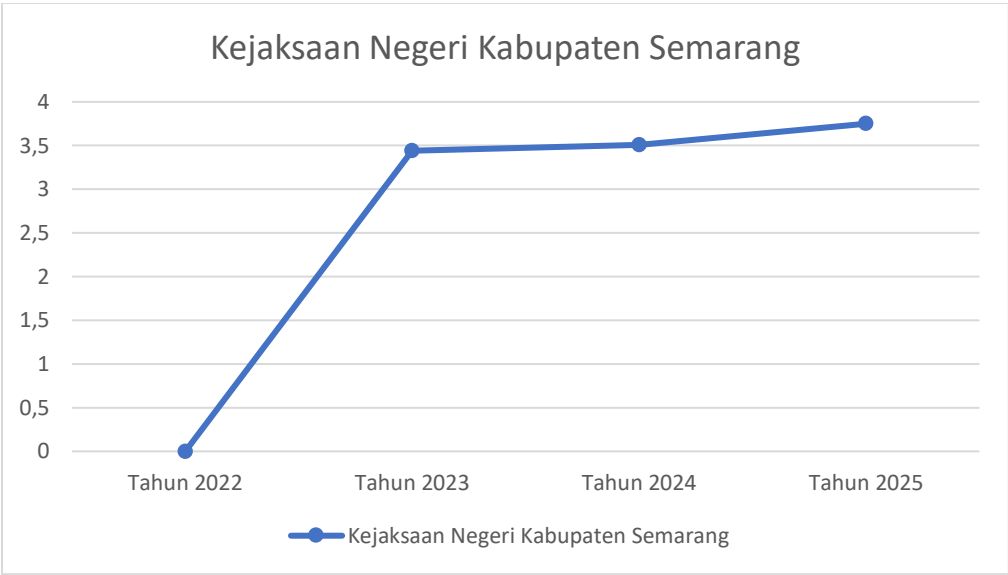
Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang Triwulan I Tahun 2026



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I Tahun 2026 pada Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang

Grafik 4.2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang Tahun 2022-2026





Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga tahun 2026 pada Kejaksanaan Negeri Kabupaten Semarang.



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 Kabupaten Semarang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 94,25 poin.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Produk Pelayanan (3,58), Waktu Pelayanan (3,59), dan Prosedur Pelayanan (3,69).
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya / Tarif (3,93), Kompetensi Petugas (3,79), dan Persyaratan Pelayanan (3,78).
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 90%.

Ambarawa, 09 April 2026
Kepala Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang



Dohar Nainggolan, S.E., S.H., M.H.
Jaksa Madya NIP. 197710052003121005



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang 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:

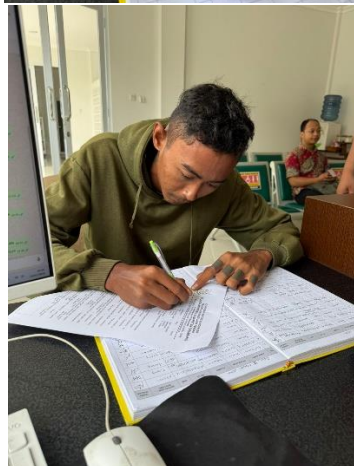
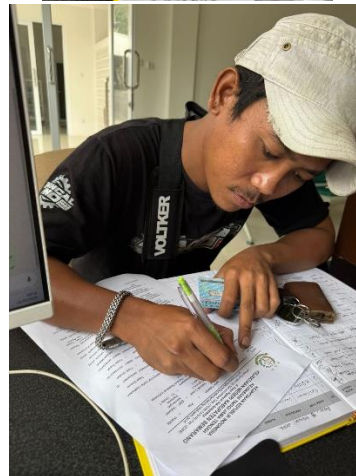
Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☐ Lainnya :			

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 :



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 peningkatan kompetensi pegawai sesuai dengan standar pelayanan	Sudah Direalisasikan	90 %
2.	Peningkatan sarana dan	Sudah Direalisasikan	90 %



	prasarana standar yang dibutuhkan sebagai penunjang pelayanan prima sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta pemeliharaan rutin terhadap seluruh sarana dan prasarana yang sudah ada.		
3.	Memastikan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan masing – masing standar pelayanan.	Sudah Direalisasikan	90 %

