



PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN SEMARANG
PERIODE TRIWULAN II
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 PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1

1.3. Maksud dan Tujuan 2

BAB II 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 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 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 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	April 2026	5 hari
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2026	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni – Juli 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 153 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 153 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	94	61%
		Perempuan	59	39%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	8	5%
		SLTA/SMA	75	49%
		Diploma III	3	2%
		S1	66	43%
		S2	1	1%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	17	11%
		PNS	29	19%
		TNI	0	0%
		Polri	3	2%
		Karyawan Swasta	57	37%
		Wiraswasta	15	10%
		Lainnya	32	21%
4.	Jenis Layanan	Layanan Tilang	1	1%
		Layanan Magang	3	2%
		Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	2	1%
		Layanan Pengambilan Barang Bukti Perkara Tindak Pidana Umum	7	4%
		Layanan Pendampingan Hukum Pengelolaan Dana Desa	1	1%
		Layanan Jaksa Masuk Sekolah	-	-



No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
		Layanan Penerangan Hukum	56	37%
		Layanan Serabi Santen	81	53%
		Layanan Bantuan hukum litigasi atau non litigasi	2	1%

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 II

	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 Magang Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,67	3,33	3,00	4,00	3,67	3,67	3,33	3,33	4,00
Kategori	A	B	B	A	A	A	B	B	A
IKM Layanan	89.00 (A atau Sangat Baik)								

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,00	3,50	3,50	4,00	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50
Kategori	B	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	87.50 (B atau Baik)								



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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,57	3,57	3,14	4,00	3,29	3,71	3,86	3,57	4,00
Kategori	A	A	B	A	B	A	A	A	A
IKM Layanan	90.75 (A atau Sangat Baik)								

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	B	B	A
IKM Layanan	94,50 (A atau Sangat Baik)								

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

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,29	3,11	3,11	3,52	3,16	3,29	3,36	3,21	3,77
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	82,75 (B atau Baik)								



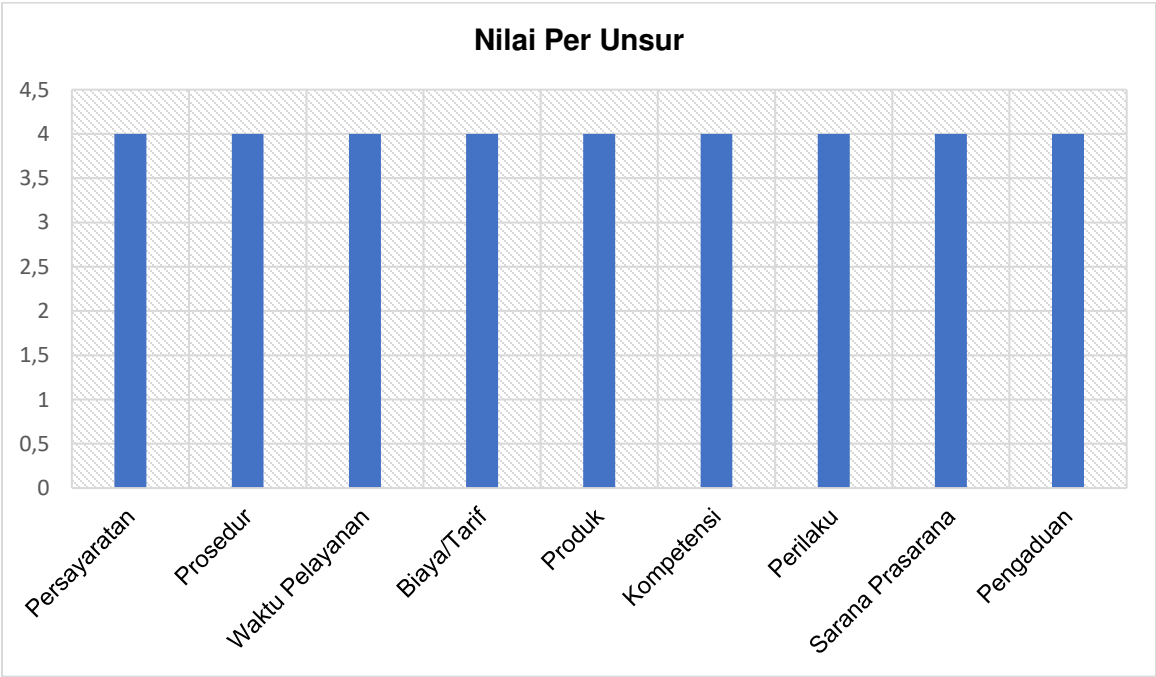
Tabel 1.8. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Serabi Santen Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,99	4,00	3,98	4,00	4,00	4,00	3,99	3,93	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	99,75 (A atau Sangat Baik)								

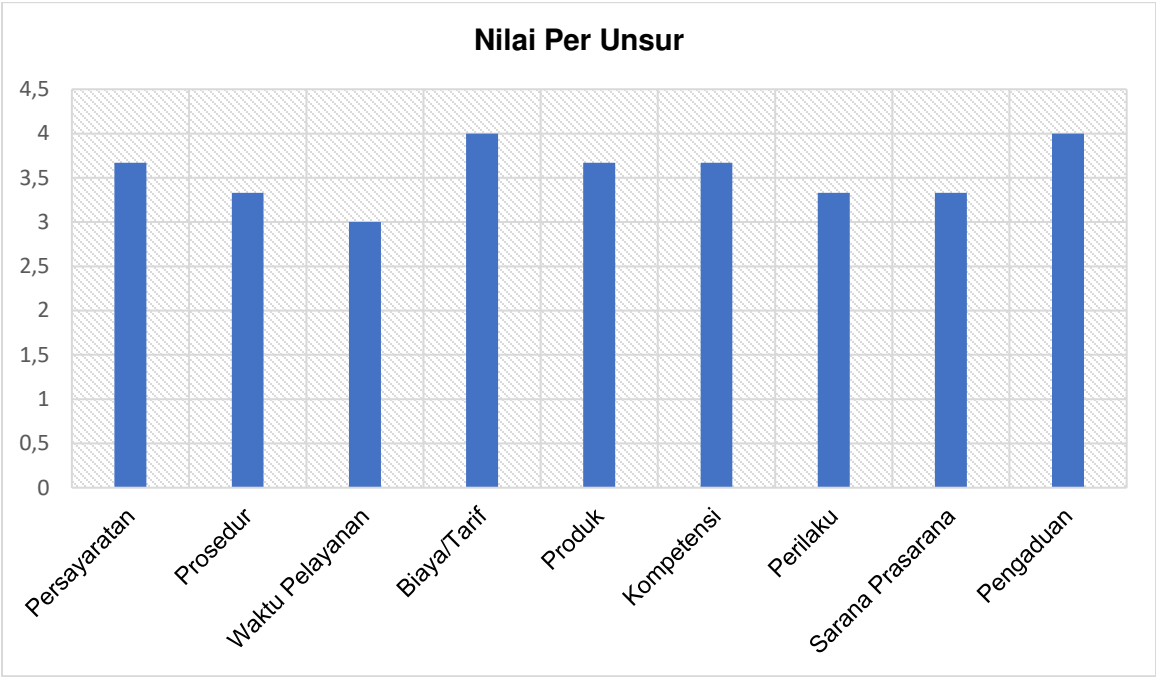
Tabel 1.9. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Bantuan hukum litigasi atau non litigasi Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	98,50 (A atau Sangat Baik)								

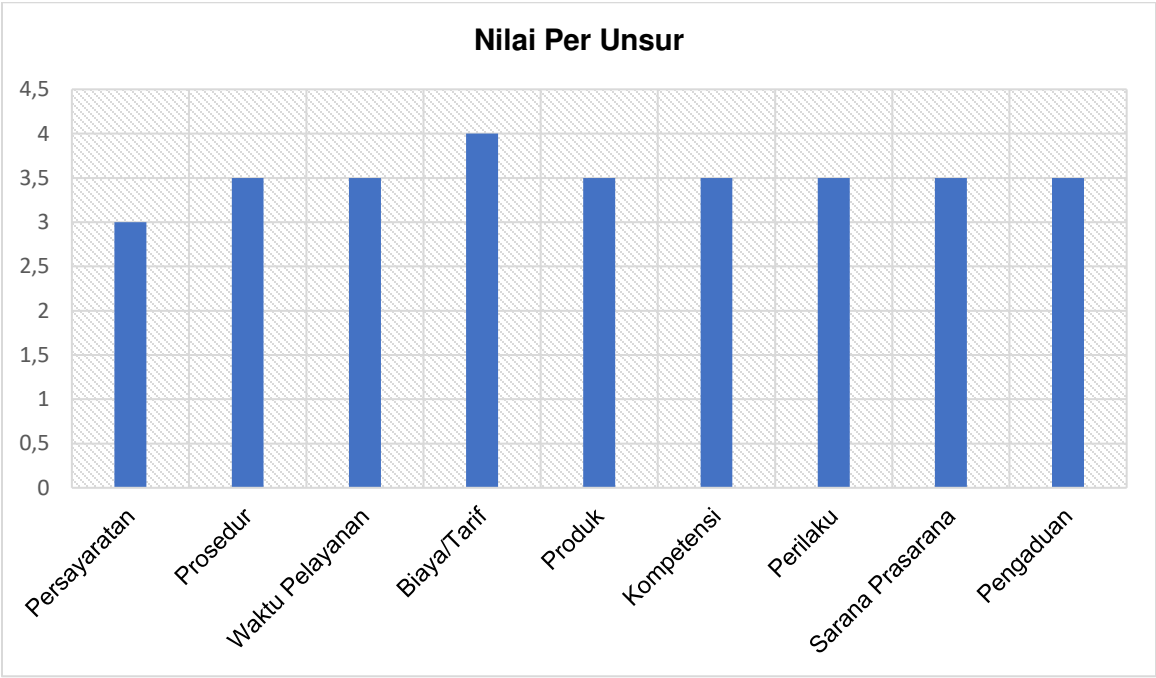
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Tilang Per Triwulan II



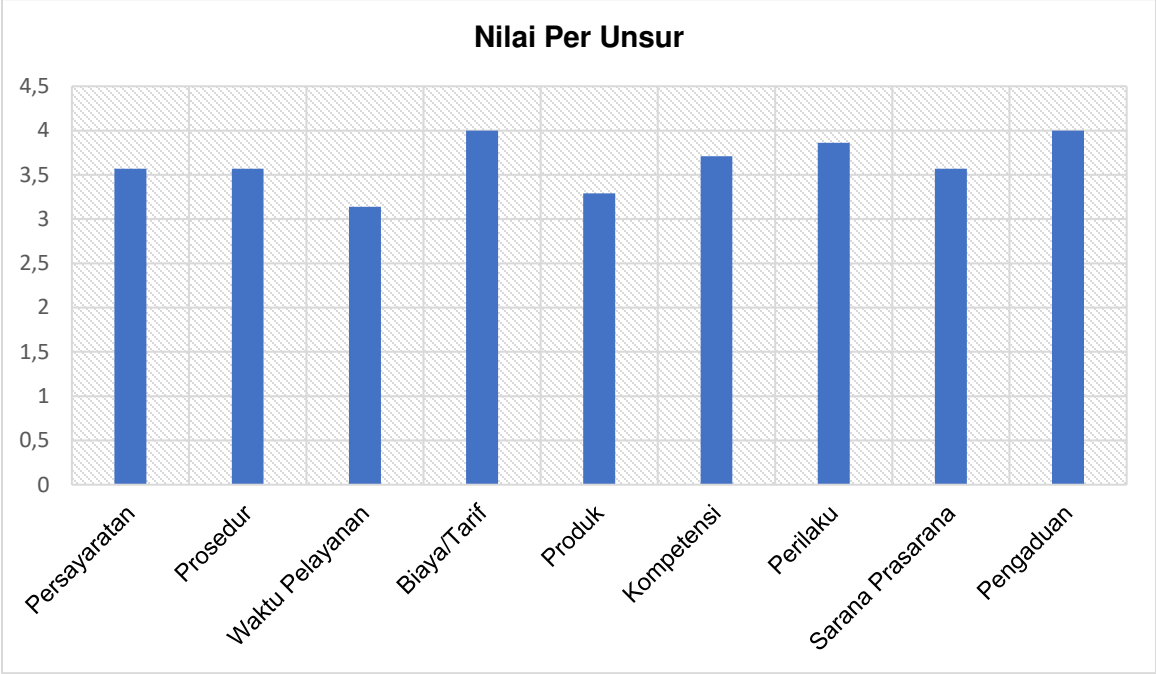
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pada Layanan Magang Per Triwulan II



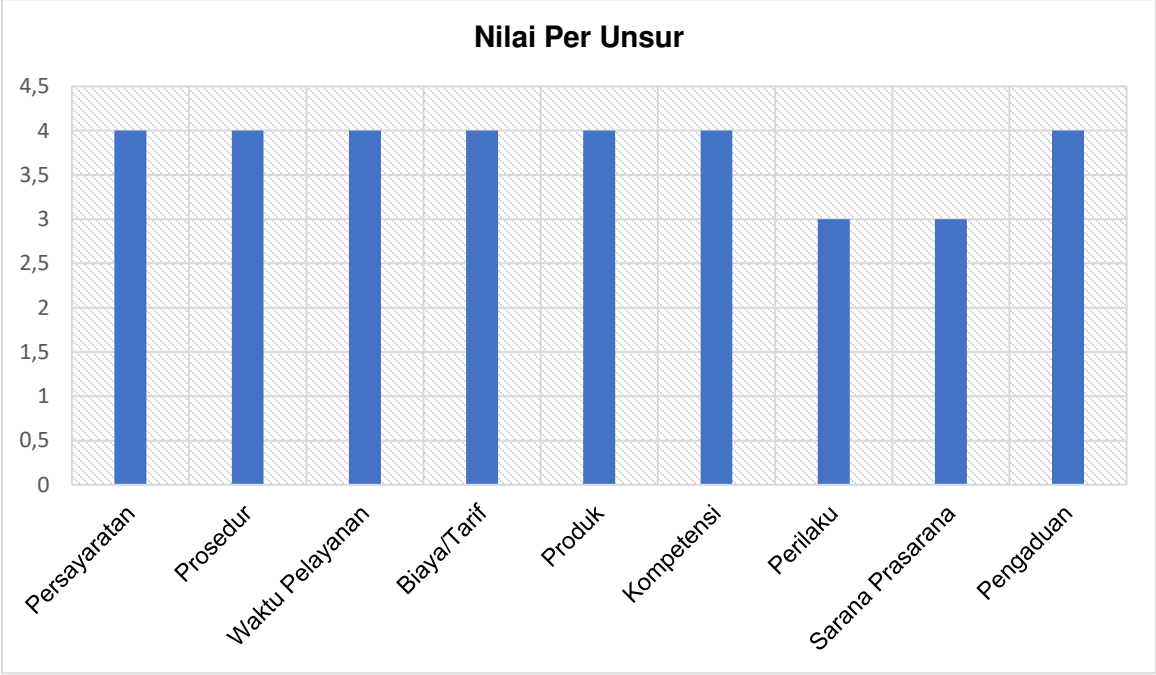
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Per Triwulan II



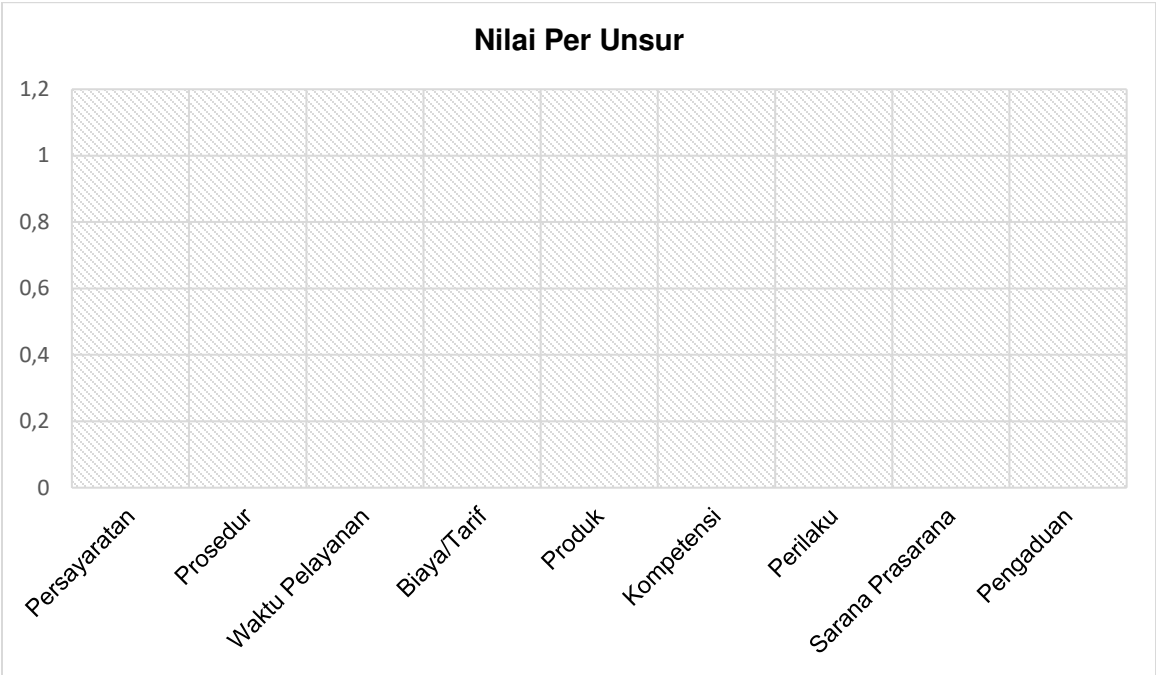
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Pengambilan Barang Bukti Perkara Tindak Pidana Umum Per Triwulan II



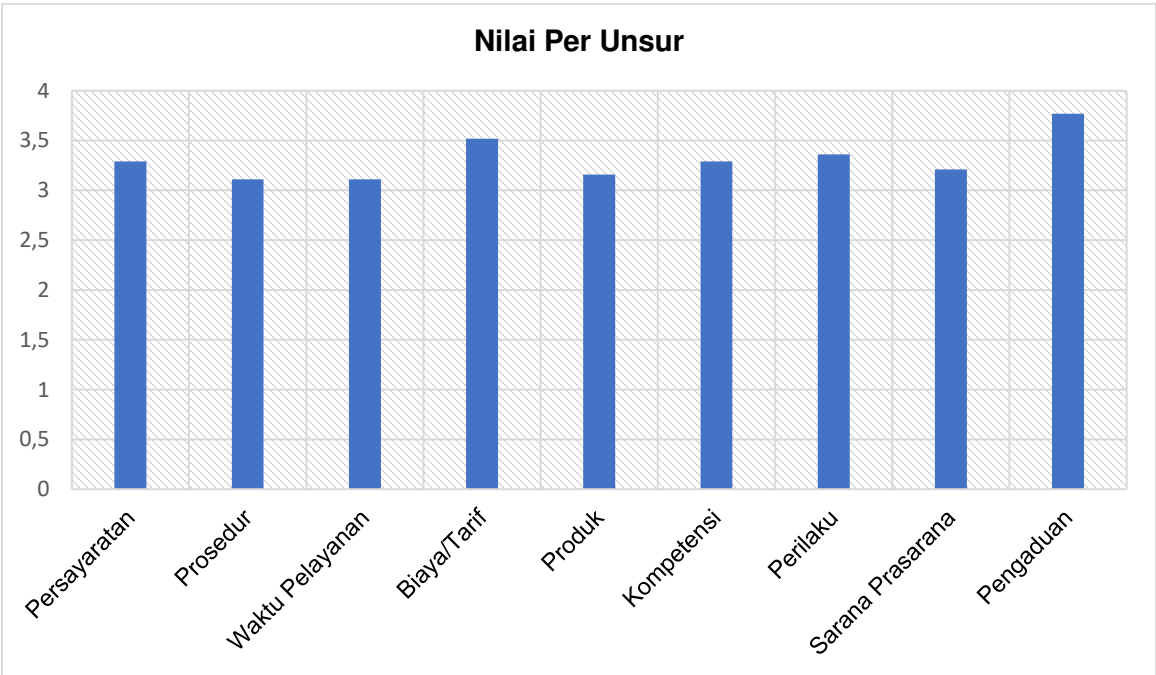
Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
Pada Layanan Pendampingan Hukum Pengelolaan Dana Desa Per Triwulan II



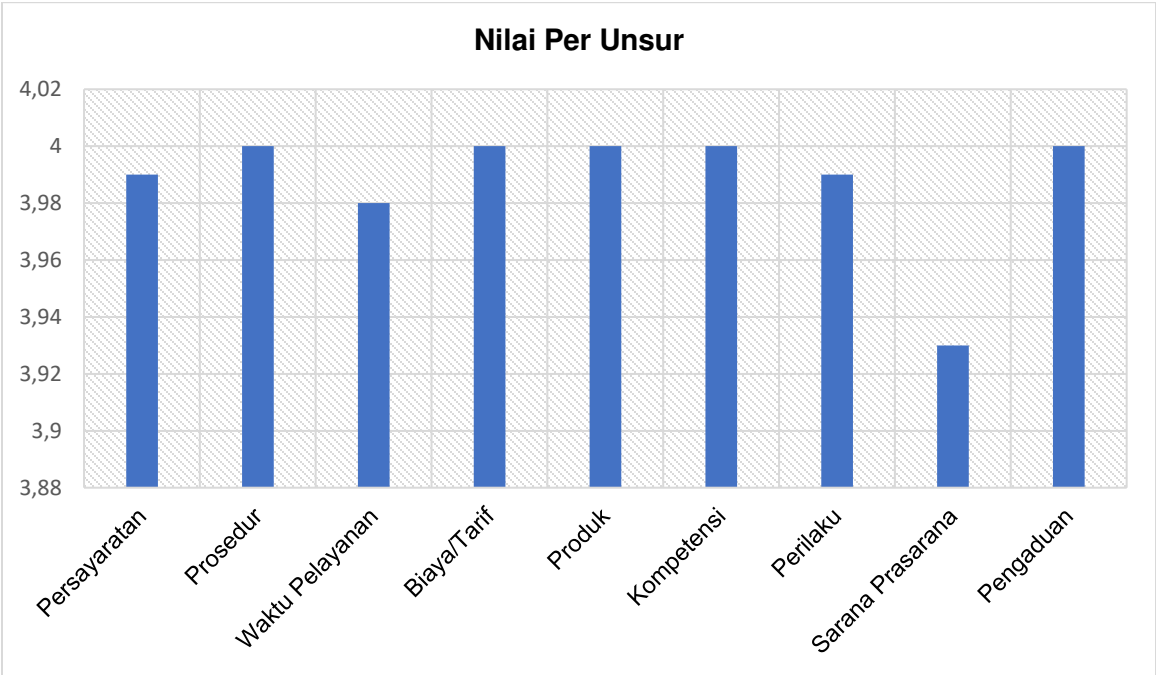
Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Jaksa Masuk Sekolah Per Triwulan II



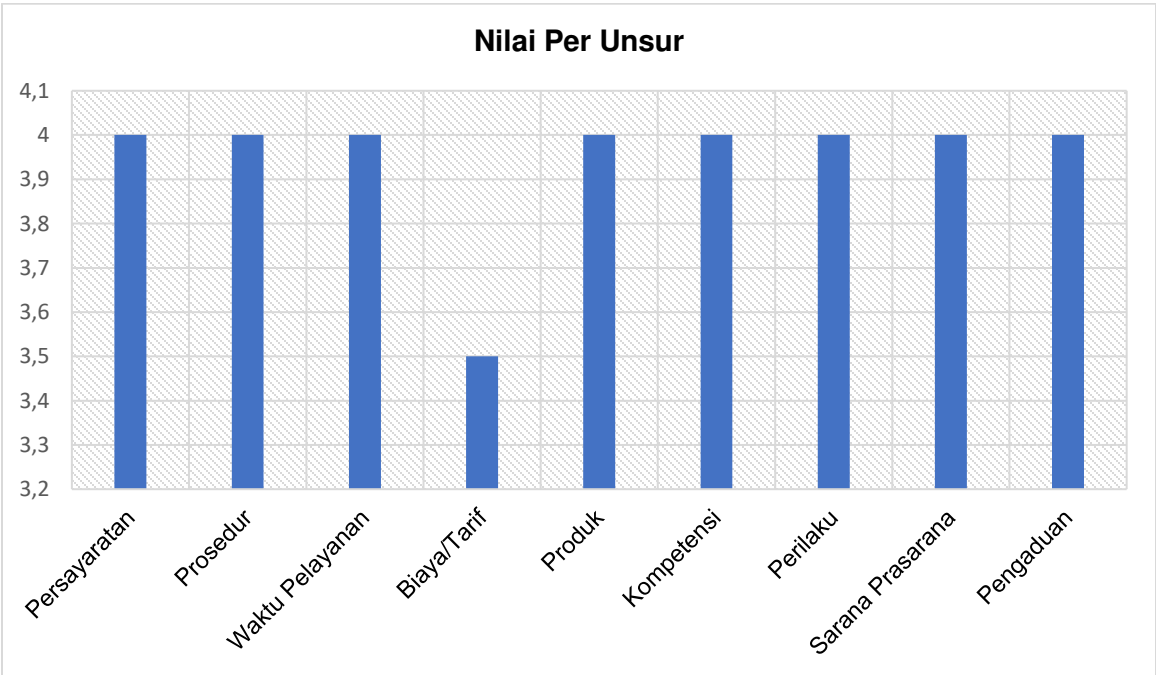
Grafik 1.7. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Penerangan Hukum Per Triwulan II



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



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



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 II**

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Tilang	100,00	A	Sangat Baik
2.	Layanan Magang	89,00	A	Sangat Baik
3.	Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	87,50	B	Baik
4.	Layanan Pengambilan Barang Bukti Perkara Tindak Pidana Umum	90,75	A	Sangat Baik
5.	Layanan Pendampingan Hukum Pengelolaan Dana Desa	94,50	A	Sangat Baik
6.	Layanan Jaksa Masuk Sekolah	-	-	-
7.	Layanan Penerangan Hukum	82,75	B	Baik
8.	Layanan Serabi Santen	99,75	A	Sangat Baik
9.	Layanan Bantuan hukum litigasi atau non litigasi	98,50	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang Triwulan II		92.75 (Sangat Baik atau A)		
Nilai IKM Kumulatif s.d. Triwulan II		93.50 (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 Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu 3,59 (tiga koma lima sembilan). Selanjutnya unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,63 (tiga koma enam tiga) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Prosedur Pelayanan yang memperoleh nilai 3,63 (tiga koma enam tiga) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi. Unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai sebesar 3,91 (tiga koma sembilan satu), selanjutnya unsur Biaya/Tarif yang memperoleh nilai 3,82 (tiga koma delapan dua) dan unsur Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,73 (tiga koma tujuh tiga) 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. Pada Layanan Penerangan Hukum, responden memberikan masukan agar kegiatan sosialisasi, penyuluhan, dan pembinaan hukum dapat diperluas, khususnya ke sekolah-sekolah, desa-desa, instansi pendidikan, serta masyarakat yang membutuhkan pemahaman hukum. Responden juga mengharapkan agar materi yang disampaikan lebih interaktif, menggunakan contoh nyata, dan tidak hanya berhenti pada kegiatan sosialisasi, tetapi juga diarahkan pada pembinaan lanjutan bagi siswa atau masyarakat yang membutuhkan pendampingan hukum.
2. Pada Layanan Serabi Santen, responden memberikan penilaian positif terhadap pelaksanaan layanan. Masukan yang muncul menunjukkan bahwa layanan telah berjalan baik, sangat baik, dan sesuai prosedur, sehingga kualitas layanan perlu terus dipertahankan pada periode berikutnya.
3. Pada Layanan Pengambilan Barang Bukti Perkara Tindak Pidana Umum, responden menilai pelayanan sudah baik, petugas ramah, dan pelayanan perlu tetap dipertahankan serta ditingkatkan. Masukan tersebut menunjukkan bahwa aspek keramahan petugas, keberlanjutan pelayanan, dan peningkatan kualitas layanan menjadi hal yang perlu diperhatikan.
4. Pada Layanan Tilang, responden memberikan penilaian baik terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, kualitas layanan perlu dipertahankan dengan tetap memperhatikan standar pelayanan yang telah berjalan.



5. Pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), responden memberikan penilaian positif terhadap layanan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan PTSP sudah dinilai baik oleh pengguna layanan dan perlu dijaga konsistensinya.
6. Pada Layanan Bantuan Hukum Litigasi atau Nonlitigasi, responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima. Berdasarkan masukan tersebut, kualitas layanan bantuan hukum perlu terus dipertahankan.

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

1. Waktu Pelayanan masih menjadi unsur dengan nilai terendah, sehingga diperlukan penguatan standar waktu pelayanan dan pemantauan proses penyelesaian layanan.
2. Sarana dan Prasarana masih perlu dipertahankan dan ditingkatkan, khususnya pada fasilitas pendukung pelayanan agar masyarakat merasa lebih nyaman saat memperoleh layanan.
3. Prosedur Pelayanan perlu terus disederhanakan dan diinformasikan secara lebih jelas agar masyarakat memahami alur pelayanan sejak awal.

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 Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasana, 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.	Waktu Pelayanan	Memastikan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai standar waktu penyelesaian untuk setiap jenis layanan.			√	√	Kepala Seksi dan Kepala Subbagian
2.	Sarana dan Prasarana	Melakukan pengecekan fasilitas pelayanan, memastikan ketersediaan sarana pendukung, dan menindaklanjuti kebutuhan perbaikan fasilitas layanan.			√	√	Kepala Subbagian

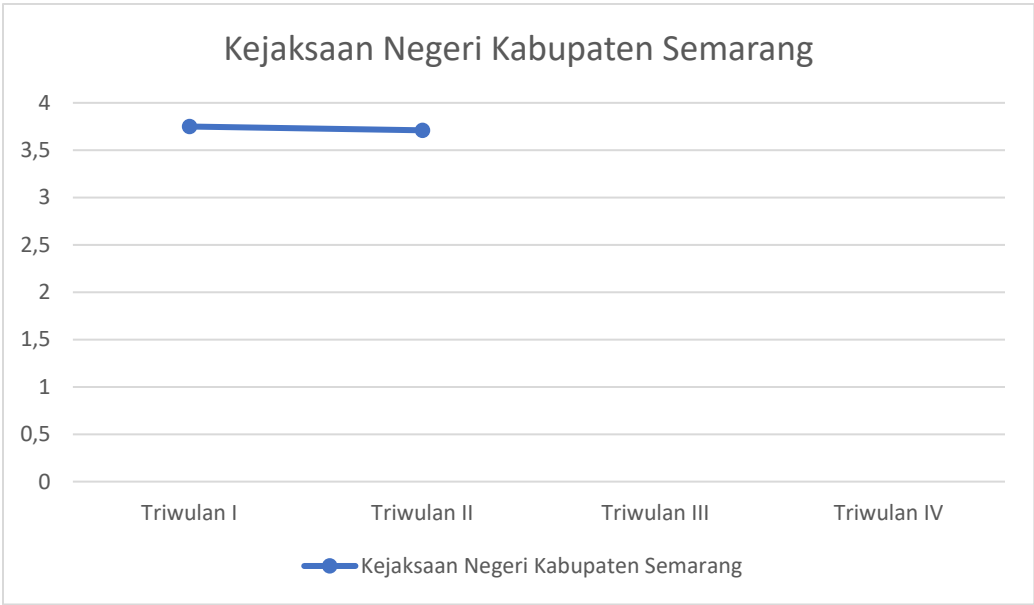


3.	Prosedur Pelayanan	Penyampaian informasi alur layanan serta monitoring SOP pelayanan.				√	Kepala Seksi dan Kepala Subbagian
----	--------------------	--	--	--	--	---	-----------------------------------

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:

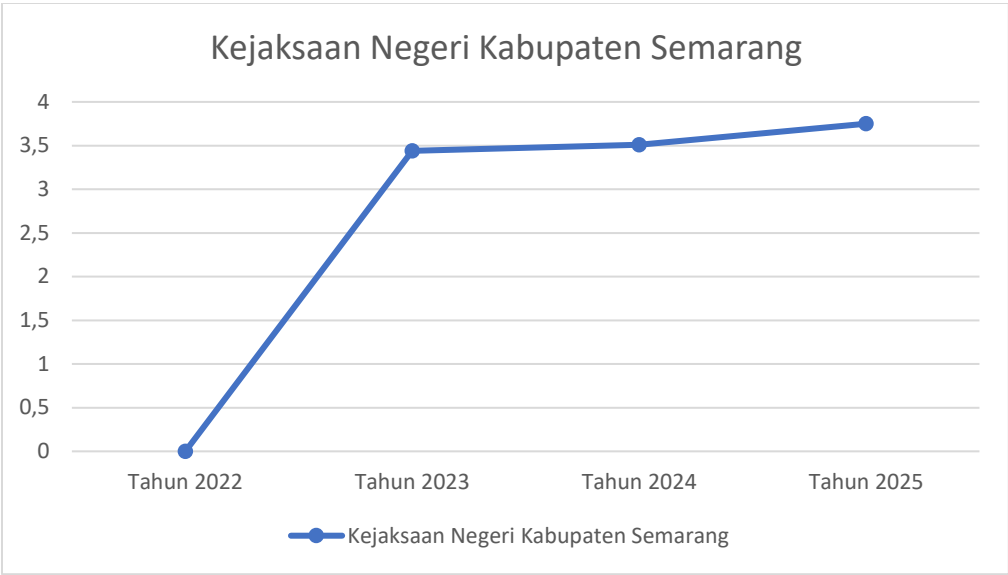
Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang Triwulan II Tahun 2026



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I ke Triwulan II Tahun 2026 pada Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang menunjukkan konsistensi, karena masih berada pada kategori Sangat Baik.

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 2025 pada Kejaksanaan Negeri Kabupaten Semarang.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan II mulai dari April hingga Juni 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 92,75 poin.
2. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang Menunjukkan tren konsisten sejak triwulan I hingga triwulan II tahun 2026 karena tetap berada pada kategori Sangat Baik.
3. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Waktu Pelayanan (3,59), Sarana dan Prasarana (3,63), dan Prosedur Pelayanan (3,63).
4. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan (3,91), Biaya / Tarif (3,82), dan Perilaku Pelaksana (3,73).
5. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100%.

Ambarawa, 08 Juli 2026
Kepala Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang,



Dohar Nainggolan, S.E., S.H., M.H.
Jaksa Madya NIP. 19771005 200312 1 005



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 Tw I 2026	Realisasi Tindak Lanjut Tw II 2026	Persentase Realisasi
1.	Melakukan standarisasi hasil layanan sesuai ketentuan Memberikan sosialisasi internal kepada petugas agar hasil layanan konsisten	Sudah Direalisasikan	100%
2.	Memastikan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai standar waktu penyelesaian untuk setiap jenis layanan	Sudah Direalisasikan	100%
3.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan – pengaduan yang telah disampaikan dan segera ditindak lanjuti sesuai waktu penyelesaian standar pelayanan	Sudah Direalisasikan	100%

