



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**KEJAKSAAN NEGERI BOMBANA
PERIODE TRIWULAN IV
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

BAB I1

PENDAHULUAN1

1.1. Latar Belakang1

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat1

1.3. Maksud dan Tujuan.....2

BAB II3

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT3

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....3

2.2. Metode Pengumpulan Data.....3

2.3. Lokasi Pengumpulan Data4

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat4

2.5. Penentuan Jumlah Responden4

BAB III5

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT5

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat5

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

BAB IV10

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT10

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan10

4.2. Rencana Tindak Lanjut11

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat12

BAB V14

KESIMPULAN14

LAMPIRAN15

1. Kuesioner.....15

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat16

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 17

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 Bombana 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 Bombana 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 Bombana. 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 Bombana yang berlokasi di Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Bombana.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Bombana. 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 Bombana. 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 Bombana 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 Bombana yang berlokasi di Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara.

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per triwulan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2025	5 hari
2.	Pengumpulan Data	Oktober-Desember 2025	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2026	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2026	5 hari

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun populasi penerima pelayanan pada Kabupaten Bombana, Provinsi Sulawesi Tenggara sebanyak 169 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 169 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	102	60,35
		Perempuan	67	39,64
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	3	1,78
		SD	5	2,96
		SLTP/SMP	8	4,73
		SLTA/SMA	79	46,75
		Diploma III	0	0,00
		S1	68	40,24
		S2	6	3,55
		S3	0	0,00
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	34	20,12
		PNS	35	20,71
		TNI	0	0,00
		Polri	10	5,92
		Karyawan Swasta	11	6,51
		Wiraswasta	23	13,61
		Lainnya	56	33,14
4.	Jenis Layanan	Layanan Pengambilan Tilang	1	0,59
		Layanan Pengembalian dan Pengantaran Barang Bukti	14	8,28
		Layanan Penerangan Hukum Dan Pelayanan Hukum	39	23,08
		Layanan PTSP	115	68,05

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

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

Tabel 3.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengambilan Tilang Per Triwulan IV

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	100 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 3.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengembalian dan Pengantaran Barang Bukti Per Triwulan IV

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,43	3,57	3,57	4	3,5	3,5	3,79	3,5	4
Kategori	B	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	91 (A atau Sangat Baik)								

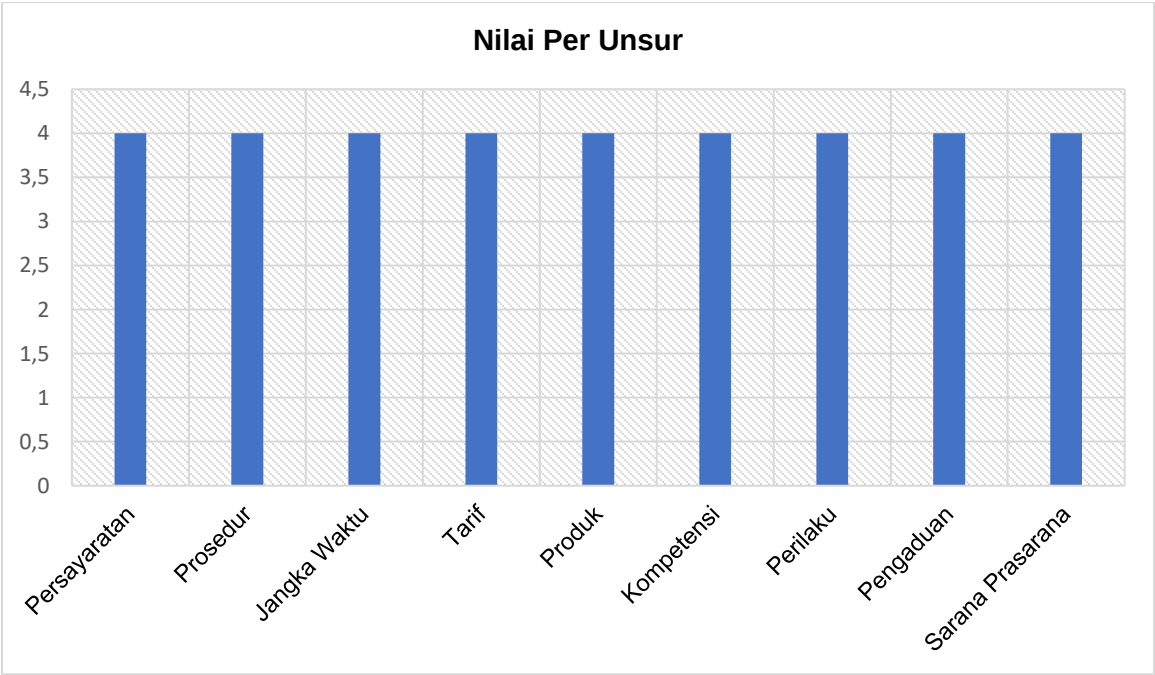
Tabel 3.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penerangan Hukum dan Pelayanan Hukum Per Triwulan IV

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,28	3,31	3,15	3	3,31	3,49	3,69	3,26	3,77
Kategori	B	B	B	B	B	B	A	B	A
IKM Layanan	84 (B atau Baik)								

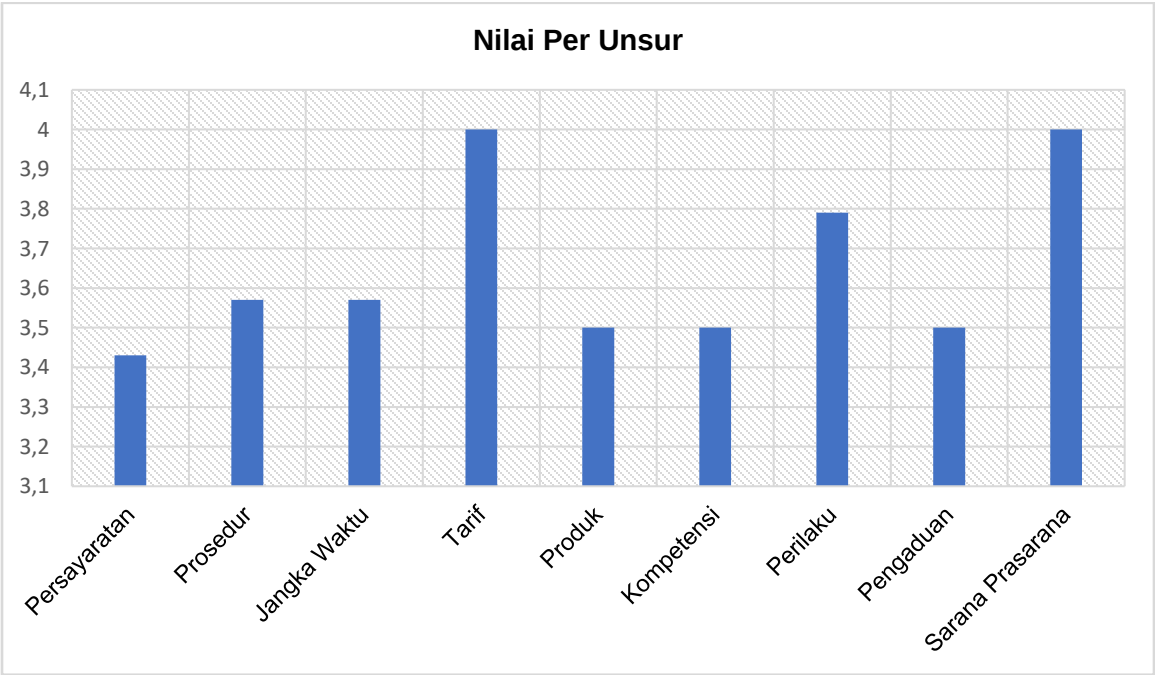
Tabel 3.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PTSP Per Triwulan IV

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,85	3,82	3,74	3,9	3,85	3,88	3,78	3,84	3,85
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	96 (A atau Sangat Baik)								

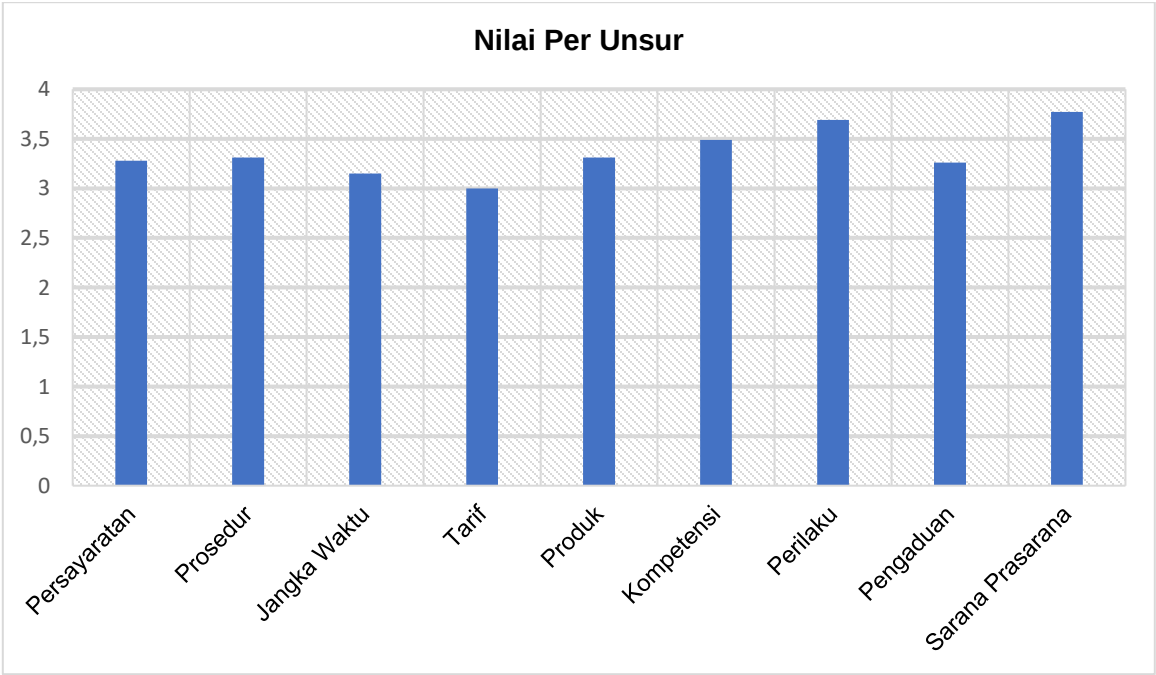
Grafik 3.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pada Layanan Pengambilan Tilang Per Triwulan IV



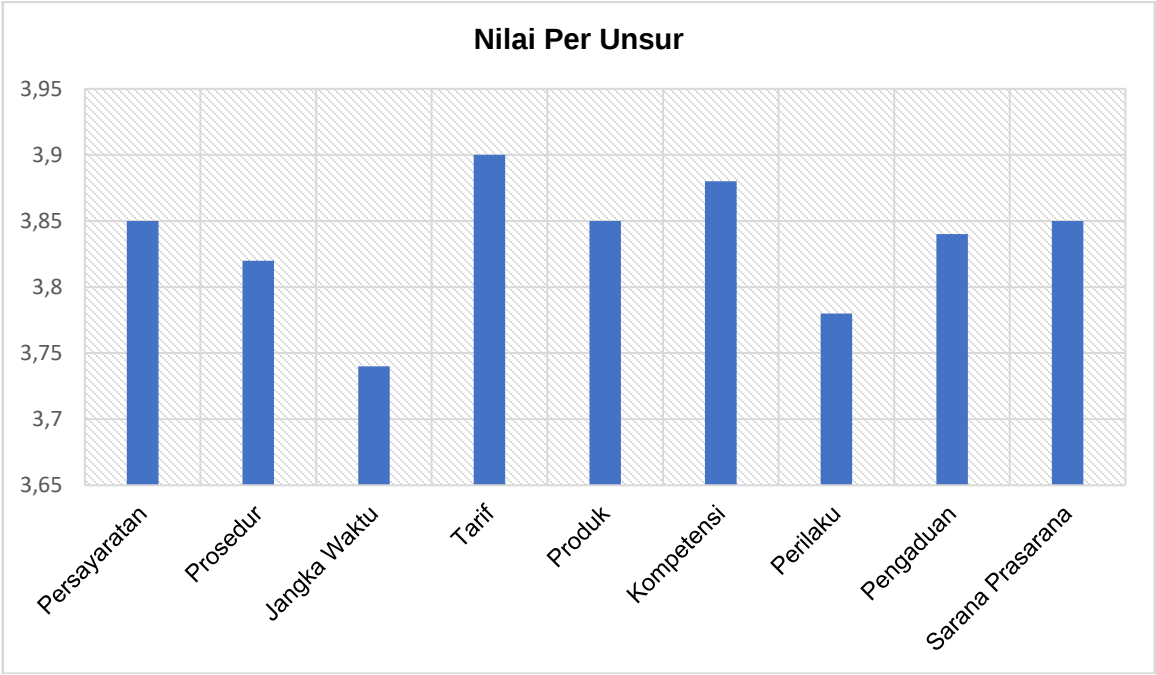
Grafik 3.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pada Layanan Pengembalian dan Pengantaran Barang Per Triwulan IV



Grafik 3.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Penerangan Hukum dan Pelayanan Hukum Per Triwulan IV



Grafik 3.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan PTSP Per Triwulan IV



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

Tabel 3.5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
Kejaksaan Negeri Bombana Per Triwulan IV

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Pengambilan Tilang	100	A	Sangat Baik
2.	Layanan Pengembalian dan Pengantaran Barang	91	A	Sangat Baik
3.	Layanan Penerangan Hukum dan Pelayanan Hukum	84	B	Baik
4	Layanan PTSP	96	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Bombana		92,75		

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 mendapatkan nilai terendah yaitu 3,62 (tiga koma enam dua). Selanjutnya unsur Persyaratan mendapatkan nilai 3,64 (tiga koma enam empat) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,65 (tiga koma enam lima) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Sarana Prasarana dengan nilai sebesar 3,91 (Tiga koma sembilan satu) Selanjutnya unsur Perilaku mendapatkan nilai 3,82 (tiga koma delapan dua) dan merupakan nilai tertinggi kedua. Begitu juga dengan unsur Tarif yang mendapatkan nilai 3,73 (tiga koma tujuh tiga) sehingga menjadi nilai tertinggi ketiga.

Secara keseluruhan nilai dari semua unsur pelayanan telah mencapai nilai yang sangat baik, namun berikutnya masih dapat ditingkatkan kembali.

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. “Pelayanan agar ditambah dan proses dipercepat, input data bisa dimaksimalkan dengan pelayanan online/internet”.
2. “Proses layanan mohon dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.

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

1. Waktu Pelayanan masih dirasa lambat dan Prosedur Pelayanan dinilai berbelit-belit oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena Masyarakat belum memanfaatkan registrasi online secara optimal dan lebih memilih langsung datang ke lokasi pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan masih dianggap rumit oleh sebagian masyarakat. Hal ini disebabkan karena masih adanya pengguna layanan yang datang tanpa membawa dokumen persyaratan yang lengkap serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap informasi persyaratan yang telah dipublikasikan.
3. Pengelolaan Pengaduan belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena masih terbatasnya pengetahuan masyarakat terkait sarana pengaduan yang tersedia serta adanya kecenderungan masyarakat untuk menyampaikan keluhan secara langsung tanpa melalui mekanisme pengaduan resmi.

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 Bombana . Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur Jangka Waktu, Persyaratan, dan Pengaduan. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

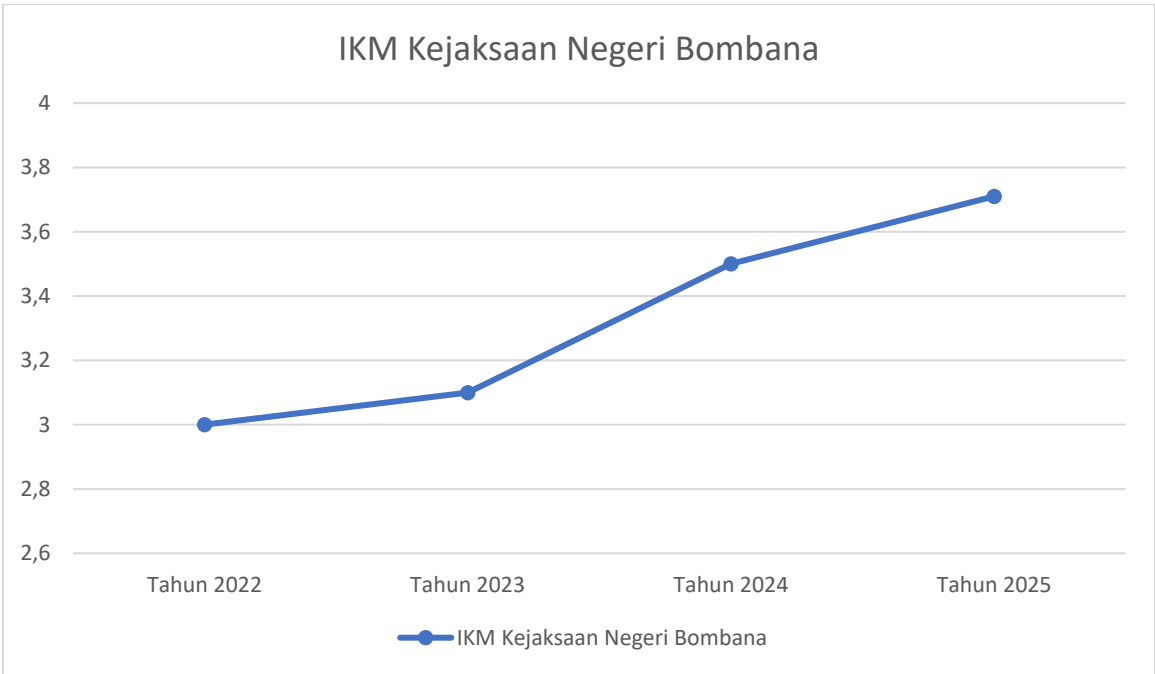
No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu Pelayanan	Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait registrasi <i>online</i>	√	√	√	√	• Kajari • Kasubagbin • Para Kasi (Pejabat Pengawas)
		Mengoptimalkan pemanfaatan layanan berbasis digital untuk mempercepat proses pelayanan.	√	√	√	√	• Kajari • Kasubagbin • Para Kasi (Pejabat Pengawas)
2.	Persyaratan	Melakukan peninjauan kembali terhadap persyaratan pelayanan agar lebih sederhana, jelas, dan mudah dipahami masyarakat.	√		√		• Kajari • Kasubagbin • Para Kasi (Pejabat Pengawas)
		Meningkatkan penyebaran informasi persyaratan melalui media informasi seperti website, media sosial, banner, dan ruang pelayanan.	√	√	√	√	• Kajari • Kasubagbin • Para Kasi (Pejabat Pengawas)
		Memberikan pendampingan dan penjelasan kepada masyarakat terkait kelengkapan dokumen persyaratan pelayanan.	√	√			• Kajari • Kasubagbin • Para Kasi (Pejabat Pengawas)

3.	Pengaduan	Meningkatkan sosialisasi sarana dan mekanisme pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media elektronik.	√		√		• Kajari • Kasubagbin • Para Kasi (Pejabat Pengawas)
		Memastikan seluruh pengaduan masyarakat ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan transparan.		√		√	• Kajari • Kasubagbin • Para Kasi (Pejabat Pengawas)
		Melakukan evaluasi berkala terhadap pengelolaan pengaduan sebagai bahan perbaikan pelayanan.		√		√	• Kajari • Kasubagbin • Para Kasi (Pejabat Pengawas)

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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

Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Kejaksaaan Negeri Bombana Tahun 2022-2025



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

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Bombana, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 92,75 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Bombana menunjukkan peningkatan yang signifikan sejak tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Jangka Waktu, Persyaratan, dan Persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana Prasarana, Perilaku, dan Tarif.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Bombana telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100% dengan perbandingan tahun 2022 sampai dengan 2025.
5. Pada tahun 2022 sampai dengan 2023 pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) masih belum efektif sehingga ditahun 2024 dan 2025 telah dilakukan peningkatan yang signifikan. Hal ini juga diharapkan dapat berlanjut di tahun-tahun berikutnya.

Bombana, 09 Februari 2026
Kepala Kejaksaan Negeri Bombana,



Audi Helmi Adam, S.H., M.H.

Jaksa Madya NIP. 19790827 200003 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Bombana 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:

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

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Kejaksaan Negeri Bombana sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



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

No	Rencana Tindak Lanjut 2024	Realisasi Tindak Lanjut 2025	Persentase Realisasi
1.	Sosialisasi ke masyarakat	Sudah	100 %
2.	Optimalisasi sarana dan prasarana	Sudah	100 %
3.	Meningkatkan kualitas Pelayanan	Sudah	100 %

No	Rencana Tindak Lanjut Tw II 2025	Realisasi Tindak Lanjut Tw IV 2025	Persentase Realisasi
1.	Memastikan produk dokumen maupun jasa yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	Sudah	100 %
2.	Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Bombana, khususnya pada layanan unggulan	Sudah	100 %
3.	Memberikan informasi pada saat pelayanan bahwa semua pelayanan yang diberikan gratis dan Memastikan segala proses bisnis yang berjalan di lingkungan Kejaksaan Negeri Bombana tidak ada pungutan liar.	Sudah	100 %