



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG
PERIODE TRIWULAN II
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..... | 12 |
| ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT..... | 12 |
| 4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 12 |
| 4.2. Rencana Tindak Lanjut..... | 13 |
| 4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat..... | 13 |
| BAB V..... | 15 |
| KESIMPULAN..... | 15 |
| LAMPIRAN..... | 16 |
| 1. Kuesioner | 16 |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... | 32 |
| 3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya | 37 |

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 Pematang Jaya 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 Pematang Jaya 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 Pemalang. 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 Pemalang yang berlokasi di Kabupaten Pemalang Provinsi Jawa Tengah secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Pemalang.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Pemalang. 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 Pemalang. 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 Pemalang 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 Pemalang yang berlokasi di Kabupaten Pemalang 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | April 2025 | 5 hari |
| 2. | Pengumpulan Data | April-Juni 2025 | 48 hari |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juli 2025 | 5 hari |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Juli 2025 | 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 Pemalang sebanyak 333 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 333 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

| No | Karakteristik | Indikator | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|--|--------|------------|
| 1. | Jenis Kelamin | Laki-Laki | 172 | 52% |
| | | Perempuan | 161 | 48% |
| 2. | Pendidikan | Tidak Sekolah | 0 | 0% |
| | | SD | 2 | 1% |
| | | SLTP/SMP | 9 | 3% |
| | | SLTA/SMA | 208 | 62% |
| | | Diploma III | 13 | 4% |
| | | S1 | 83 | 25% |
| | | S2 | 16 | 5% |
| | | S3 | 2 | 1% |
| 3. | Pekerjaan | Belum/Tidak Bekerja | 148 | 44% |
| | | PNS | 35 | 11% |
| | | TNI | 1 | 0% |
| | | Polri | 17 | 5% |
| | | Karyawan Swasta | 32 | 10% |
| | | Wiraswasta | 16 | 5% |
| | | Lainnya | 84 | 25% |
| 4. | Jenis Layanan | Layanan Pengembalian Barang Bukti | 44 | 13% |
| | | Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) | 57 | 17% |
| | | Layanan Mbangun Desa Bareng Jaksa (Bang Deja) | 55 | 17% |
| | | Layanan Sistem Jemput Antar Saksi Tindak Pidana Korupsi (Si Jas Tipikor) | 20 | 6% |

| | | | |
|--|---|-----|-----|
| | Layanan Pelayanan Hukum Perdata Dan Tata Usaha Negara | 0 | 0% |
| | Layanan Pelayanan Pengambilan Tilang | 10 | 3% |
| | Layanan Perpanjangan Penahanan | 6 | 2% |
| | Layanan Penyuluhan Hukum Jaksa Masuk Sekolah | 141 | 42% |

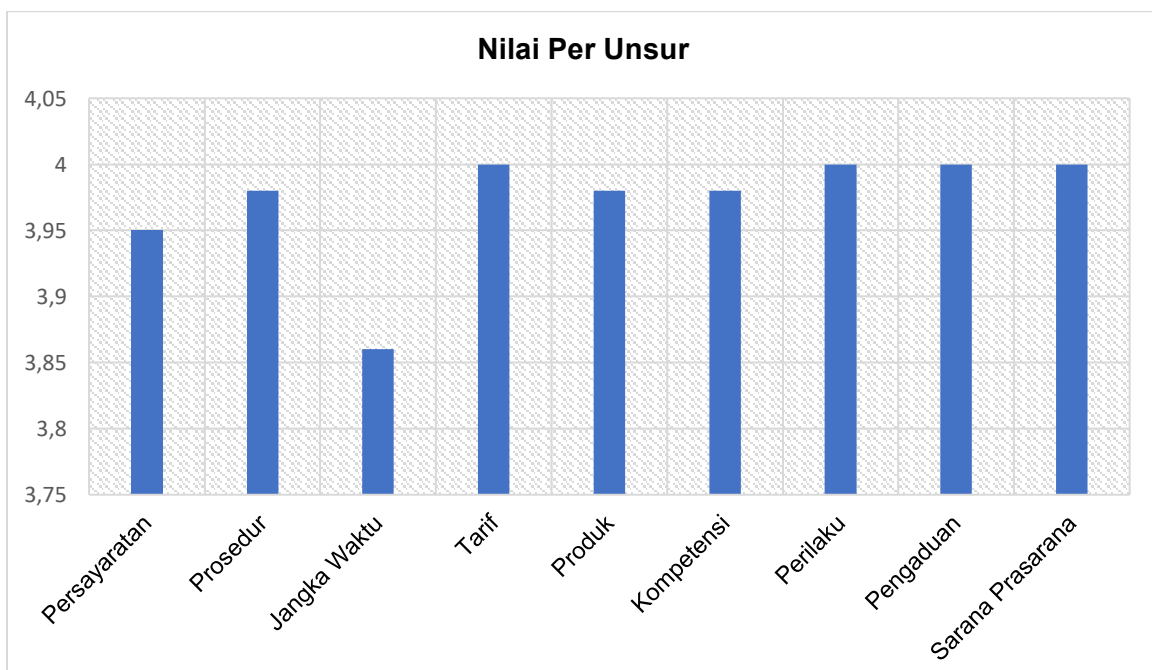
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengembalian Barang Bukti Per Triwulan II

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|-------------------------------|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM Per Unsur (NRR Per Unsur) | 3,95 | 3,98 | 3,86 | 4,00 | 3,98 | 3,98 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| Kategori | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| IKM Layanan | 99 (A atau Sangat Baik) | | | | | | | | |

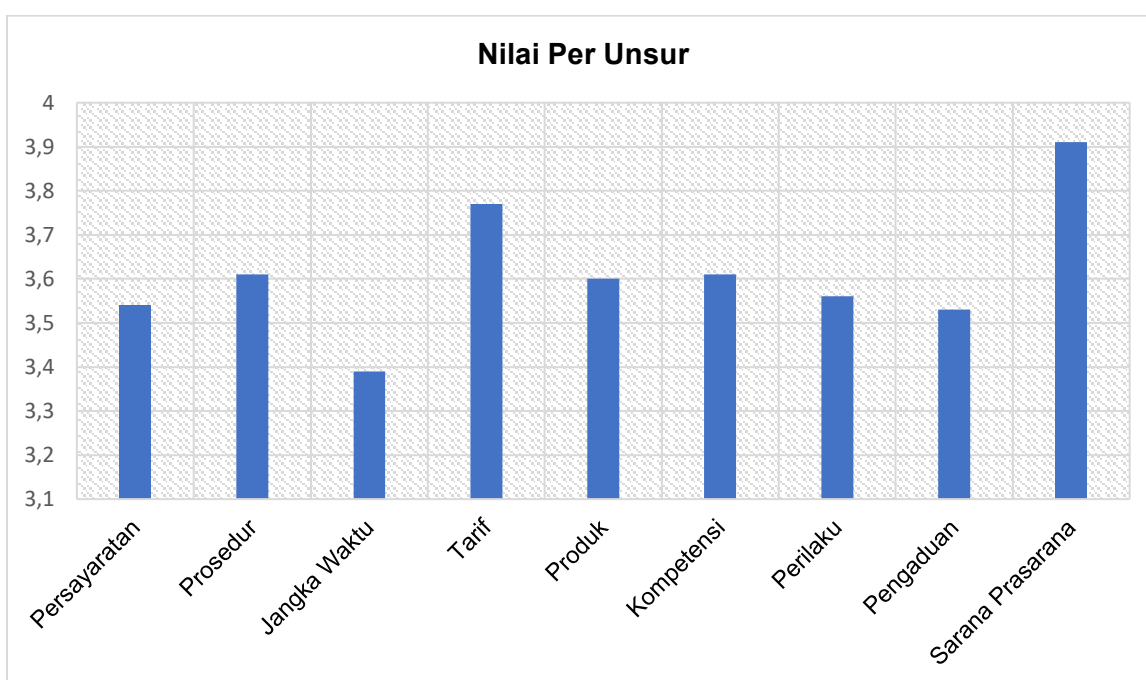
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pengembalian Barang Bukti Per Triwulan II



Tabel 1.2. 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) | 3,54 | 3,61 | 3,39 | 3,77 | 3,60 | 3,61 | 3,56 | 3,53 | 3,91 |
| Kategori | A | A | B | A | A | A | A | A | A |
| IKM Layanan | 90 (A atau Sangat Baik) | | | | | | | | |

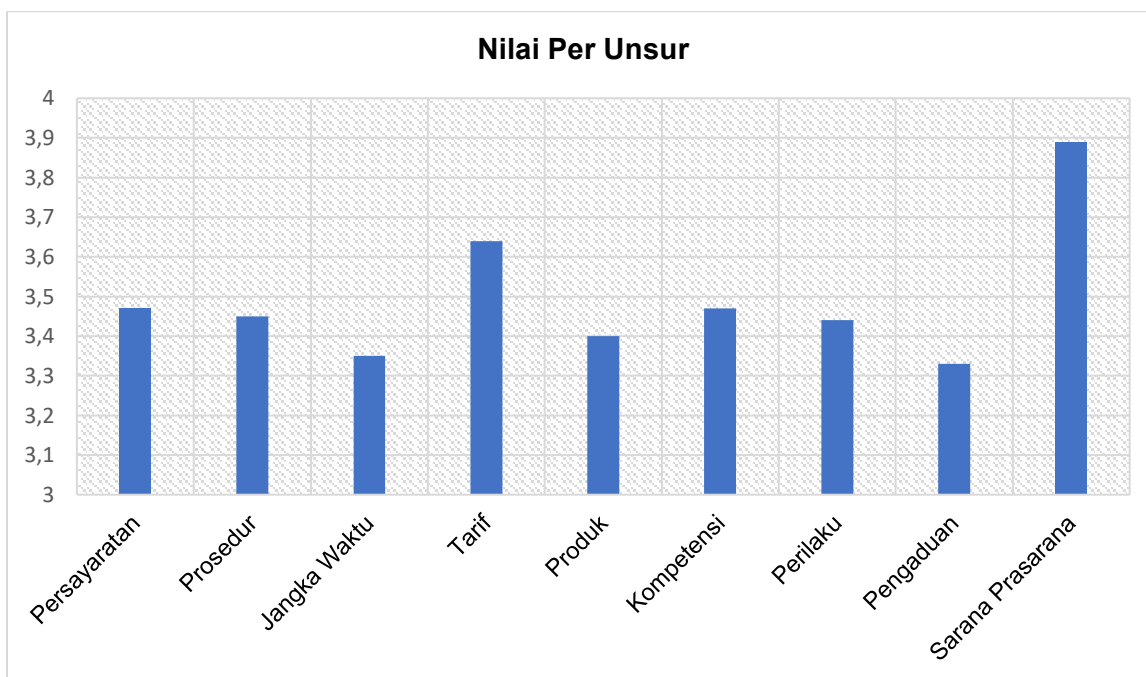
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Per Triwulan II



Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Mbangun Desa Bareng Jaksa (Bang Deja) Per Triwulan II

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|----------------------------------|-----------------------|------|------|------|-----|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM Per Unsur (NRR Per Unsur) | 3,47 | 3,45 | 3,35 | 3,64 | 3,4 | 3,47 | 3,44 | 3,33 | 3,89 |
| Kategori | B | B | B | A | B | B | B | B | A |
| IKM Layanan | 87 (B atau Baik) | | | | | | | | |

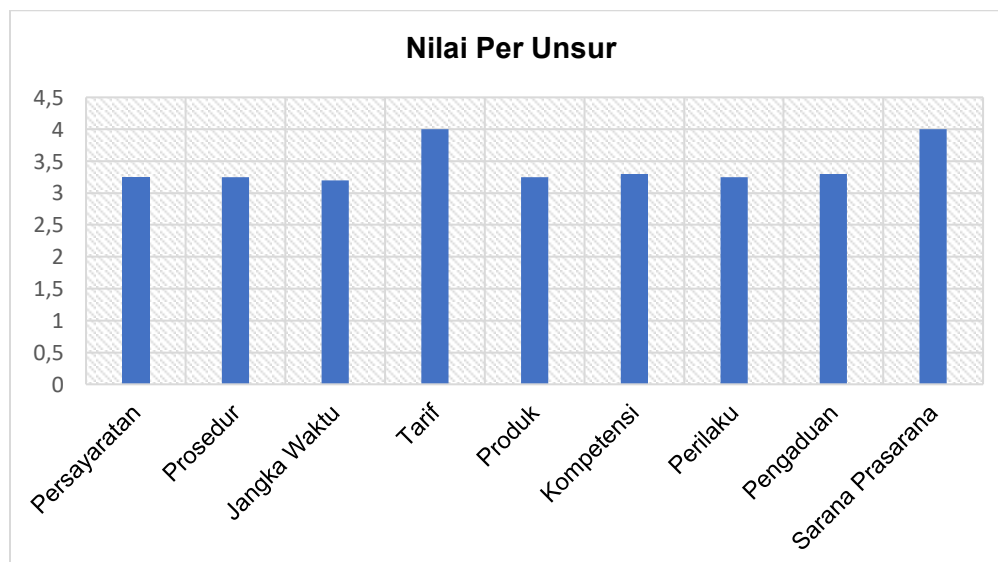
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Mbangun Desa Bareng Jaksa (Bang Deja) Per Triwulan II



Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Sistem Jemput Antar Saksi Tindak Pidana Korupsi (Si Jas Tipikor) Per Triwulan II

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------|------|-----|------|------|-----|------|-----|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM Per Unsur (NRR Per Unsur) | 3,25 | 3,25 | 3,2 | 4,00 | 3,25 | 3,3 | 3,25 | 3,3 | 4,00 |
| Kategori | B | B | B | A | B | B | B | B | A |
| IKM Layanan | 86 (B atau Baik) | | | | | | | | |

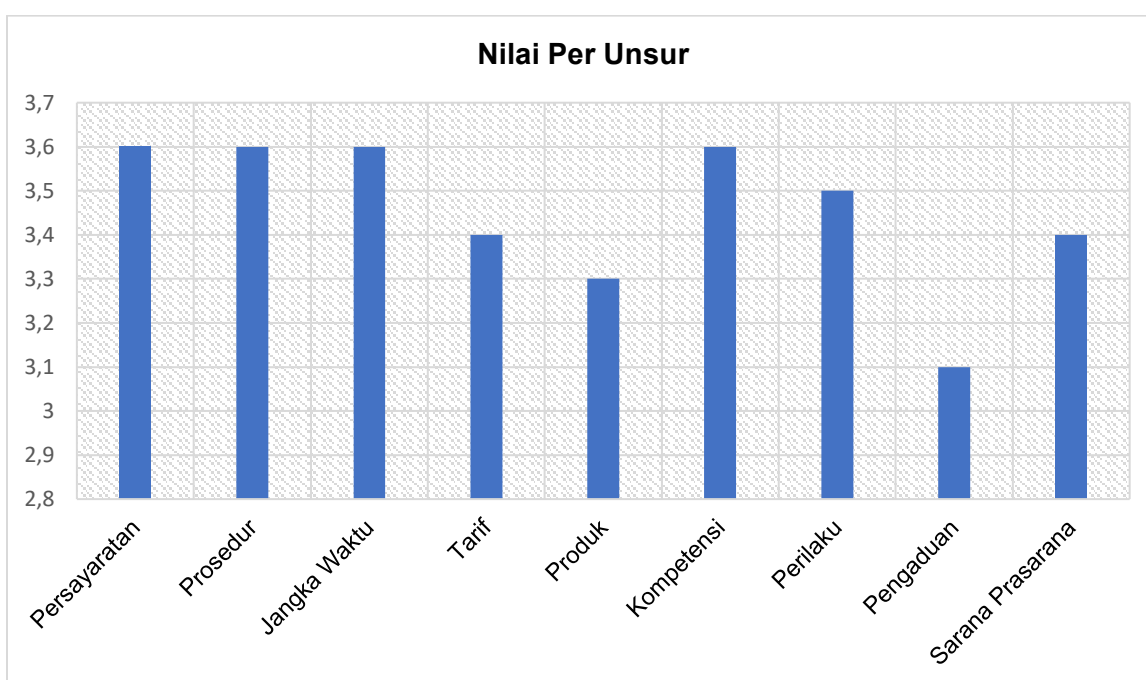
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Sistem Jemput Antar Saksi Tindak Pidana Korupsi (Si Jas Tipikor) Per Triwulan II



Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Pengambilan Tilang Per Triwulan II

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|----------------------------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM Per Unsur (NRR Per Unsur) | 3,6 | 3,6 | 3,6 | 3,4 | 3,3 | 3,6 | 3,5 | 3,1 | 3,4 |
| Kategori | A | A | A | B | B | A | A | B | B |
| IKM Layanan | 86 (B atau Baik) | | | | | | | | |

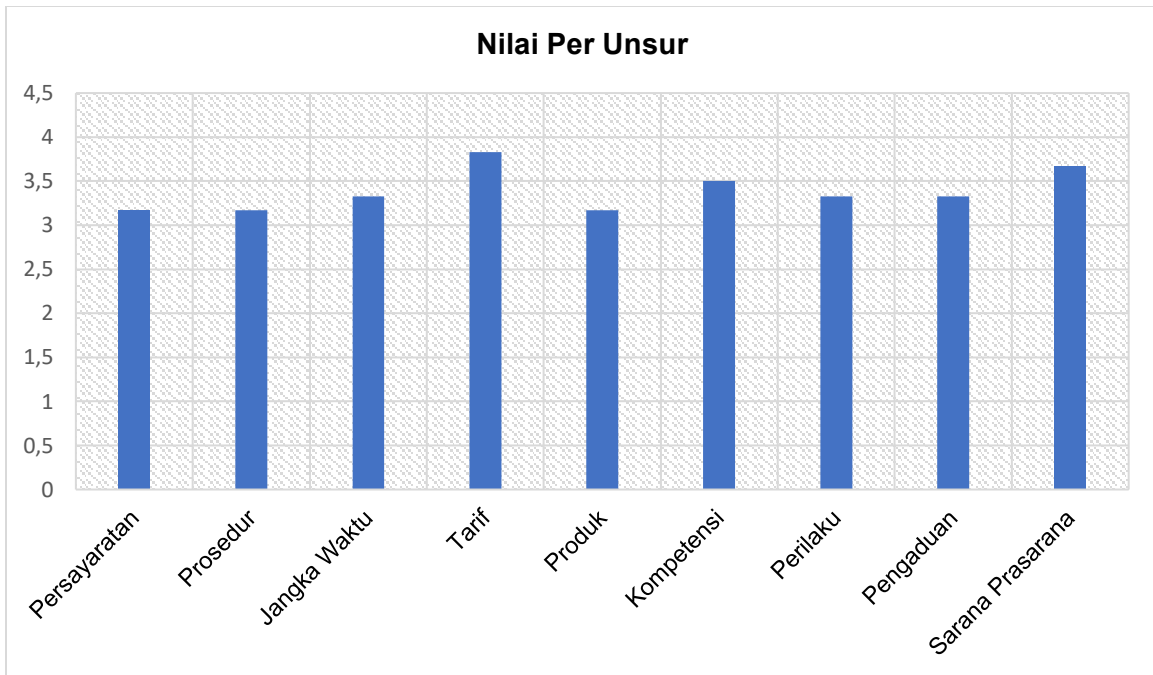
Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pelayanan Pengambilan Tilang Per Triwulan II



Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Perpanjangan Penahanan Per Triwulan II

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|----------------------------------|-----------------------|------|------|------|------|-----|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM Per Unsur (NRR Per Unsur) | 3,17 | 3,17 | 3,33 | 3,83 | 3,17 | 3,5 | 3,33 | 3,33 | 3,67 |
| Kategori | B | B | B | A | B | A | B | B | A |
| IKM Layanan | 85 (B atau Baik) | | | | | | | | |

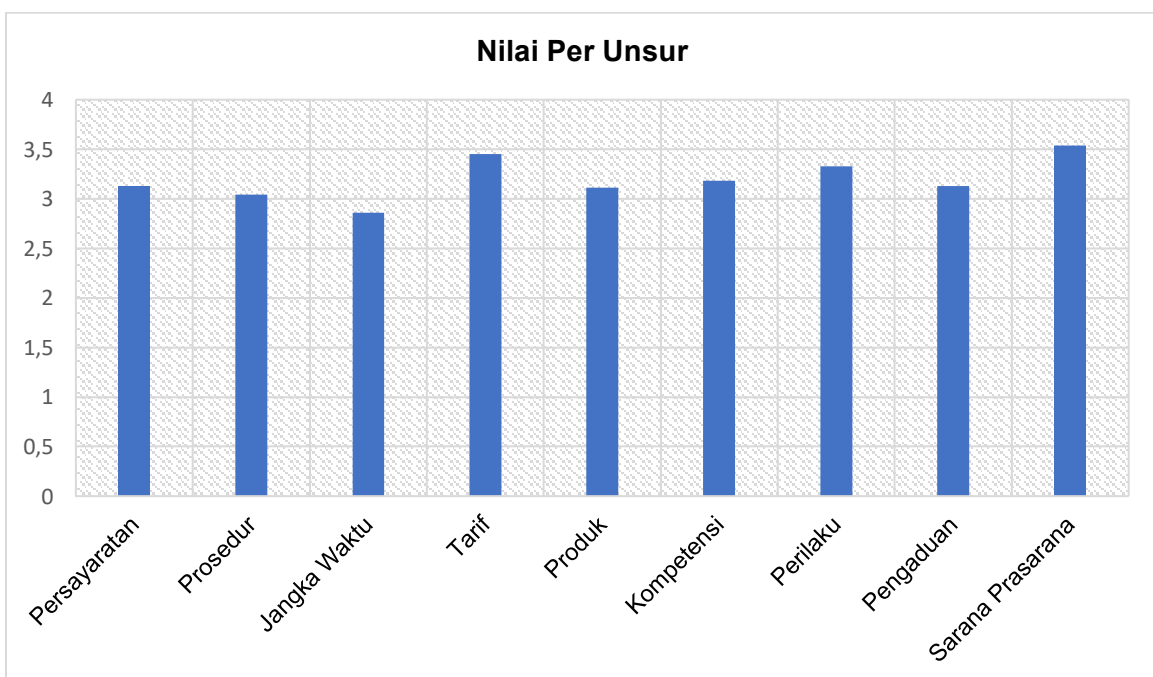
Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Perpanjangan Penahanan Per Triwulan II



Tabel 1.7. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penyuluhan Hukum Jaksa Masuk Sekolah Per Triwulan II

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM Per Unsur (NRR Per Unsur) | 3,13 | 3,04 | 2,86 | 3,45 | 3,11 | 3,18 | 3,33 | 3,13 | 3,54 |
| Kategori | B | B | C | B | B | A | B | B | A |
| IKM Layanan | 80 (B atau Baik) | | | | | | | | |

Grafik 1.7. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Penyuluhan Hukum Jaksa Masuk Sekolah Per Triwulan II



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

Tabel 1.8 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Pemalang Per Triwulan II

| No | Nama Layanan | Nilai IKM Per Layanan | Kategori (Mutu Layanan) | Predikat (Kinerja Layanan) |
|-------------------------------------|--|-------------------------|-------------------------|----------------------------|
| 1. | Layanan Pengembalian Barang Bukti | 99 | A | Sangat Baik |
| 2. | Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) | 90 | A | Sangat Baik |
| 3. | Layanan Mbangun Desa Bareng Jaksa (Bang Deja) | 87 | B | Baik |
| 4. | Layanan Sistem Jemput Antar Saksi Tindak Pidana Korupsi (Si Jas Tipikor) | 86 | B | Baik |
| 5. | Layanan Pelayanan Hukum Perdata Dan Tata Usaha Negara | - | - | - |
| 6. | Layanan Pelayanan Pengambilan Tilang | 86 | B | Baik |
| 7. | Layanan Perpanjangan Penahanan | 85 | B | Baik |
| 8. | Layanan Penyuluhan Hukum Jaksa Masuk Sekolah | 80 | B | Baik |
| Nilai IKM Kejaksaan Negeri Pemalang | | 88 (A atau Sangat Baik) | | |

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 Jangka Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,37 (tiga koma tiga tujuh). Selanjutnya unsur Pengaduan mendapatkan nilai 3,39 (tiga koma tiga sembilan) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Produk yang mendapatkan nilai 3,4 (tiga koma empat) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur Sarana Prasarana dengan nilai sebesar 3,77 (tiga koma tujuh tujuh), unsur Biaya/Tarif dengan nilai tertinggi kedua sebesar 3,73 (tiga koma tujuh tiga), serta unsur Kompetensi dengan nilai tertinggi ketiga sebesar 3,52 (tiga koma lima dua).

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 pelayanan pengambilan tilang sudah baik namun agar ditingkatkan lagi peyanaanannya".
2. "Pelayanan lama dan harus bolak balik"
3. "jaksa dan jajarannya perlu mendapatkan pelatihan khusus tentang etika pelayanan publik agar dapat memberikan layanan yang lebih humanis dan profesional".
4. "Dalam penanganan Perkara dan Aduan Harus lebih transparan".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur waktu pelayanan, unsur pengaduan, dan unsur produk dapat digambarkan sebagai berikut. Misal:

1. Waktu pelayanan masih dirasakan lambat oleh sebagian masyarakat. Hal ini disebabkan oleh belum optimalnya pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital serta kurangnya informasi yang menjelaskan estimasi waktu proses pelayanan secara transparan.
2. Produk layanan dianggap belum sepenuhnya jelas dan mudah dipahami. Sebagian responden menyebutkan masih terdapat kebingungan terhadap prosedur atau dokumen yang dibutuhkan dalam suatu layanan, yang mengindikasikan perlunya penyempurnaan dalam aspek sosialisasi maupun tampilan informasi layanan.
3. Saluran pengaduan yang tersedia dinilai belum sepenuhnya efektif. Responden menyatakan bahwa penyampaian keluhan masih kurang ditanggapi secara cepat dan belum ada sistem yang menunjukkan transparansi dalam proses tindak lanjut pengaduan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

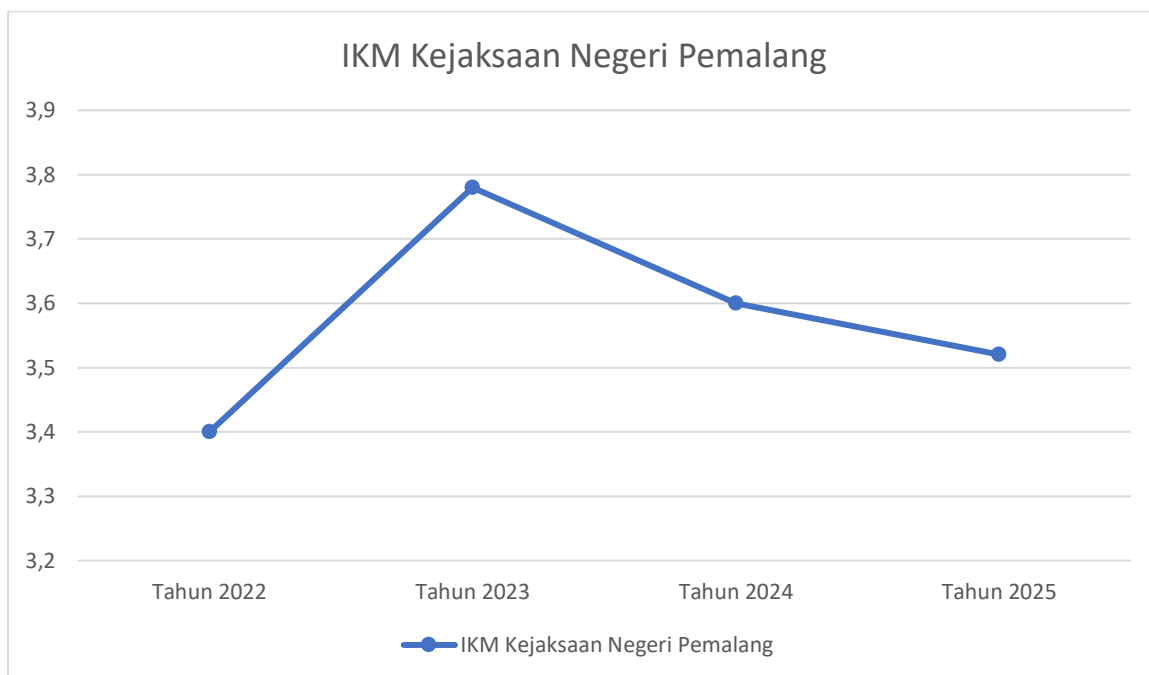
Hasil analisis tersebut dibuat sebagai langkah untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan/keputusan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada Kejaksaan Negeri Pemalang. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur waktu pelayanan, unsur pengaduan, dan unsur produk 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 | Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Pemalang, khususnya pada layanan unggulan. | √ | √ | | | Kajari Kasubagbin |
| 2. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Memastikan seluruh saluran pengaduan, saran dan masukan tetap berfungsi dengan baik dan meningkatkan sosialisasi saluran-saluran tersebut kepada pengguna layanan. | √ | √ | | | Kajari Kasubagbin |
| 3. | Produk Pelayanan | Memastikan produk dokumen maupun jasa yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku. | √ | √ | | | Kajari Kasubagbin |

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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

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



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga tahun 2025 Triwulan II pada Kejaksaan Negeri Pemalang

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan II mulai dari April hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Pemalang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 88 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Pemalang menunjukkan tren penurunan sejak tahun 2023 hingga 2025 Triwulan II.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu unsur waktu pelayanan, unsur pengaduan, dan unsur produk pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana prasarana, tarif pelayanan, dan kompetensi pelayanan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Pemalang telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100%.

Pemalang, 22 Juli 2025

Kepala Kejaksaan Negeri Pemalang



Muib, S.H., M.H.Li.
NIP. 19760725 200112 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Pemalang memanfaatkan sarana digital berupa *website* SINORI. 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:

- Layanan Pengembalian Barang Bukti

QR Code Menuju Survei Kepuasan Masyarakat ×

Layanan Pengembalian Barang Bukti
KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG



Silahkan Scan QR Code untuk menuju ke Survei yang telah disediakan

[Print QrCode](#) [Copy Link](#)

[Tampilkan Survei](#)



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG
Layanan : Pengembalian Barang Bukti

Terimakasih untuk mau meluangkan waktunya mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini untuk perbaikan kami kedepannya.

* : Wajib Diisi.

Nama : *

Jenis Kelamin * Pria Wanita

No WA / No Telp : *

Email :

Pendidikan * TS - Tidak Sekolah SD - Sekolah Dasar SMP - Sekolah Menengah Pertama
 SMA - Sekolah Menengah Atas D3 - Diploma 3 B - Strata 1
 S2 - Strata 2 S3 - Strata 3

Pekerjaan * Belum / Tidak Bekerja PNS - Pegawai Negeri Sipil TNI - Tentara Nasional Indonesia Polri - Kepolisian RI
 Karyawan Swasta Wiraswasta Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan Pengembalian Barang Bukti pada KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG dengan jenis pelayanannya?

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pada KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG dalam pelayanan?

Tidak Kompeten Kurang Kompeten Kompeten Sangat Kompeten

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Pengembalian Barang Bukti di KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG ini?

Tidak Mudah Kurang Mudah Mudah Sangat Mudah

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pada KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Tidak Sopan dan Ramah Kurang Sopan dan Ramah Sopan dan Ramah Sangat Sopan dan Ramah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Pengembalian Barang Bukti?

Tidak Cepat Kurang Cepat Cepat Sangat Cepat

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana publik yang ada pada KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG?

Buruk Cukup Baik Sangat Baik

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Pengembalian Barang Bukti. Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

Sangat Mahal Cukup Mahal Murah Gratis

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak Ada Ada tetapi tidak berfungsi Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan Pengembalian Barang Bukti antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

Komentar (Kritik / Saran) :



Nama Layanan : Layanan Pengembalian Barang Bukti

| RESPONDEN | | |
|-----------------|--------------------------|----|
| Jenis kelamin : | Ya | 28 |
| | Wanita | 16 |
| Pendidikan : | Tidak Sekolah | 0 |
| | Sekolah Dasar | 2 |
| | Sekolah Menengah Pertama | 8 |
| | Sekolah Menengah Atas | 17 |
| | Diploma 3 | 5 |
| | Strata 1 | 10 |
| | Strata 2 | 4 |
| | Strata 3 | 0 |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI, DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

- Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

QR Code Menuju Survei Kepuasan Masyarakat ×

Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(PTSP)
KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG



Silahkan Scan QR Code untuk menuju ke Survei yang telah disediakan

Print QrCode

Copy Link

Tampilkan Survei



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG
Layanan : Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Terimakasih untuk mau meluangkan waktunya mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini untuk perbaikan kami kedepannya.

* - Wajib Disi.

Nama : *

Jenis Kelamin : Pria Wanita

No WA / No Telp : *

Email :

Pendidikan : TS - Tidak Sekolah
 SMA - Sekolah Menengah Atas
 S2 - Strata 2

SD - Sekolah Dasar
 D3 - Diploma 3
 S3 - Strata 3

SMP - Sekolah Menengah Pertama
 S1 - Strata 1

Pekerjaan : Belum / Tidak Bekerja
 Karyawan Swasta

PNS - Pegawai Negeri Sipil
 Wiraswasta

TNI - Tentara Nasional Indonesia
 Lainnya

Polri - Kepolisian RI

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan **Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)** pada **KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG** dengan jenis pelayanannya?

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pada **KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG** dalam pelayanan?

Tidak Kompeten Kurang Kompeten Kompeten Sangat Kompeten

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan **Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)** di **KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG** ini?

Tidak Mudah Kurang Mudah Mudah Sangat Mudah

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pada **KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG** dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Tidak Sopan dan Ramah Kurang Sopan dan Ramah Sopan dan Ramah Sangat Sopan dan Ramah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan **Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**?

Tidak Cepat Kurang Cepat Cepat Sangat Cepat

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana publik yang ada pada **KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG**?

Buruk Cukup Baik Sangat Baik

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan **Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**. Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

Sangat Mahal Cukup Mahal Murah Gratis

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak Ada Ada tetapi tidak berfungsi Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan **Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

Komentar (Kritik / Saran) :



Nama Layanan : Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

| RESPONDEN | | |
|-----------------|--------------------------|----|
| Jenis Kelamin : | Pria | 28 |
| | Wanita | 29 |
| Pendidikan : | Tidak Sekolah | 0 |
| | Sekolah Dasar | 0 |
| | Sekolah Menengah Pertama | 1 |
| | Sekolah Menengah Atas | 19 |
| | Diploma 3 | 2 |
| | Strata 1 | 20 |
| | Strata 2 | 4 |
| Strata 3 | 1 | |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI, DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

- Layanan Mbangun Desa Bareng Jaksa (Bang Deja)

QR Code Menuju Survei Kepuasan Masyarakat

Layanan Mbangun Desa Bareng Jaksa (Bang Deja)
KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG



Silahkan Scan QR Code untuk menuju ke Survei yang telah disediakan

[Print QrCode](#) [Copy Link](#)

[Tampilkan Survei](#)



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG
Layanan : Mbangun Desa Bareng Jaksa (Bang Deja)

Terimakasih untuk mau meluangkan waktunya mengisi survey kami, tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini untuk perbaikan kami kedepannya.

* - Wajib Diisi

Nama : *

Jenis Kelamin : * Pria Wanita

No WA / No Telp : *

Email :

Pendidikan : * TS - Tidak Sekolah SD - Sekolah Dasar SMP - Sekolah Menengah Pertama
 SMA - Sekolah Menengah Atas D3 - Diploma 3 S1 - Strata 1
 S2 - Strata 2 S3 - Strata 3

Pekerjaan : * Belum / Tidak Bekerja PNS - Pegawai Negeri Sipil TNI - Tentara Nasional Indonesia Polri - Kepolisian RI
 Karyawan Swasta Wirawasta Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan Mbangun Desa Bareng Jaksa (Bang Deja) pada KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG dengan jenis pelayanannya?

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pada KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG dalam pelayanan?

Tidak Kompeten Kurang Kompeten Kompeten Sangat Kompeten

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Mbangun Desa Bareng Jaksa (Bang Deja) di KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG ini?

Tidak Mudah Kurang Mudah Mudah Sangat Mudah

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pada KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Tidak Sopan dan Ramah Kurang Sopan dan Ramah Sopan dan Ramah Sangat Sopan dan Ramah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Mbangun Desa Bareng Jaksa (Bang Deja)?

Tidak Cepat Kurang Cepat Cepat Sangat Cepat

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana publik yang ada pada KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG?

Buruk Cukup Baik Sangat Baik

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Mbangun Desa Bareng Jaksa (Bang Deja). Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

Sangat Mahal Cukup Mahal Murah Gratis

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak Ada Ada tetapi tidak berfungsi Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan Mbangun Desa Bareng Jaksa (Bang Deja) antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

Komentar (Kritik / Saran) :



Nama Layanan : Layanan Mbangun Desa Bareng Jaksa (Bang Deja)

| RESPONDEN | | |
|-----------------|----------------------------|----|
| Jenis Kelamin : | Pria : | 50 |
| | Wanita : | 5 |
| Pendidikan : | Tidak Sekolah : | 0 |
| | Sekolah Dasar : | 0 |
| | Sekolah Menengah Pertama : | 0 |
| | Sekolah Menengah Atas : | 25 |
| | Diploma 1 : | 6 |
| | Srta 1 : | 20 |
| | Srta 2 : | 3 |
| | Srta 3 : | 4 |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

- Layanan Sistem Jemput Antar Saksi Tindak Pidana Korupsi (Si Jas Tipikor)

QR Code Menuju Survei Kepuasan Masyarakat ×

Layanan Sistem Jemput Antar Saksi Tindak
Pidana Korupsi (Si Jas Tipikor)
KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG



Silahkan Scan QR Code untuk menuju ke Survei yang telah disediakan

Print QrCode

Copy Link

Tampilkan Survei



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG
Layanan : Sistem Jemput Antar Saksi Tindak Pidana Korupsi (Si Jas Tipikor)

Terimakasih untuk mau meluangkan waktunya mengisi survey kami. Tolong jawab survey dengan jujur, karena hasil survey ini untuk perbaikan kami kedepannya.

* : wajib diisi.

Nama : *

Jenis Kelamin : * Pria Wanita

No WA / No Telp : *

Email :

Pendidikan : * TS - Tidak Sekolah SD - Sekolah Dasar SMP - Sekolah Menengah Pertama
 SMA - Sekolah Menengah Atas OS - Diploma 3 ST - Strata 1
 S2 - Strata 2 S3 - Strata 3

Pekerjaan : * Belum / Tidak Bekerja PNS - Pegawai Negeri Sipil TNI - Tentara Nasional Indonesia Polri - Kepolisian RI
 Karyawan Swasta Wirawasta Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan Sistem Jemput Antar Saksi Tindak Pidana Korupsi (Si Jas Tipikor) pada KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG dengan jenis pelayanannya?

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Sistem Jemput Antar Saksi Tindak Pidana Korupsi (Si Jas Tipikor) di KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG ini?

Tidak Mudah Kurang Mudah Mudah Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Sistem Jemput Antar Saksi Tindak Pidana Korupsi (Si Jas Tipikor)?

Tidak Cepat Kurang Cepat Cepat Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Sistem Jemput Antar Saksi Tindak Pidana Korupsi (Si Jas Tipikor). Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

Sangat Mahal Cukup Mahal Murah Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan Sistem Jemput Antar Saksi Tindak Pidana Korupsi (Si Jas Tipikor) antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pada KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG dalam pelayanan?

Tidak Kompeten Kurang Kompeten Kompeten Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pada KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Tidak Sopan dan Ramah Kurang Sopan dan Ramah Sopan dan Ramah Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana publik yang ada pada KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG?

Buruk Cukup Baik Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak Ada Ada tetapi tidak berfungsi Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik

Komentar (Kritik / Saran) :



Nama Layanan : Layanan Sistem Jemput Antar Saksi Tindak Pidana Korupsi (Si Jas Tipikor)

| RESPONDEN | | |
|-----------------|--------------------------|----|
| Jenis Kelamin : | Pria | 16 |
| | Wanita | 4 |
| Pendidikan : | Tidak Sekolah | 0 |
| | Sekolah Dasar | 0 |
| | Sekolah Menengah Pertama | 1 |
| | Sekolah Menengah Atas | 12 |
| | Diploma 3 | 0 |
| | Strata 1 | 7 |
| | Strata 2 | 0 |
| | Strata 3 | 0 |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI, DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

- Layanan Pelayanan Hukum Perdata Dan Tata Usaha Negara

QR Code Menuju Survei Kepuasan Masyarakat ×

Layanan PELAYANAN HUKUM PERDATA DAN
TATA USAHA NEGARA
KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG



Silahkan Scan QR Code untuk menuju ke Survei yang telah disediakan

Print QrCode

Copy Link

[Tampilkan Survei](#)



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG
Layanan : PELAYANAN HUKUM PERDATA DAN TATA USAHA NEGARA

Terimakasih untuk mau meluangkan waktunya mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini untuk perbaikan kami kedepannya.

* - Wajib Diisi

Nama : *

Jenis Kelamin : * Pria Wanita

No WA / No Telp : *

Email :

Pendidikan : * TS - Tidak Sekolah SD - Sekolah Dasar SMP - Sekolah Menengah Pertama
 SMA - Sekolah Menengah Atas OS - Diploma 3 ST - Strata 1
 S2 - Strata 2 S3 - Strata 3

Pekerjaan : * Belum / Tidak Bekerja PNS - Pegawai Negeri Sipil TNI - Tentara Nasional Indonesia Polri - Kepolisian RI
 Karyawan Swasta Wiraswasta Lainnya

| | |
|---|--|
| <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan PELAYANAN HUKUM PERDATA DAN TATA USAHA NEGARA pada KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG dengan jenis pelayanannya?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai</p> | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pada KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG dalam pelayanan?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Kompeten <input type="radio"/> Kurang Kompeten <input type="radio"/> Kompeten <input type="radio"/> Sangat Kompeten</p> |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan PELAYANAN HUKUM PERDATA DAN TATA USAHA NEGARA di KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG ini?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Mudah <input type="radio"/> Kurang Mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat Mudah</p> | <p>7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pada KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Sopan dan Ramah <input type="radio"/> Kurang Sopan dan Ramah <input type="radio"/> Sopan dan Ramah <input type="radio"/> Sangat Sopan dan Ramah</p> |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan PELAYANAN HUKUM PERDATA DAN TATA USAHA NEGARA?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Cepat <input type="radio"/> Kurang Cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Sangat Cepat</p> | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana publik yang ada pada KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG?</p> <p><input type="radio"/> Buruk <input type="radio"/> Cukup <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat Baik</p> |
| <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan PELAYANAN HUKUM PERDATA DAN TATA USAHA NEGARA. Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?</p> <p><input type="radio"/> Sangat Mahal <input type="radio"/> Cukup Mahal <input type="radio"/> Murah <input type="radio"/> Gratis</p> | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Ada <input type="radio"/> Ada tetapi tidak berfungsi <input type="radio"/> Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> Dikelola dengan baik</p> |
| <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan PELAYANAN HUKUM PERDATA DAN TATA USAHA NEGARA antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai</p> | <p>Komentar (Kritik / Saran) :</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> |

- Pelayanan Pengambilan Tilang

QR Code Menuju Survei Kepuasan Masyarakat ×


Layanan Pelayanan Pengambilan Tilang
KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG



Silahkan Scan QR Code untuk menuju ke Survei yang telah disediakan

 [Print QrCode](#)

 [Copy Link](#)

 [Tampilkan Survei](#)



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG
Layanan : Pelayanan Pengambilan Tilang

Terimakasih untuk mau meluangkan waktunya mengisi survey kami. Tolong jawab survey dengan jujur, karena hasil survey ini untuk perbaikan kami kedepannya.

* : Wajib Disi

Nama : *

Jenis Kelamin : * Pria Wanita

No WA / No Telp : *

Email :

Pendidikan : * TS - Tidak Sekolah SD - Sekolah Dasar SMP - Sekolah Menengah Pertama
 SMA - Sekolah Menengah Atas OS - Diploma 3 ST - Strata 1
 S2 - Strata 2 S3 - Strata 3

Pekerjaan : * Belum / Tidak Bekerja PNS - Pegawai Negeri Sipil TNI - Tentara Nasional Indonesia Polri - Kepolisian RI
 Karyawan Swasta Wiraswasta Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan **Pelayanan Pengambilan Tilang** pada **KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG** dengan jenis pelayanannya?

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pada **KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG** dalam pelayanan?

Tidak Kompeten Kurang Kompeten Kompeten Sangat Kompeten

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan **Pelayanan Pengambilan Tilang** di **KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG** ini?

Tidak Mudah Kurang Mudah Mudah Sangat Mudah

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pada **KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG** dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Tidak Sopan dan Ramah Kurang Sopan dan Ramah Sopan dan Ramah Sangat Sopan dan Ramah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan **Pelayanan Pengambilan Tilang**?

Tidak Cepat Kurang Cepat Cepat Sangat Cepat

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana publik yang ada pada **KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG**?

Buruk Cukup Baik Sangat Baik

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan **Pelayanan Pengambilan Tilang**. Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

Sangat Mahal Cukup Mahal Murah Gratis

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak Ada Ada tetapi tidak berfungsi Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan **Pelayanan Pengambilan Tilang** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

Komentar (Kritik / Saran) :



Nama Layanan : Layanan Pelayanan Pengambilan Tilang

| RESPONDEN | | |
|-----------------|--------------------------|------|
| Jenis Kelamin : | Pria | = 10 |
| | Wanita | = 0 |
| Pendidikan : | Tidak Sekolah | = 0 |
| | Sekolah Dasar | = 0 |
| | Sekolah Menengah Pertama | = 0 |
| | Sekolah Menengah Atas | = 2 |
| | Diploma 3 | = 0 |
| | Strata 1 | = 6 |
| | Strata 2 | = 2 |
| | Strata 3 | = 0 |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI, DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

- Layanan Perpanjangan Penahanan

QR Code Menuju Survei Kepuasan Masyarakat ×

Layanan Perpanjangan Penahanan KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG



Silahkan Scan QR Code untuk menuju ke Survei yang telah disediakan

Print QrCode

Copy Link

[Tampilkan Survei](#)



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG
Layanan : Perpanjangan Penahanan

Terimakasih untuk mau meluangkan waktunya mengisi survey kami. Tolong jawab survey dengan jujur, karena hasil survey ini untuk perbaikan kami kedepannya.

* : Wajib Disi

Nama : *

Jenis Kelamin : * Pria Wanita

No WA / No Telp : *

Email :

Pendidikan : * TS - Tidak Sekolah SD - Sekolah Dasar SMP - Sekolah Menengah Pertama
 SMA - Sekolah Menengah Atas D3 - Diploma 3 S1 - Strata 1
 S2 - Strata 2 S3 - Strata 3

Pekerjaan : * Rumah / Tidak Bekerja PNS - Pegawai Negeri Sipil TNI - Tentara Nasional Indonesia Polri - Kepolisian RI
 Karyawan Swasta Wiraswasta Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan **Perpanjangan Penahanan** pada **KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG** dengan jenis pelayanannya?

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pada **KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG** dalam pelayanan?

Tidak Kompeten Kurang Kompeten Kompeten Sangat Kompeten

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan **Perpanjangan Penahanan** di **KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG** ini?

Tidak Mudah Kurang Mudah Mudah Sangat Mudah

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pada **KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG** dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Tidak Sopan dan Ramah Kurang Sopan dan Ramah Sopan dan Ramah Sangat Sopan dan Ramah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan **Perpanjangan Penahanan**?

Tidak Cepat Kurang Cepat Cepat Sangat Cepat

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana publik yang ada pada **KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG**?

Buruk Cukup Baik Sangat Baik

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan **Perpanjangan Penahanan**. Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

Sangat Mahal Cukup Mahal Murah Gratis

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak Ada Ada tetapi tidak berfungsi Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan **Perpanjangan Penahanan** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

Komentar (Kritik / Saran) :



Nama Layanan : Layanan Perpanjangan Penahanan

| RESPONDEN | | |
|-----------------|--------------------------|-----|
| Jenis Kelamin : | Pria | : 6 |
| | Wanita | : 0 |
| Pendidikan : | Tidak Sekolah | : 0 |
| | Sekolah Dasar | : 0 |
| | Sekolah Menengah Pertama | : 0 |
| | Sekolah Menengah Atas | : 2 |
| | Diploma 3 | : 0 |
| | Strata I | : 3 |
| | Strata 2 | : 1 |
| | Strata 3 | : 0 |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI, DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

- Layanan Penyuluhan Hukum Jaksa Masuk Sekolah

QR Code Menuju Survei Kepuasan Masyarakat ×

Layanan Penyuluhan Hukum Jaksa Masuk Sekolah
KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG



Silahkan Scan QR Code untuk menuju ke Survei yang telah disediakan

Print QrCode

Copy Link

Tampilkan Survei



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG
Layanan : Penyuluhan Hukum Jaksas Masuk Sekolah

Terimakasih untuk mau meluangkan waktunya mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini untuk perbaikan kami kedepannya.

* : Wajib Disi

Nama : *

Jenis Kelamin : * Pria Wanita

No WA / No Telp : *

Email :

Pendidikan : * TS - Tidak Sekolah SD - Sekolah Dasar SMP - Sekolah Menengah Pertama
 SMA - Sekolah Menengah Atas D3 - Diploma 3 S1 - Strata 1
 S2 - Strata 2 S3 - Strata 3

Pekerjaan : * Belum / Tidak Bekerja PNS - Pegawai Negeri Sipil TNI - Tentara Nasional Indonesia Polri - Kepolisian RI
 Karyawan Swasta Wiraswasta Lainnya

| | |
|---|--|
| <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan <u>Penyuluhan Hukum Jaksas Masuk Sekolah</u> pada <u>KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG</u> dengan jenis pelayanannya?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai</p> | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pada <u>KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG</u> dalam pelayanan?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Kompeten <input type="radio"/> Kurang Kompeten <input type="radio"/> Kompeten <input type="radio"/> Sangat Kompeten</p> |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan <u>Penyuluhan Hukum Jaksas Masuk Sekolah</u> di <u>KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG</u> ini?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Mudah <input type="radio"/> Kurang Mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat Mudah</p> | <p>7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pada <u>KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG</u> dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Sopan dan Ramah <input type="radio"/> Kurang Sopan dan Ramah <input type="radio"/> Sopan dan Ramah <input type="radio"/> Sangat Sopan dan Ramah</p> |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan <u>Penyuluhan Hukum Jaksas Masuk Sekolah</u>?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Cepat <input type="radio"/> Kurang Cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Sangat Cepat</p> | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana publik yang ada pada <u>KEJAKSAAN NEGERI PEMALANG</u>?</p> <p><input type="radio"/> Buruk <input type="radio"/> Cukup <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat Baik</p> |
| <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan <u>Penyuluhan Hukum Jaksas Masuk Sekolah</u>. Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?</p> <p><input type="radio"/> Sangat Mahal <input type="radio"/> Cukup Mahal <input type="radio"/> Murah <input type="radio"/> Gratis</p> | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Ada <input type="radio"/> Ada tetapi tidak berfungsi <input type="radio"/> Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> Dikelola dengan baik</p> |
| <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan <u>Penyuluhan Hukum Jaksas Masuk Sekolah</u> antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai</p> | <p>Komentar (Kritik / Saran) :</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div> |

NILAI IKM
80
Baik
Total Responden : 341

**Nama Layanan : Layanan Penyuluhan Hukum
Jaksa Masuk Sekolah**

| RESPONDEN | | |
|-----------------|--------------------------|-------|
| Jenis Kelamin : | Pria | : 30 |
| | Wanita | : 88 |
| Pendidikan : | Tidak Sekolah | : 0 |
| | Sekolah Dasar | : 0 |
| | Sekolah Menengah Pertama | : 1 |
| | Sekolah Menengah Atas | : 131 |
| | Diploma 3 | : 0 |
| | Strata 1 | : 7 |
| | Strata 2 | : 2 |
| | Strata 3 | : 0 |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI, DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)



| No | Data Responden | | | Komentar Responden | Tgl Survei | Jawaban Survei | | | | | | | | | TOTAL | | |
|----|----------------|--------------------------|------------------------|---|-----------------------|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|---|----|
| | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | | | |
| 1 | Wanita | Sekolah Menengah Atas | Belum / Tidak Berkerja | tidak membantu respon dan kemarahan ingkutan respon berakal | Beliau, 08 April 2025 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 2 | Wanita | Sekolah Menengah Atas | Guru | | Beliau, 08 April 2025 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 34 |
| 3 | Pria | Strata 1 | Karyawan Swasta | | Beliau, 08 April 2025 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 4 | Pria | Sekolah Menengah Atas | Guru | | Beliau, 08 April 2025 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 5 | Pria | Strata 1 | Manajemen | | Beliau, 08 April 2025 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 6 | Wanita | Strata 2 | Guru | | Beliau, 08 April 2025 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 7 | Wanita | Strata 1 | Guru | | Beliau, 08 April 2025 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 34 |
| 8 | Pria | Strata 1 | Karyawan Swasta | | Beliau, 08 April 2025 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 33 |
| 9 | Wanita | Sekolah Menengah Atas | Guru | | Beliau, 08 April 2025 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 10 | Wanita | Strata 1 | Guru | tidak pernah pernah | Beliau, 08 April 2025 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 11 | Pria | Strata 1 | Guru | | Beliau, 08 April 2025 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 33 |
| 12 | Pria | Sekolah Menengah Pertama | Karyawan Swasta | lanjutan | Beliau, 08 April 2025 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 28 |
| 13 | Pria | Strata 1 | Karyawan Swasta | | Beliau, 08 April 2025 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |

- Layanan Pelayanan Pengambilan Tilang



| No | Data Responden | | | Komentar Responden | Tgl Survei | Jawaban Survei | | | | | | | | | | TOTAL |
|--|----------------|------------------------|-------------------|--|----------------------|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-------|
| | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | | |
| 1 | Wai | Smta 1 | Poli - Kapolda RI | | Kamis, 17 April 2020 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 2 | Wai | Smta 2 | Poli - Kapolda RI | Polisi yang sudah baik, pertahanannya | Kamis, 17 April 2020 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 27 |
| 3 | Wai | Smta 1 | Poli - Kapolda RI | | Kamis, 17 April 2020 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | 36 |
| 4 | Wai | Smta 1 | Poli - Kapolda RI | sekarang sudah | Kamis, 17 April 2020 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 36 | |
| 5 | Wai | Gedekah Marwenghi Smta | Poli - Kapolda RI | tidak pelayanan pengembalian tilang sudah baik namun juga dikembalikan lagi penerusannya | Kamis, 17 April 2020 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | |
| 6 | Wai | Gedekah Marwenghi Smta | latihan | | Kamis, 17 April 2020 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 36 | |
| 7 | Wai | Smta 2 | Poli - Kapolda RI | SAHABU BAHU SAHABU (SINAR HATI) HAKIKAT DIAI (SUKSES) | Kamis, 17 April 2020 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | |
| 8 | Wai | Smta 1 | Poli - Kapolda RI | | Kamis, 17 April 2020 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | |
| 9 | Wai | Smta 1 | Poli - Kapolda RI | tidak menghormati pelayanan dengan baik | Kamis, 17 April 2020 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 33 | |
| 10 | Wai | Smta 1 | Poli - Kapolda RI | cepat terus kepatenan | Kamis, 16 April 2020 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | |
| TOTAL PER UNSUR | | | | | | 36 | 36 | 36 | 34 | 33 | 36 | 36 | 31 | 34 | 31 | |
| NILAI RATA-RATA (NRR) PER UNSUR | | | | | | 3.6 | 3.6 | 3.6 | 3.4 | 3.3 | 3.6 | 3.5 | 3.1 | 3.4 | 3.46 | |

- Layanan bangun desa bareng jaksa (bang deja)



| No | Data Responden | | | Komentar Responden | Tgl. Survei | Jawaban Survei | | | | | | | | | TOTAL | |
|----|----------------|-----------------------|----------------------------|---|----------------------|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|----|
| | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | | |
| 1 | Pria | Srta 1 | PHD - Pegawai Negeri Sipil | | Rabu, 20 April 2025 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 2 | Pria | Srta 1 | lahiran | sebagai objek untuk Indonesia lebih maju | Rabu, 16 April 2025 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 3 | Pria | Sekolah Menengah Atas | lahiran | semua sudah ada di buku dan pelaksanaan... semoga kedepannya semakin lebih baik lagi untuk membantu masyarakat. | Rabu, 16 April 2025 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 4 | Pria | Srta 1 | lahiran | pelaksanaan dan kinerja di lingkungan lagi | Rabu, 16 April 2025 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 28 |
| 5 | Pria | Srta 1 | lahiran | Wujudkan persepsi hukum dalam paradigma yg tepat sebagai dasar dan mendasar. | Rabu, 16 April 2025 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 6 | Pria | Srta 2 | lahiran | semua kegiatan menuju pelaksanaan prima | Rabu, 16 April 2025 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 |
| 7 | Pria | Srta 1 | Karyawan Swasta | | Kamis, 17 April 2025 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 8 | Pria | Srta 1 | Karyawan Swasta | | Kamis, 17 April 2025 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 9 | Pria | Srta 1 | lahiran | Dalam pengawasan Pejabat dan Jabatan harus lebih transparan. | Kamis, 17 April 2025 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 10 | Pria | Sekolah Menengah Atas | lahiran | semua sudah ada di buku dan pelaksanaan... dalam melayani hukum dengan baik. | Kamis, 17 April 2025 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 30 |

- Layanan Penyuluhan Hukum Jaksu Masuk Sekolah



| No | Data Responden | | | Komentar Responden | Tgl Survei | Jawaban Survei | | | | | | | | | | TOTAL |
|----|----------------|-----------------------|----------------------------|---|-----------------------|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | | |
| 1 | Wnu | Dasar 1 | PAU - Pegawai Negeri Sipil | Baik | Jember, 04 April 2020 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 30 | |
| 2 | Wanita | Dasar 2 | PAU - Pegawai Negeri Sipil | Tidak untuk memberikan pelayanan prima | Jember, 05 April 2020 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | |
| 3 | Wanita | Dasar 1 | PAU - Pegawai Negeri Sipil | | Jember, 06 April 2020 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 22 | |
| 4 | Wnu | Sekolah Menengah Atas | PAU - Pegawai Negeri Sipil | | Jember, 07 April 2020 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 24 | |
| 5 | Wanita | Dasar 1 | PAU - Pegawai Negeri Sipil | Pelayanan sangat baik, ramah, sopan dan interaktif terhadap siswa, tetapi mohon ditambah diskusi dengan fakultas kebidanan. | Jember, 08 April 2020 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 33 | |
| 6 | Wnu | Sekolah Menengah Atas | Belum / Tidak Bekerja | Meskipun Kejaksaan memiliki peran penting dalam penegakan hukum di Indonesia, masih banyak hal-hal yang perlu ditingkatkan salah satunya adalah kompetensi dan profesionalitas dalam penanganan perkara. Masyarakat sering kali kesulitan mengakses informasi terkait perkembangan kasus, sehingga menimbulkan ketidakpercayaan terhadap institusi ini. Itu apa-apa kami dari saya, mohon maaf dan terima kasih | Jember, 08 April 2020 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 28 | |
| 7 | Wnu | Sekolah Menengah Atas | Belum / Tidak Bekerja | Lebih jema lagi ketika mendapat penyuluhan | Jember, 08 April 2020 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | |
| 8 | Wnu | Sekolah Menengah Atas | Belum / Tidak Bekerja | Terimakasih banyak KUJAWASAH NEGARI PEMALANG telah memberikan banyak ilmu kepada anak-anak SMA di PEMALANG | Jember, 08 April 2020 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | |
| 9 | Wnu | Sekolah Menengah Atas | Belum / Tidak Bekerja | Kejaksaan negeri mantap | Jember, 08 April 2020 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | |

- Layanan Pengembalian Barang Bukti



| No | Data Responden | | | Komentar Responden | Tgl Survei | Jawaban Survei | | | | | | | | | TOTAL | |
|----|----------------|-----------------------|----------------------------|--|---------------------|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|----|
| | Jenis Kalamati | Pendidikan | Pekerjaan | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | | |
| 1 | Pria | Strata I | Wiraswasta | Sudahi baik, tinggal ditungguin lagi biar bisa lebih baik lagi | Rabu, 20 Maret 2020 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 2 | Wanita | Strata I | Idhanya | | Rabu, 20 Maret 2020 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 3 | Pria | Sekolah Menengah Atas | Belum / Tidak Berkas | | Rabu, 20 Maret 2020 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 4 | Pria | Sekolah Menengah Atas | Belum / Tidak Berkas | | Rabu, 20 Maret 2020 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 5 | Pria | Sekolah Menengah Atas | Wiraswasta | | Rabu, 20 Maret 2020 | 4 | 4 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 6 | Pria | Strata I | PHG - Pegawai Negeri Sipil | | Rabu, 20 Maret 2020 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 7 | Wanita | Strata I | PHG - Pegawai Negeri Sipil | | Rabu, 20 Maret 2020 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 8 | Pria | Sekolah Menengah Atas | Belum / Tidak Berkas | | Rabu, 20 Maret 2020 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 9 | Pria | Sekolah Menengah Atas | Wiraswasta | | Rabu, 20 Maret 2020 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 10 | Pria | Sekolah Menengah Atas | Wiraswasta | | Rabu, 20 Maret 2020 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 11 | Wanita | Diploma 3 | Idhanya | | Rabu, 20 Maret 2020 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 12 | Pria | Strata I | Karyawan Swasta | | Rabu, 20 Maret 2020 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 13 | Pria | Strata I | Karyawan Swasta | | Rabu, 20 Maret 2020 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |

• Layanan Sistem Jemput Antar Saksi Tindak Pidana Korupsi (Si Jas Tipikor)



| No | Data Responden | | | Komentar Responden | Tgl Survei | Jawaban Survei | | | | | | | | | TOTAL | |
|----|----------------|-----------------------|-----------------|--|----------------------|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|----|
| | Jenis Kalamati | Pendidikan | Pekerjaan | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | | |
| 1 | Pria | Strata I | Karyawan Swasta | | Kamis, 17 April 2020 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 2 | Pria | Strata I | Idhanya | | Kamis, 17 April 2020 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 3 | Pria | Sekolah Menengah Atas | Wiraswasta | Sudahi baik, hanya perlu ditungguin lagi | Kamis, 17 April 2020 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | | 3 | 4 | 3 | 30 |
| 4 | Pria | Sekolah Menengah Atas | Wiraswasta | tinggal nungguin dari rumah tinggalin | Kamis, 17 April 2020 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 29 |
| 5 | Pria | Sekolah Menengah Atas | Idhanya | Sudahi sangat baik | Kamis, 17 April 2020 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 29 |
| 6 | Pria | Sekolah Menengah Atas | Wiraswasta | Perlu di tungguin lagi | Kamis, 17 April 2020 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 29 |
| 7 | Wanita | Strata I | Wiraswasta | | Kamis, 17 April 2020 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 30 |
| 8 | Pria | Sekolah Menengah Atas | Idhanya | Sudahi baik hanya perlu ditungguin lagi | Kamis, 17 April 2020 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 9 | Wanita | Sekolah Menengah Atas | Karyawan Swasta | Kepal nungguin sampai jam | Kamis, 17 April 2020 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 10 | Pria | Sekolah Menengah Atas | Wiraswasta | | Kamis, 17 April 2020 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 30 |
| 11 | Wanita | Sekolah Menengah Atas | Idhanya | Sudahi ditungguin lagi | Kamis, 17 April 2020 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 32 |
| 12 | Pria | Strata I | Idhanya | semangat untuk pelayanan bagi masyarakat | Kamis, 17 April 2020 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 33 |
| 13 | Wanita | Sekolah Menengah Atas | Karyawan Swasta | | Kamis, 17 April 2020 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 29 |
| 14 | Pria | Sekolah Menengah Atas | Wiraswasta | | Kamis, 17 April 2020 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 30 |

- **Layanan Perpanjangan Penahanan**

| No | Data Responden | | | Komentar Responden | Tgl Survei | Jawaban Survei | | | | | | | | | TOTAL | |
|--|----------------|-----------------------|------------------|----------------------------------|----------------------|----------------|------|------|------|------|-----|------|------|------|-------|-----|
| | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | | |
| 1 | Pria | Strata 1 | Poli - Inspektur | | Kamis, 17 April 2025 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 2 | Pria | Sekolah Menengah Atas | Poli - Inspektur | | Kamis, 17 April 2025 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 39 |
| 3 | Pria | Sekolah Menengah Atas | Poli - Inspektur | | Kamis, 17 April 2025 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 4 | Pria | Strata 2 | Poli - Inspektur | Revisi dari bagian yang terdapat | Kamis, 17 April 2025 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 5 | Pria | Strata 1 | Poli - Inspektur | | Kamis, 17 April 2025 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 |
| 6 | Pria | Strata 1 | Poli - Inspektur | | Jumat, 18 April 2025 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| TOTAL PER UNSUR | | | | | | 16 | 16 | 20 | 23 | 19 | 20 | 20 | 21 | 20 | 20 | 169 |
| NILAI RATA-RATA (NRR) PER UNSUR | | | | | | 3.17 | 3.17 | 3.33 | 3.83 | 3.17 | 3.5 | 3.33 | 3.33 | 3.67 | 3.39 | |

NILAI IKM
85
Baik
Total Responden : 6

| Nama Layanan : Layanan Perpanjangan Penahanan | | |
|---|----------------------------|---|
| RESPONDEN | | |
| Jenis Kelamin : | Pria : | 6 |
| | Wanita : | 0 |
| Pendidikan : | Tidak Sekolah : | 0 |
| | Sekolah Dasar : | 0 |
| | Sekolah Menengah Pertama : | 0 |
| | Sekolah Menengah Atas : | 2 |
| | Diploma 3 : | 0 |
| | Strata 1 : | 3 |
| | Strata 2 : | 1 |
| | Strata 3 : | 0 |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI, DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

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

| No | Rencana Tindak Lanjut 2024 | Realisasi Tindak Lanjut 2025 | Persentase Realisasi |
|----|--|------------------------------|----------------------|
| 1. | Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Pematang, khususnya pada layanan unggulan. | Sudah Direalisasikan | 80 % |
| 2. | Memastikan seluruh saluran pengaduan, saran dan masukan tetap berfungsi dengan baik dan meningkatkan sosialisasi saluran-saluran tersebut kepada pengguna layanan. | Sudah Direalisasikan | 80 % |

| | | | |
|----|--|----------------------|------|
| 3. | Memastikan produk dokumen maupun jasa yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku. | Sudah Direalisasikan | 80 % |
|----|--|----------------------|------|