



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**KEJAKSAAN NEGERI BELITUNG TIMUR
PERIODE TRIWULAN I
TAHUN 2026**



DAFTAR ISI

BAB I	2
PENDAHULUAN.....	2
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan	3
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	4
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	6
3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat	6
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV.....	18
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	18
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	18
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	19
4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat.....	20
BAB V.....	21
KESIMPULAN.....	21
LAMPIRAN.....	22
1. Kuesioner	22
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	23
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya	23



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* Sistem Informasi Perencanaan (SICANA) 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. **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*.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan:** yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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	Januari 2026	5 hari
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2026	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 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 106 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 106 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	59	55,7%
		Perempuan	47	44,3%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	2	1,9%
		SD	9	8,5%
		SLTP/SMP	3	2,8%
		SLTA/SMA	35	33,0%
		Diploma III	7	6,6%
		S1	48	45,3%
		S2	2	1,9%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	6	5,6%
		PNS	46	43,4%
		TNI	0	0%
		Polri	2	1,9%
		Karyawan Swasta	5	4,7%
		Wiraswasta	6	5,7%
		Lainnya	41	38,7%
4.	Jenis Layanan	Layanan SI CANTIK BERBAKTI (Siap Cepat Antar Tilang Bersama Barang Bukti)	50	47,2%
		Layanan PELAPOR BIJAK (Pelapor Korupsi Beridentitas, terjaga dan akurat)	5	4,7%
		Layanan SI-MAGANG TERPADU KEJARI BELTIM	6	5,7%
		Layanan SILAPLEN (SISTEM LAPORAN PENGADUAN ONLINE)	2	1,9%



	Layanan SATAM (silahkan anda bertanya, kami menjawab)	3	2,8%
	Layanan BEDULANG (BERSAMA DATUN MEMBERIKAN PELAYANAN HUKUM BAGI MASYARAKAT BELITUNG TIMUR)	22	20,8%
	Layanan Tilang Drive Thru	1	0,9%
	Layanan Halo JPN	4	3,8%
	Layanan SI-PATUH TIPIDSUS (Sistem Pelayanan Terpadu Izin Kunjungan Tahanan Pidsus)	0	0%
	Layanan SILAT-BB (Sistem Layanan Terpadu Pengambilan Barang Bukti)	0	0%
	Layanan SI TIMAH BB (Sistem Terintegrasi Manajemen dan Administrasi Handover Barang Bukti)	12	11,3%
	Layanan PASTI – Pembangunan Strategis Terintegrasi	1	0,9%



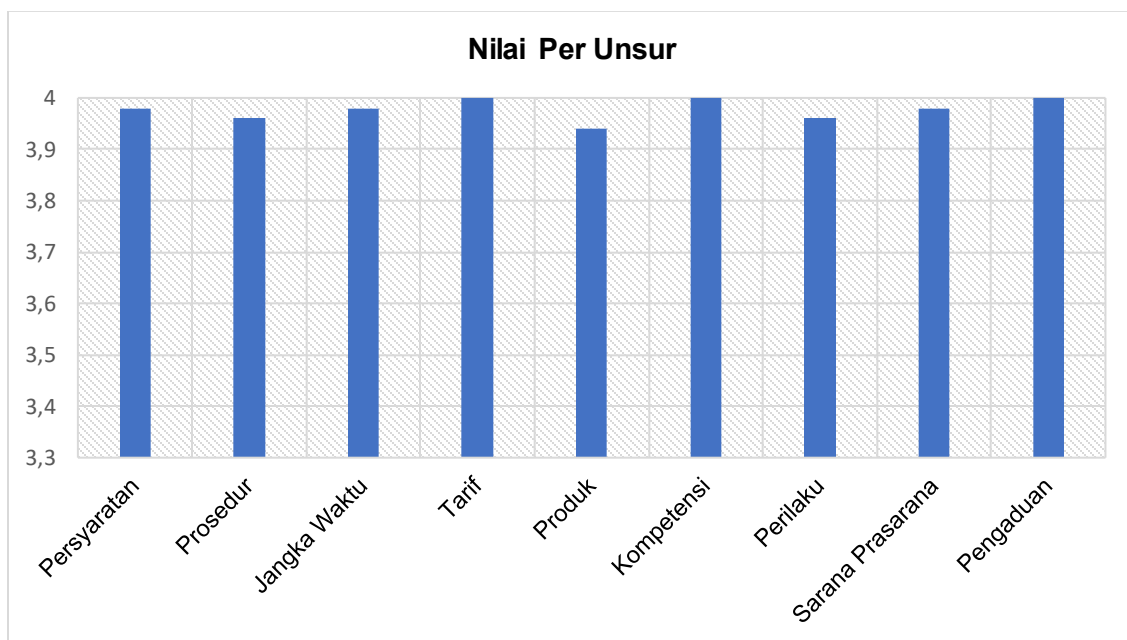
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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 (Siap Cepat Antar Tilang Bersama Barang Bukti) Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,98	3,96	3,98	4	3,94	4	3,96	3,98	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	99,5 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SI CANTIK BERBAKTI (Siap Cepat Antar Tilang Bersama Barang Bukti) Per Triwulan I

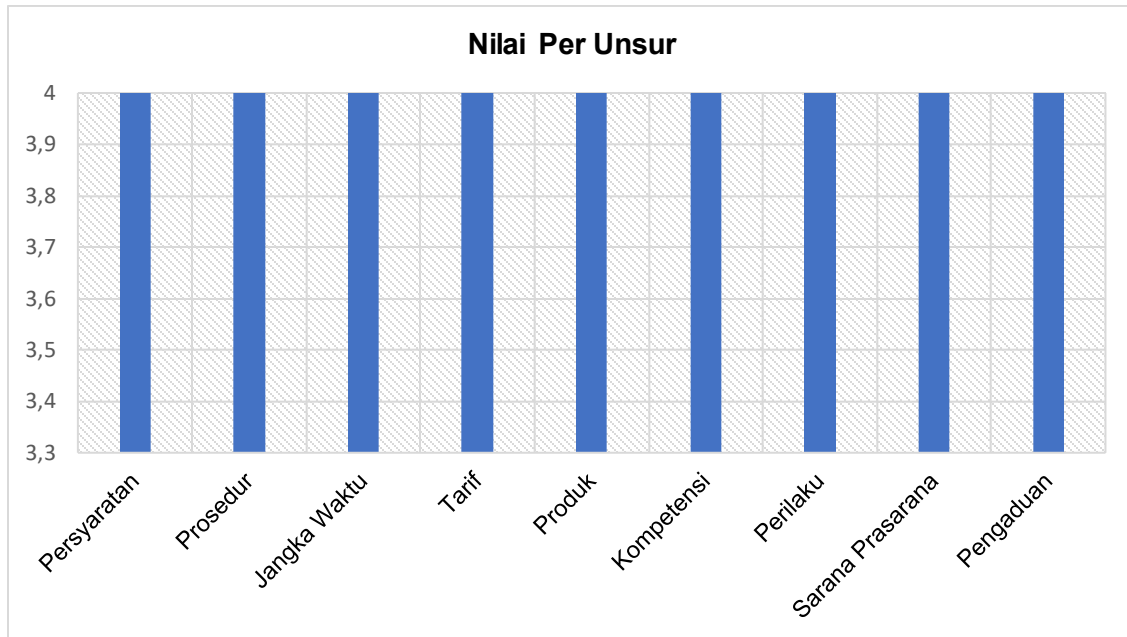


Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PELAPOR BIJAK (Pelapor Korupsi Beridentitas, terjaga dan akurat) Per Triwulan I

	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)								



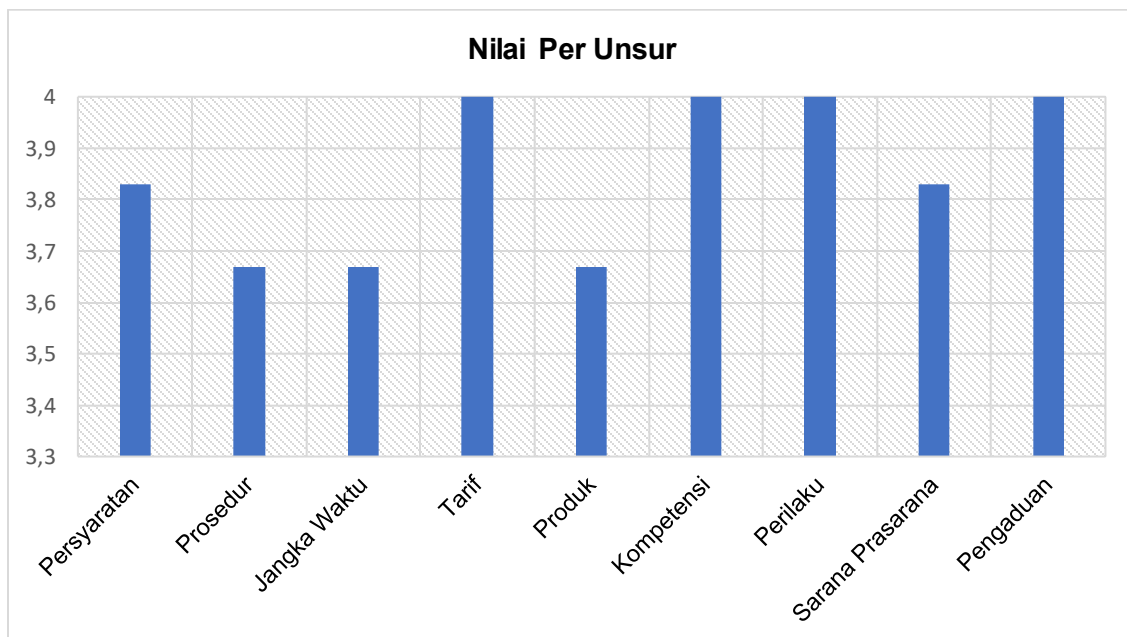
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PELAPOR BIJAK (Pelapor Korupsi Beridentitas, terjaga dan akurat) Per Triwulan I



Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SI-MAGANG TERPADU KEJARI BELTIM Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,83	3,67	3,67	4	3,67	4	4	3,83	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	96,25 (A atau Sangat Baik)								

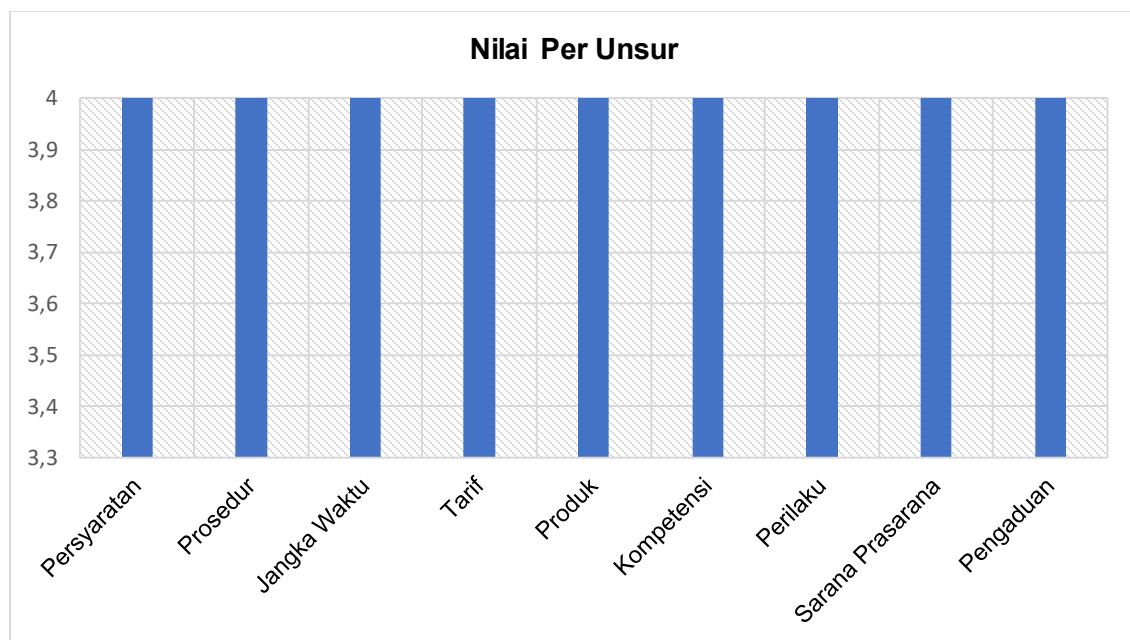
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SI-MAGANG TERPADU KEJARI BELTIM Per Triwulan I



Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SILAPLEN (SISTEM LAPORAN PENGADUAN ONLINE) 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 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SILAPLEN (SISTEM LAPORAN PENGADUAN ONLINE) Per Triwulan I

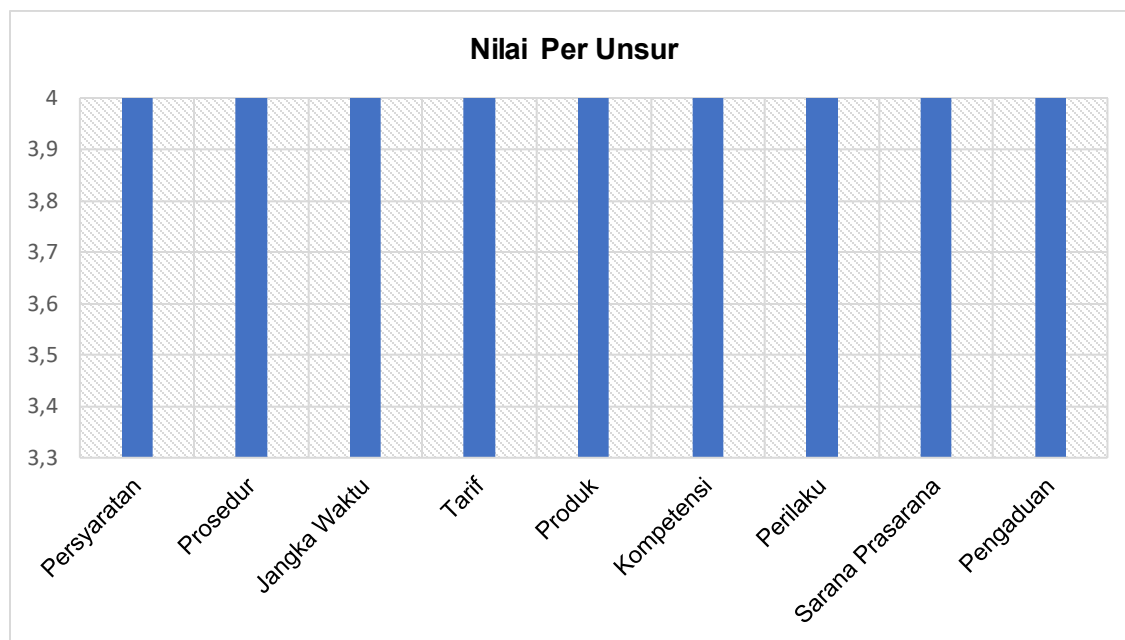


Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SATAM (silahkan anda bertanya, kami menjawab) Per Triwulan I

	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)								



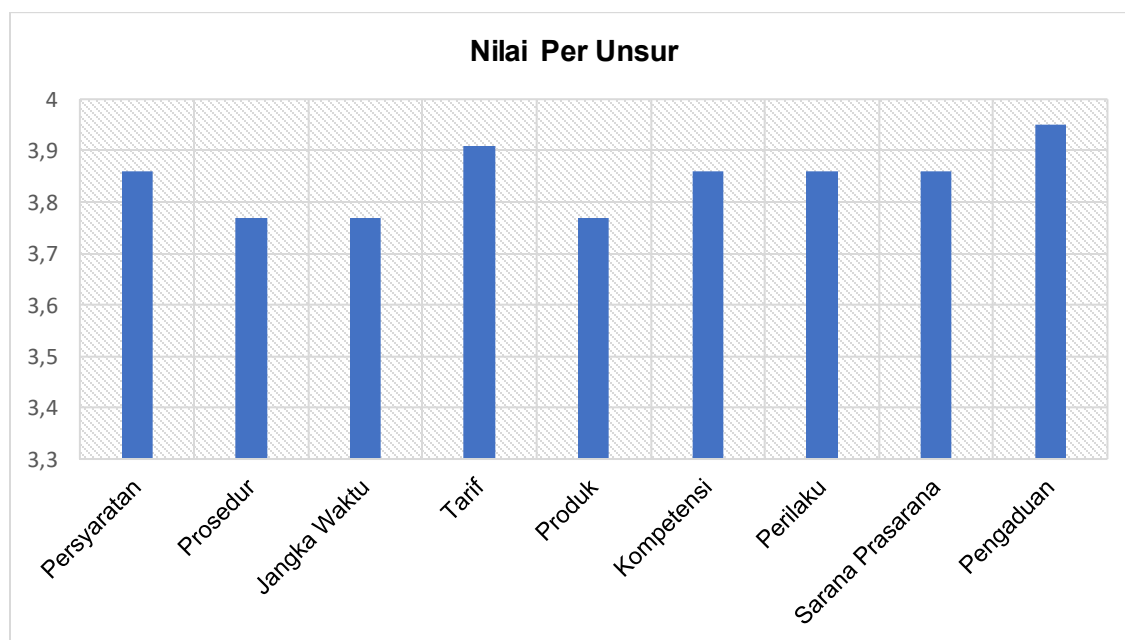
Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SATAM (silahkan anda bertanya, kami menjawab) Per Triwulan I



Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan BEDULANG (BERSAMA DATUN MEMBERIKAN PELAYANAN HUKUM BAGI MASYARAKAT BELITUNG TIMUR) Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,86	3,77	3,77	3,91	3,77	3,86	3,86	3,86	3,95
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	96,25 (A atau Sangat Baik)								

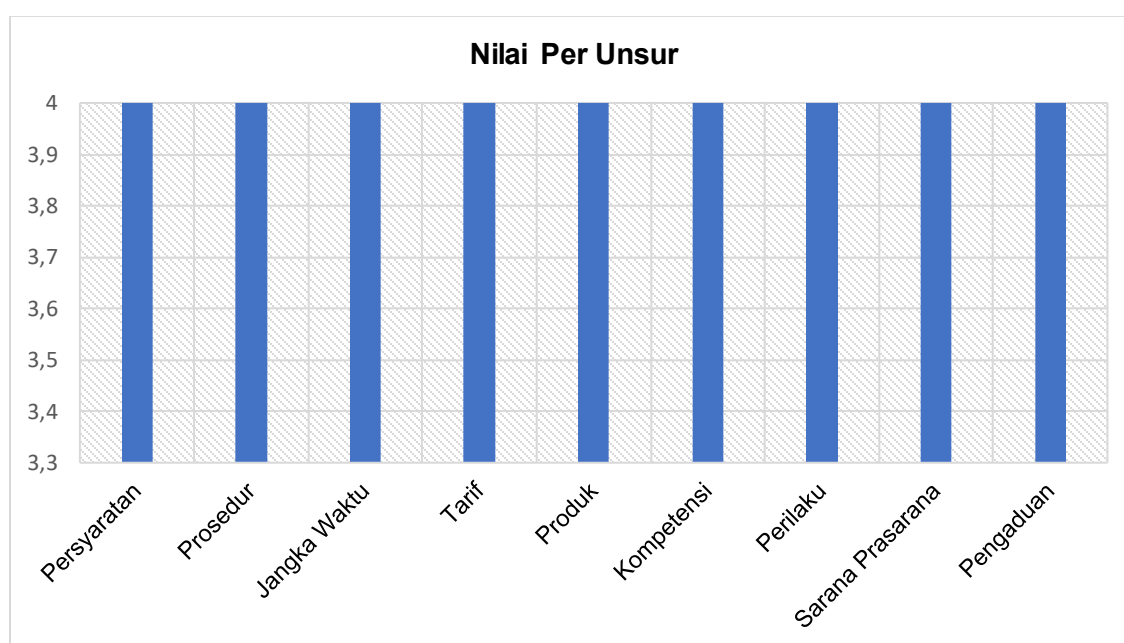
Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan BEDULANG (BERSAMA DATUN MEMBERIKAN PELAYANAN HUKUM BAGI MASYARAKAT BELITUNG TIMUR) Per Triwulan I



Tabel 1.7. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Tilang Drive Thru 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 Tilang Drive Thru Per Triwulan I

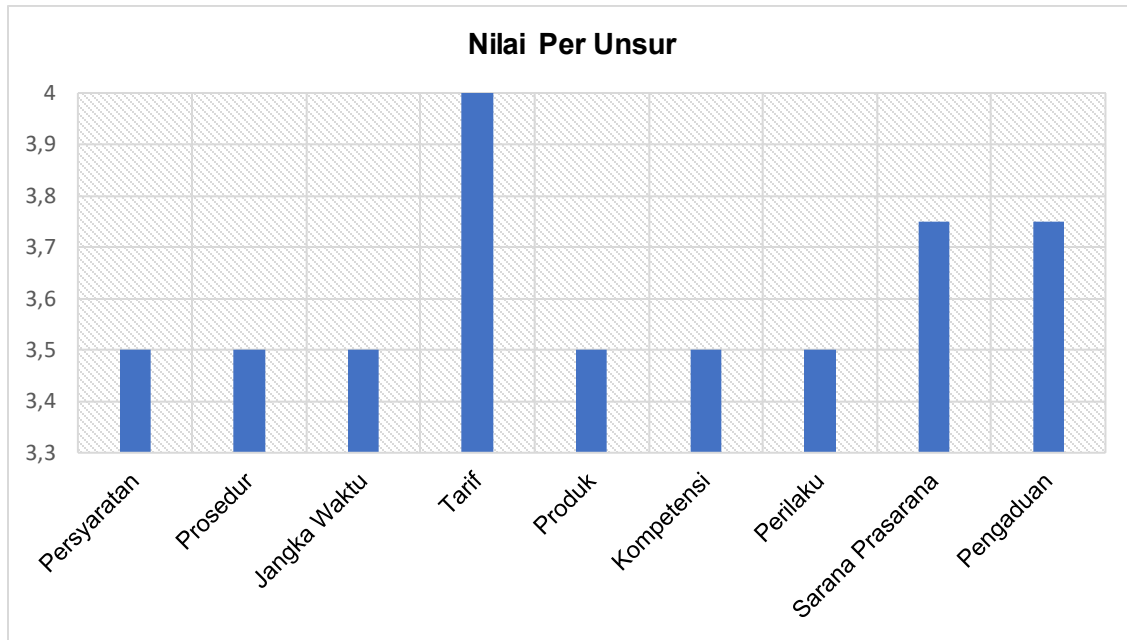


Tabel 1.8. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Halo JPN Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,5	3,75	3,75
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	90,25 (A atau Sangat Baik)								



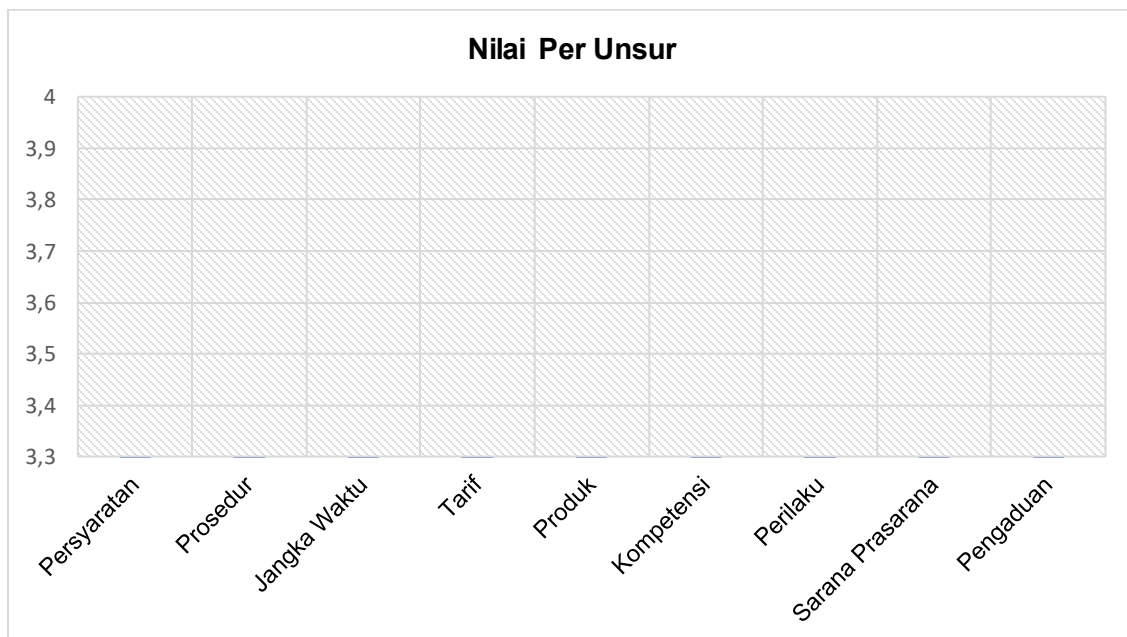
Grafik 1.8. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Halo JPN Per Triwulan I



Tabel 1.9. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SI-PATUH TIPIDSUS (Sistem Pelayanan Terpadu Izin Kunjungan Tahanan Pidsus) Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IKM Layanan	NIHIL								

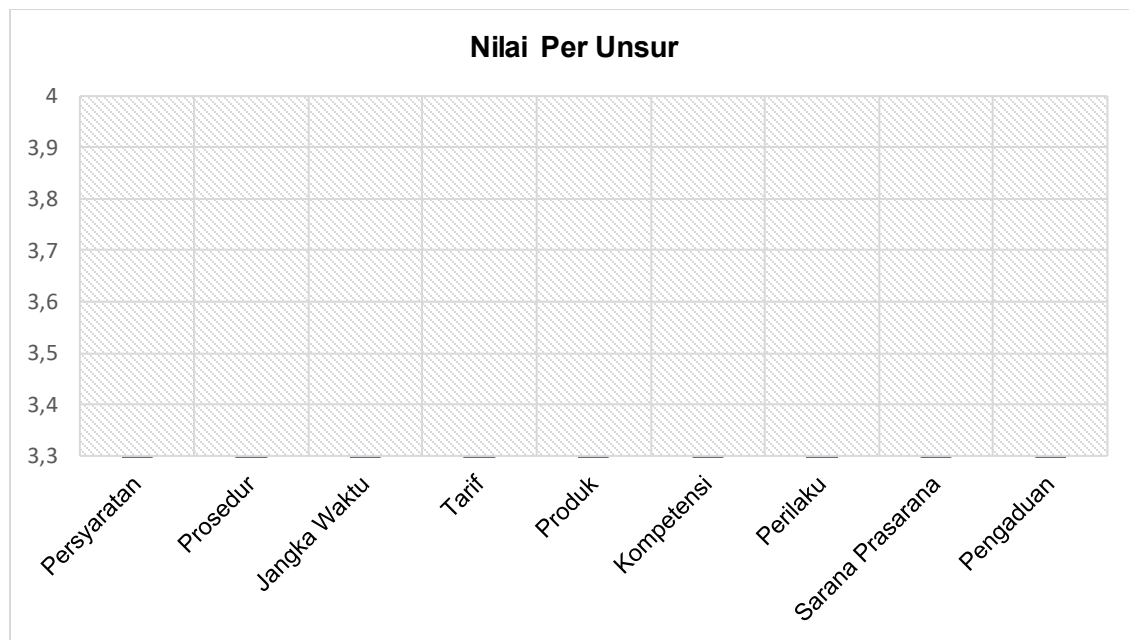
Grafik 1.9. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SI-PATUH TIPIDSUS (Sistem Pelayanan Terpadu Izin Kunjungan Tahanan Pidsus) Per Triwulan I



Tabel 1.10. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SILAT-BB (Sistem Layanan Terpadu Pengambilan Barang Bukti) Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IKM Layanan	NIHIL								

Grafik 1.10. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SILAT-BB (Sistem Layanan Terpadu Pengambilan Barang Bukti) Per Triwulan I

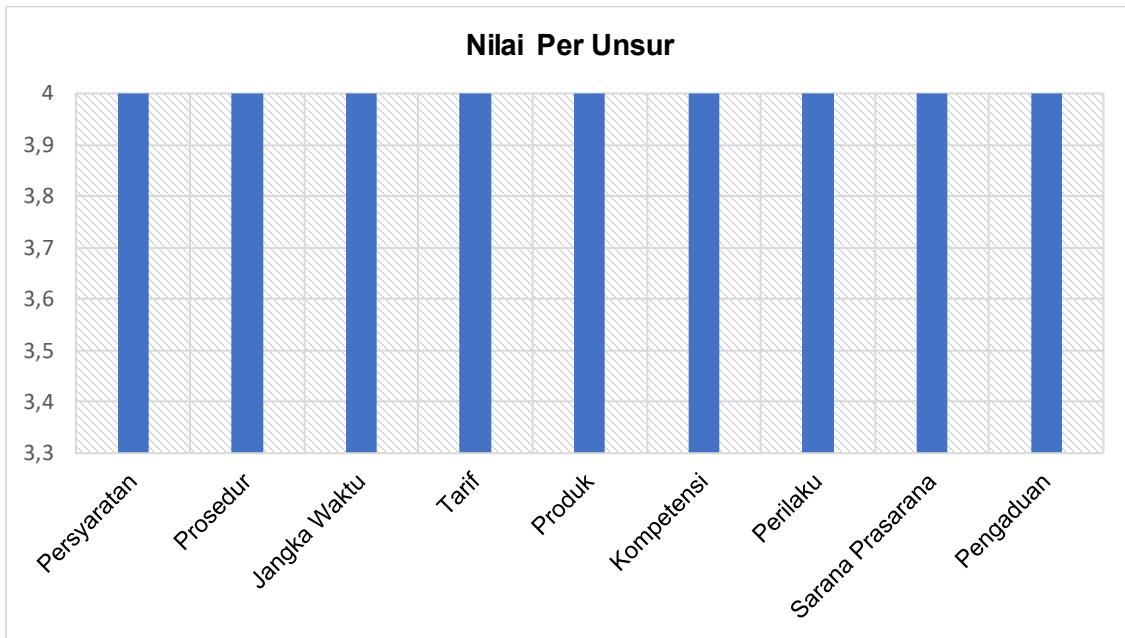


Tabel 1.11. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SI TIMAH BB (Sistem Terintegrasi Manajemen dan Administrasi Handover Barang Bukti) Per Triwulan I

	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)								



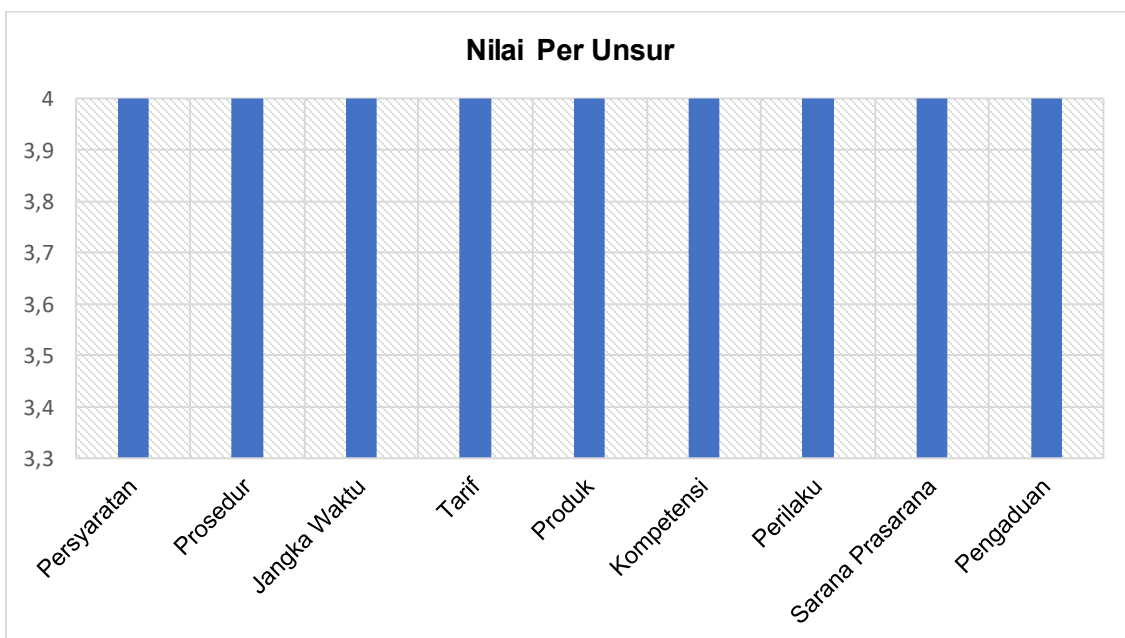
Grifik 1.11. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan SI TIMAH BB (Sistem Terintegrasi Manajemen dan Administrasi Handover Barang Bukti) Per Triwulan I



Tabel 1.12. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PASTI – Pembangunan Strategis Terintegrasi 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)								

Grifik 1.12. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PASTI – Pembangunan Strategis Terintegrasi Per Triwulan I



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

Tabel 1.13. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
Pada Kejaksaan Negeri Belitung Timur Per Triwulan I

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan SI CANTIK BERBAKTI (Siap Cepat Antar Tilang Bersama Barang Bukti)	99,5	A	Sangat Baik
2.	Layanan PELAPOR BIJAK (Pelapor Korupsi Beridentitas, terjaga dan akurat)	100	A	Sangat Baik
3.	Layanan SI-MAGANG TERPADU KEJARI BELTIM	96,25	A	Sangat Baik
4.	Layanan SILAPLEN (SISTEM LAPORAN PENGADUAN ONLINE)	100	A	Sangat Baik
5.	Layanan SATAM (silahkan anda bertanya, kami menjawab)	100	A	Sangat Baik
6.	Layanan BEDULANG (BERSAMA DATUN MEMBERIKAN PELAYANAN HUKUM BAGI MASYARAKAT BELITUNG TIMUR)	96,25	A	Sangat Baik
7.	Layanan Tilang Drive Thru	100	A	Sangat Baik
8.	Layanan Halo JPN	90,25	A	Sangat Baik
9.	Layanan SI-PATUH TIPIDSUS (Sistem Pelayanan Terpadu Izin Kunjungan Tahanan Pidsus)	0	-	NIHIL
10.	Layanan SILAT-BB (Sistem Layanan Terpadu Pengambilan Barang Bukti)	0	-	NIHIL



11.	Layanan SI TIMAH BB (Sistem Terintegrasi Manajemen dan Administrasi Handover Barang Bukti)	100	A	Sangat Baik
12.	Layanan PASTI – Pembangunan Strategis Terintegrasi	100	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Belitung Timur		98,5		



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 Produk mendapatkan nilai terendah yaitu 3,88 (tiga koma delapan delapan). Selanjutnya unsur Prosedur dan Jangka Waktu mendapatkan nilai yang sama yaitu 3,89 (tiga koma delapan sembilan) sehingga menjadi nilai terendah kedua dan ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah yang pertama unsur Tarif yaitu dengan nilai sebesar 3,99 (tiga koma sembilan sembilan), kemudian unsur Pengaduan dengan nilai sebesar 3,97 (tiga koma sembilan tujuh) dan unsur Sarana dan Prasarana memperoleh nilai tertinggi ketiga yaitu sebesar 3,94 (tiga koma sembilan empat).

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. "Untuk kedepannya, ditingkatkan lagi layanan SI-MAGANG terpadu untuk lebih baik lagi dalam pelayanannya".
2. "Datun Kejari Belitung Timur agar tetap mengedepankan aspek profesionalitas dan kerjasama koordinasi yang baik dalam hubungan antar lembaga khususnya Pemda Belitung Timur".

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

1. Masih terdapat layanan yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna, baik dari sisi kualitas output, kejelasan hasil layanan, maupun kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, informasi terkait produk layanan belum tersampaikan secara optimal sehingga menimbulkan persepsi kurang jelas bagi pengguna layanan.
2. Prosedur pelayanan dinilai masih perlu disederhanakan dan diperjelas, terutama dalam hal alur layanan dan persyaratan yang harus dipenuhi. Beberapa pengguna layanan masih mengalami kebingungan terkait tahapan proses, yang menunjukkan bahwa sosialisasi maupun publikasi prosedur belum maksimal.
3. Ketepatan waktu penyelesaian layanan belum sepenuhnya konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor internal seperti beban kerja, koordinasi antar bidang, maupun faktor eksternal yang mempengaruhi proses penyelesaian layanan.



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 Produk, Prosedur dan Jangka Waktu. 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	Melaksanakan sosialisasi layanan dan registrasi online masyarakat secara berkala	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin, Kasi Intel, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi PB3R
		Melakukan evaluasi dan pengendalian kualitas produk layanan (dokumen/jasa) agar sesuai standar pelayanan	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin, Kasi Intel, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi PB3R
2.	Prosedur	Penyederhanaan dan penyesuaian SOP pelayanan agar lebih efektif dan mudah dipahami	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin, Kasi Intel, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi PB3R
		Peningkatan publikasi dan transparansi alur/prosedur layanan melalui media informasi (banner, website, dll)	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin, Kasi Intel, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi PB3R
3.	Jangka Waktu	Monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan SOP dan standar waktu pelayanan	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin, Kasi Intel, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi

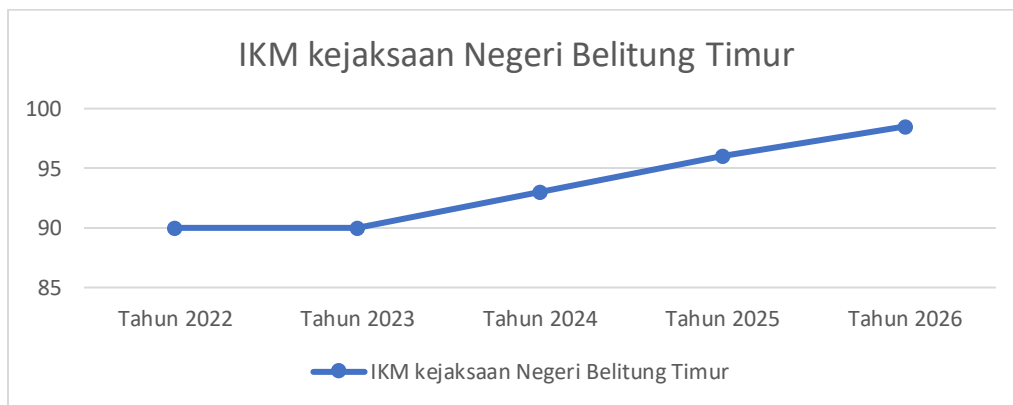


							Datun, Kasi PB3R
		Optimalisasi dan percepatan waktu penyelesaian layanan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin, Kasi Intel, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi PB3R

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 - 2026



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga tahun 2026 pada Kejaksaan Negeri Belitung Timur.



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 Belitung Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 98,5 poin.
2. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Belitung Timur Menunjukkan tren Peningkatan sejak triwulan I dibandingkan dengan tahun 2025.
3. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Produk, Prosedur dan Jangka Waktu.
4. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif, Pengaduan dan Sarana Prasarana.
5. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode tahun 2025, Produk, Prosedur dan Jangka Waktu telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100%.

Manggar, 06 April 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Belitung Timur



Agus Taufikurrahman, S.H., M.H.
NIP. 19770803 200212 1 002



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Belitung Timur 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 : <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 2025	Realisasi Tindak Lanjut 2026	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%

