



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**KEJAKSAAN NEGERI BELITUNG TIMUR
PERIODE TRIWULAN IV
TAHUN 2025**



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	11
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	11
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	16



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 Belitung Timur 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 Belitung Timur 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 Belitung Timur. 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 Belitung Timur yang berlokasi di Kecamatan Manggar Kabupaten Belitung Timur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Belitung Timur.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Belitung Timur. 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 Belitung Timur. 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 Belitung Timur 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 Belitung Timur yang berlokasi di Kecamatan Manggar Kabupaten Belitung Timur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

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	Oktober 2025	5 hari
2.	Pengumpulan Data	Oktober - Desember 2025	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2026	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 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 Belitung Timur sebanyak 422 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 422 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	279	66,1%
		Perempuan	143	33,9%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	12	2,8%
		SLTA/SMA	194	46%
		Diploma III	37	8,8%
		S1	160	37,9%
		S2	19	4,5%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	7	1,7%
		PNS	103	24,4%
		TNI	0	0%
		Polri	24	5,7%
		Karyawan Swasta	52	12,3%
		Wiraswasta	32	7,6%
		Lainnya	204	48,3%
4.	Jenis Layanan	Layanan Si Cantik Berbakti	75	17,8%
		Layanan SI SANTI JAJAK GEDE	91	21,6%
		Layanan PELAPOR BIJAK (Pelapor Korupsi Beridentitas, terjaga dan akurat)	68	16,1%
		Layanan SATAM (silahkan anda bertanya, kami menjawab)	81	19,2%



		Layanan Bedulang dengan JPN (Bersama Datun Memberikan Pelayanan Hukum bagi Masyarakat Belitung Timur dengan	107	25,3%
--	--	---	-----	-------

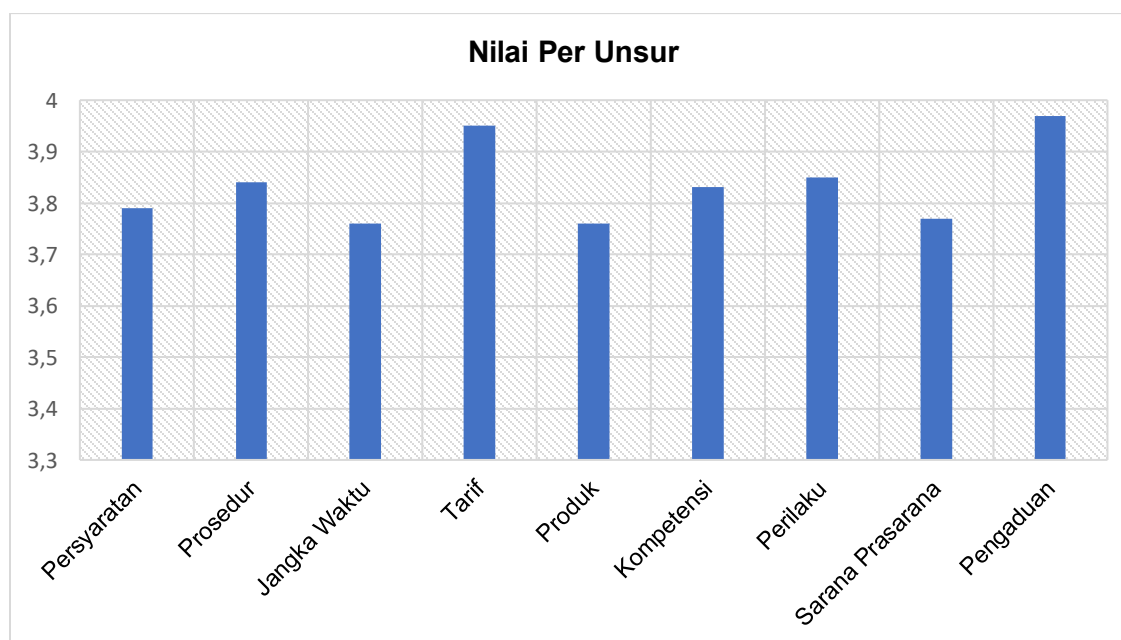
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Si Cantik Berbakti Per Triwulan IV

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,79	3,84	3,76	3,95	3,76	3,83	3,85	3,77	3,97
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	96 (A atau Sangat Baik)								

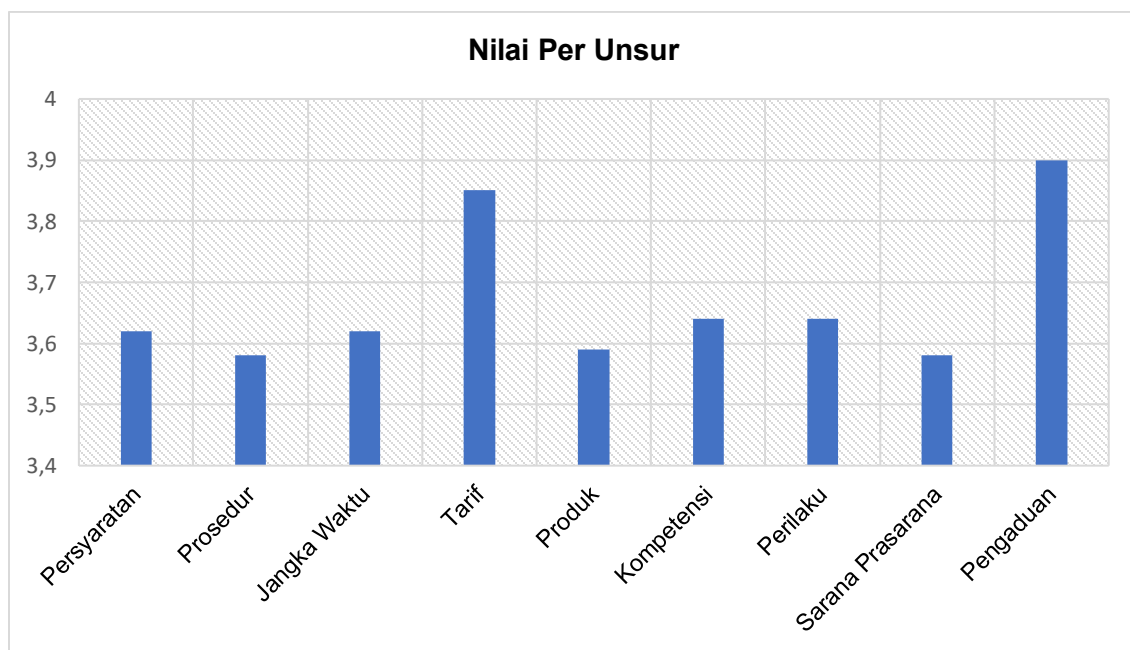
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Si Cantik Berbakti Per Triwulan IV



Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SI SANTI JAJAK GEDE Per Triwulan IV

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,62	3,58	3,62	3,85	3,59	3,64	3,64	3,58	3,9
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	92 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SI SANTI JAJAK GEDE Per Triwulan IV

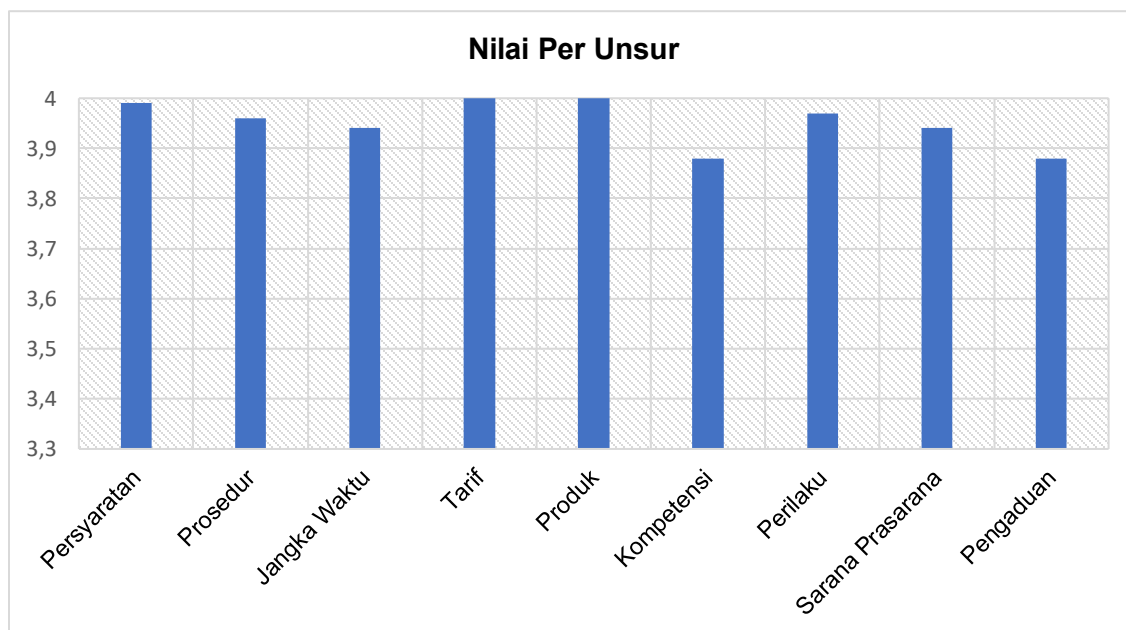


Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PELAPOR BIJAK Per Triwulan IV

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,99	3,96	3,94	4	4	3,88	3,97	3,94	3,88
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	99 (A atau Sangat Baik)								



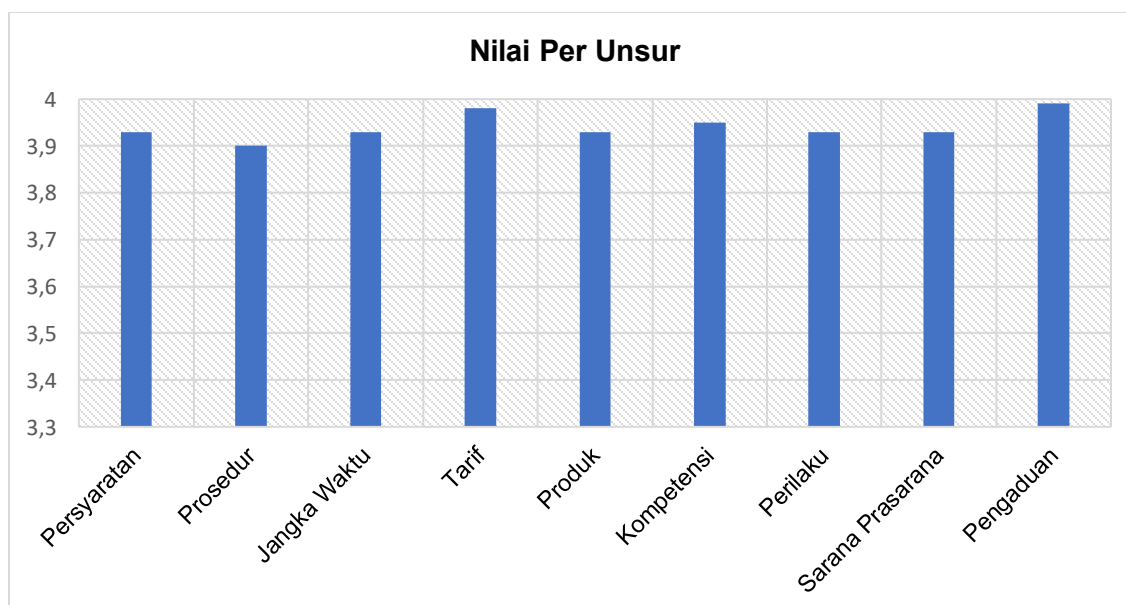
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PELAPOR BIJAK Per Triwulan IV



Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SATAM Per Triwulan IV

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,93	3,9	3,93	3,98	3,93	3,95	3,93	3,93	3,99
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	98 (A atau Sangat Baik)								

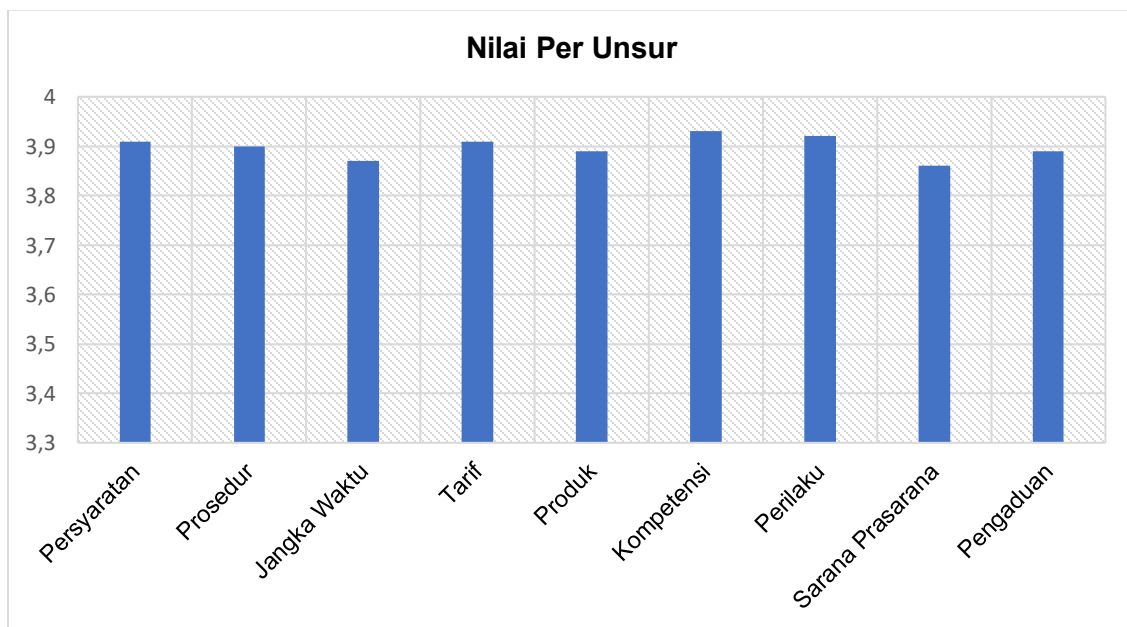
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SATAM Per Triwulan IV



Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Bedulang dengan JPN Per Triwulan IV

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,91	3,9	3,87	3,91	3,89	3,93	3,92	3,86	3,89
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	97 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Bedulang dengan JPN Per Triwulan IV



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

Tabel 1. 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Belitong Timur Per Triwulan IV

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Si Cantik Berbakti	96	A	Sangat Baik
2.	Layanan SI SANTI JAJAK GEDE	92	A	Sangat Baik
3.	Layanan PELAPOR BIJAK (Pelapor Korupsi)	99	A	Sangat Baik



	Beridentitas, terjaga dan akurat)			
4	Layanan SATAM (silahkan anda bertanya, kami menjawab)	98	A	Sangat Baik
5	Layanan Bedulang dengan JPN (Bersama Datun Memberikan Pelayanan Hukum bagi Masyarakat Belitung Timur dengan	97	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Belitung Timur		96		



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 Sarana Prasarana dan Jangka Waktu Penyelesaian sama-sama mendapatkan nilai terendah yaitu 3,82 (tiga koma delapan dua). Begitu juga dengan unsur Produk yang mendapatkan nilai 3,83 (tiga koma delapan tiga) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah yang pertama unsur Tarif yaitu dengan nilai sebesar 3,94 (tiga koma sembilan empat), kemudian unsur Pengaduan dengan nilai sebesar 3,93 (tiga koma sembilan tiga) dan unsur Perilaku memperoleh nilai tertinggi ketiga yaitu sebesar 3,86 (tiga koma delapan enam).

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. "Terus buat inovasi yang semakin memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi".
2. "Layanan sangat baik dan harus banyak disosialisasikan lagi".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Produk, Jangka Waktu dan Sarana Prasarana dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Keterbatasan infrastruktur teknologi, hal ini mendorong perlunya inovasi berkelanjutan agar masyarakat dapat lebih mudah dan cepat mengakses informasi yang dibutuhkan.
2. Produk yang sudah baik belum dikenal secara luas karena sosialisasi belum optimal, baik dari segi strategi komunikasi maupun jangkauan distribusinya.

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 Belitung Timur. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur Sarana Prasarana, Jangka Waktu dan Produk. 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.	Sarana Prasarana	Modernisasi peralatan dan teknologi di tempat pelayanan	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin, Kasi Intel, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi PB3R
		Peningkatan sarana dan prasarana standar yang dibutuhkan sebagai penunjang pelayanan prima	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin, Kasi Intel, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi PB3R
2.	Jangka Waktu	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin, Kasi Intel, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi PB3R
		Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Belitung Timur	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin, Kasi Intel, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi PB3R
3.	Produk	Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait registrasi <i>online</i>	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin, Kasi Intel, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi

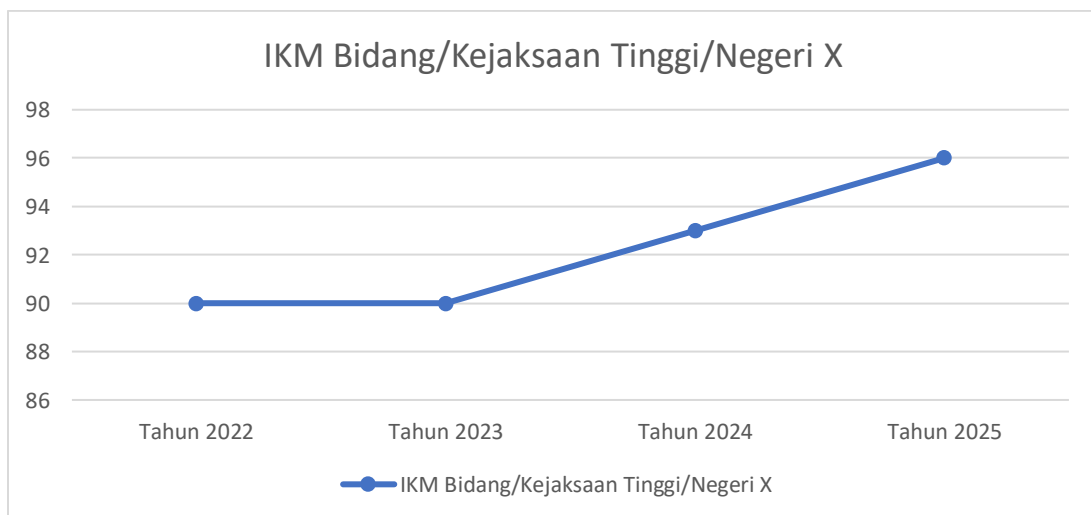


							Datun, Kasi PB3R
		Memastikan produk dokumen maupun jasa yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin, Kasi Intel, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi PB3R

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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

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



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga tahun 2025 pada Kejaksaan Negeri Belitung Timur.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan IV mulai dari Oktober hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Belitung Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 96 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai Kejaksaan Negeri Belitung Timur menunjukkan peningkatan sejak tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Sarana Prasarana, Jangka Waktu, dan Produk.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif, Pengaduan, dan Perilaku.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Belitung Timur telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari: $Persentase\ Tindak\ Lanjut = \frac{Realisasi\ Rencana\ Tindak\ Lanjut}{Jumlah\ Rencana\ Tindak\ Lanjut} \times 100\%$).
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - a. Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Sarana dan Prasarana, dikarenakan belum ada anggaran untuk pembuatan loket pelayanan prioritas
 - b. Rencana Tindak Lanjut Produk Pelayanan, produk yang sudah baik namun belum dikenal secara luas karena sosialisasi belum optimal, baik dari segi strategi komunikasi maupun jangkauan distribusinya.

Manggar, 5 Januari 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Belitung Timur



Agus Taufikurrahman, S.H., M.H.

Jaksa Madya



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Belitung Timur memanfaatkan sarana digital berupa *website* SINORI. Seluruh pengguna layanan dapat mengisikan 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 : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan :		<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan :		<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>



2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



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

No	Rencana Tindak Lanjut Tw III 2025	Realisasi Tindak Lanjut Tw IV 2025	Persentase Realisasi
1.	Modernisasi peralatan dan teknologi di tempat pelayanan	Sudah Direalisasikan	100%
2.	Peningkatan sarana dan prasarana standar yang dibutuhkan sebagai penunjang pelayanan prima	Sudah Direalisasikan dengan Penyampaian Rencana Kebutuhan Barang Milik Negara (RKBMN) untuk Rencana Kerja Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2027 Pada Kejaksaan Negeri Belitung Timur.	100%
3.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	Sudah Direalisasikan	100%



4.	Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Belitung Timur	Sudah Direalisasikan	100%
5.	Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait registrasi <i>online</i>	Sudah Direalisasikan	100%
6.	Memastikan produk dokumen maupun jasa yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	Sudah Direalisasikan	100%

