



**KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA**  
**KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI TENGGARA**  
**KEJAKSAAN NEGERI BOMBANA**

Jl. Adhyaksa No.5 Kelurahan Lampopala, Kecamatan Rumbia, Kabupaten Bombana 93771  
email : [kejaribombanaumum@gmail.com](mailto:kejaribombanaumum@gmail.com) website : [kejari-bombana.kejaksaan.go.id](http://kejari-bombana.kejaksaan.go.id)

Nomor : B- 46A/P.3.19/Cr.5/04/2026  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) eksemplar.  
Hal : Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat  
(SKM) Triwulan I Kejaksaan Negeri  
Bombana Tahun 2026

Bombana, 07 April 2026

Yth.

Kepala Kejaksaan Tinggi  
Sulawesi Tenggara

di -  
Kendari

Menindaklanjuti surat Kepala Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tenggara Nomor : B-436/P.3.2/Cr.5/02/2026 tanggal 9 Februari 2026 Hal Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2025 dan Pengisian SKM Triwulan I Tahun 2026, bersama ini dengan hormat terlampir kami kirimkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Kejaksaan Negeri Bombana Tahun 2026.

Demikian untuk menjadi maklum.

Kepala Kejaksaan Negeri Bombana



Andi Helmi Adam, S.H., M.H  
Jaksa Madya Nip. 19790827 200003 1 004

Tembusan:

1. Yth. Wakil Kepala Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tenggara;  
(Sebagai laporan)
2. Yth. Asisten Pembinaan Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tenggara;
3. Yth. Asisten Pengawasan Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tenggara;
4. Arsip.





**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**

**KEJAKSAAN NEGERI BOMBANA  
PERIODE TRIWULAN I  
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

BAB I .....1

PENDAHULUAN .....1

1.1. Latar Belakang .....1

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....1

1.3. Maksud dan Tujuan.....2

BAB II .....3

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....3

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

2.2. Metode Pengumpulan Data.....3

2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....4

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....4

2.5. Penentuan Jumlah Responden .....4

BAB III .....5

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....5

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat .....5

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

BAB IV .....11

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....11

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....11

4.2. Rencana Tindak Lanjut .....12

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 .....17

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 18

# **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                          | Januari 2026       | 5 hari            |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Januari-Maret 2026 | 42 hari           |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Maret 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 triwulan I tahun 2026 pada Kabupaten Bombana, Provinsi Sulawesi Tenggara sebanyak 60 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 60 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

| No | Karakteristik | Indikator                                         | Jumlah<br>(orang) | Persentase<br>(%) |
|----|---------------|---------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1. | Jenis Kelamin | Laki-Laki                                         | 38                | 63,33             |
|    |               | Perempuan                                         | 22                | 36,67             |
| 2. | Pendidikan    | Tidak Sekolah                                     | 0                 | 0,00              |
|    |               | SD                                                | 1                 | 1,67              |
|    |               | SLTP/SMP                                          | 0                 | 0,00              |
|    |               | SLTA/SMA                                          | 23                | 38,33             |
|    |               | Diploma III                                       | 0                 | 0,00              |
|    |               | S1                                                | 35                | 58,33             |
|    |               | S2                                                | 1                 | 1,67              |
|    |               | S3                                                | 0                 | 0,00              |
| 3. | Pekerjaan     | Belum/Tidak Bekerja                               | 10                | 16,67             |
|    |               | PNS                                               | 5                 | 8,33              |
|    |               | TNI                                               | 0                 | 0,00              |
|    |               | Polri                                             | 9                 | 15                |
|    |               | Karyawan Swasta                                   | 13                | 21,67             |
|    |               | Wiraswasta                                        | 3                 | 5                 |
|    |               | Lainnya                                           | 20                | 33,33             |
| 4. | Jenis Layanan | Layanan Pengembalian dan Pengantaran Barang Bukti | 9                 | 15                |
|    |               | Layanan Pengambilan Tilang                        | 8                 | 13,33             |
|    |               | Layanan PTSP                                      | 13                | 21,67             |
|    |               | Layanan Izin Besuk Tahanan                        | 11                | 18,33             |
|    |               | Layanan Bantuan Hukum                             | 9                 | 15                |
|    |               | Layanan Penerangan Hukum dan Pelayanan Hukum      | 10                | 16,67             |

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 Pengembalian dan Pengantaran Barang Bukti Per Triwulan I

|                                  | Nilai Unsur Pelayanan     |      |      |      |      |      |      |      |    |
|----------------------------------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|----|
|                                  | U1                        | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9 |
| IKM Per Unsur<br>(NRR Per Unsur) | 3,67                      | 3,67 | 3,67 | 3,89 | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 3,78 | 4  |
| Kategori                         | A                         | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A  |
| IKM Layanan                      | 93,5 (A atau Sangat Baik) |      |      |      |      |      |      |      |    |

Tabel 3.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengambilan Tilang Per Triwulan I

|                                  | Nilai Unsur Pelayanan      |      |     |      |      |      |      |      |      |
|----------------------------------|----------------------------|------|-----|------|------|------|------|------|------|
|                                  | U1                         | U2   | U3  | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM Per Unsur<br>(NRR Per Unsur) | 3,63                       | 3,63 | 3,5 | 3,63 | 3,75 | 3,75 | 3,63 | 3,63 | 3,88 |
| Kategori                         | A                          | A    | A   | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| IKM Layanan                      | 91,75 (A atau Sangat Baik) |      |     |      |      |      |      |      |      |

Tabel 3.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PTSP Per Triwulan I

|                                  | Nilai Unsur Pelayanan      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----------------------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                                  | U1                         | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM Per Unsur<br>(NRR Per Unsur) | 3,77                       | 3,77 | 3,77 | 3,92 | 3,77 | 3,77 | 3,77 | 3,69 | 3,85 |
| Kategori                         | A                          | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| IKM Layanan                      | 94,75 (A atau Sangat Baik) |      |      |      |      |      |      |      |      |

Tabel 3.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Izin Besuk Tahanan Per Triwulan I

|                                  | Nilai Unsur Pelayanan     |      |      |      |      |      |      |      |    |
|----------------------------------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|----|
|                                  | U1                        | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9 |
| IKM Per Unsur<br>(NRR Per Unsur) | 3,73                      | 3,82 | 3,73 | 3,91 | 3,73 | 3,82 | 3,82 | 3,82 | 4  |
| Kategori                         | A                         | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A  |
| IKM Layanan                      | 95,5 (A atau Sangat Baik) |      |      |      |      |      |      |      |    |

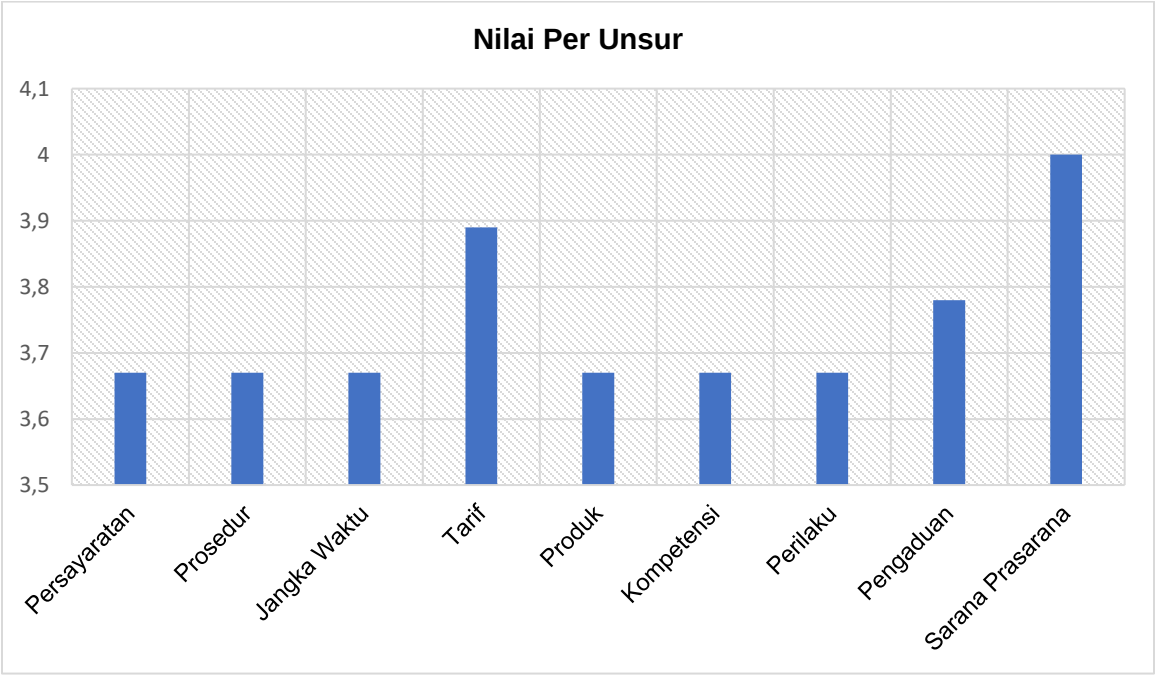
Tabel 3.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Bantuan Hukum Per Triwulan I

|                               | Nilai Unsur Pelayanan      |      |      |    |      |      |      |      |    |
|-------------------------------|----------------------------|------|------|----|------|------|------|------|----|
|                               | U1                         | U2   | U3   | U4 | U5   | U6   | U7   | U8   | U9 |
| IKM Per Unsur (NRR Per Unsur) | 3,67                       | 3,78 | 3,67 | 4  | 3,67 | 3,78 | 3,78 | 3,78 | 4  |
| Kategori                      | A                          | A    | A    | A  | A    | A    | A    | A    | A  |
| IKM Layanan                   | 94,75 (A atau Sangat Baik) |      |      |    |      |      |      |      |    |

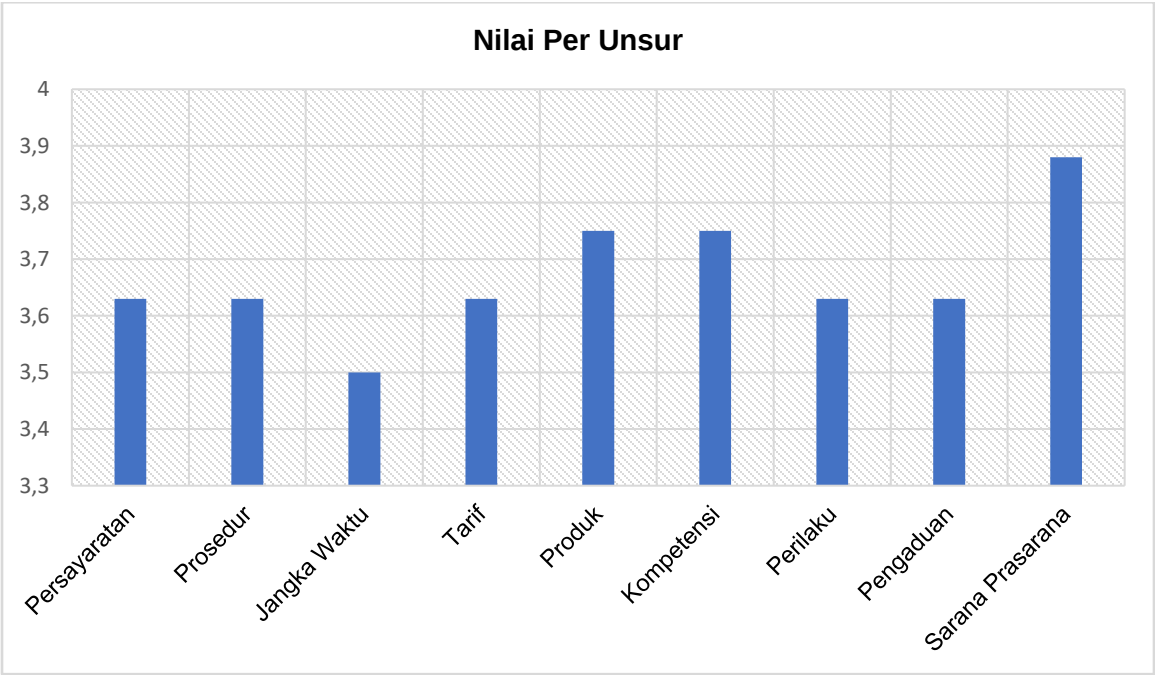
Tabel 3.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penerangan Hukum dan Pelayanan Hukum Per Triwulan I

|                               | Nilai Unsur Pelayanan   |     |     |     |     |     |     |     |     |
|-------------------------------|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|                               | U1                      | U2  | U3  | U4  | U5  | U6  | U7  | U8  | U9  |
| IKM Per Unsur (NRR Per Unsur) | 3,6                     | 3,9 | 3,7 | 3,5 | 3,5 | 3,6 | 3,6 | 3,9 | 3,8 |
| Kategori                      | A                       | A   | A   | A   | A   | A   | A   | A   | A   |
| IKM Layanan                   | 92 (A atau Sangat Baik) |     |     |     |     |     |     |     |     |

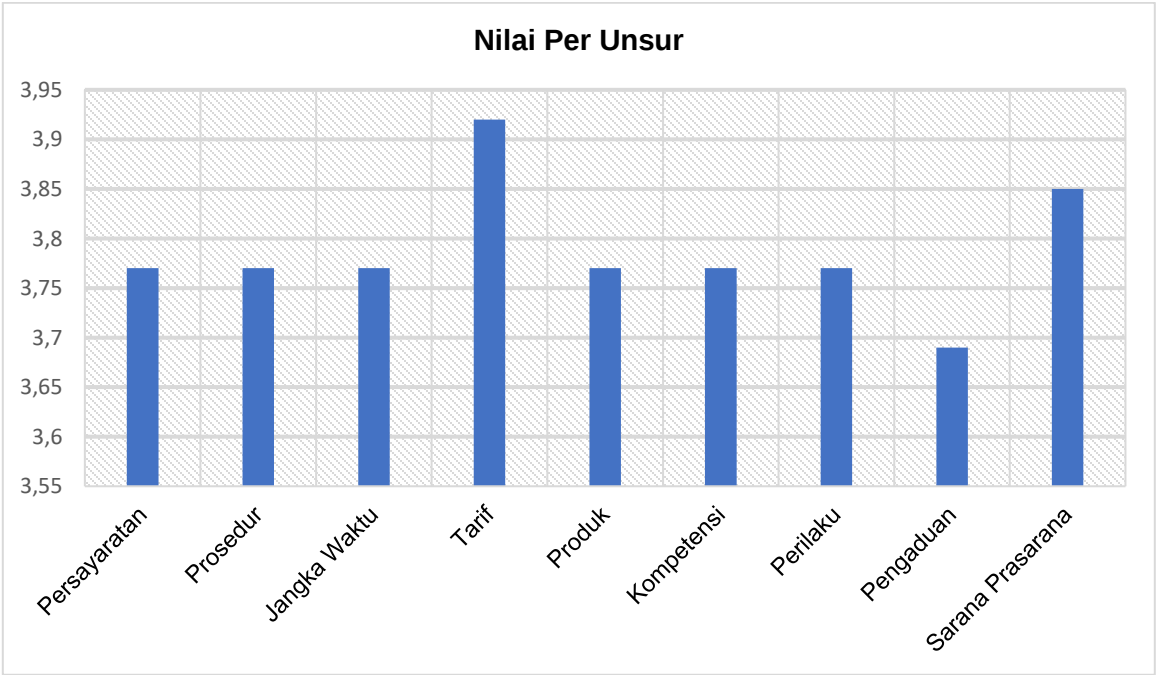
Grafik 3.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pengembalian dan Pengantaran Barang Bukti Per Triwulan I



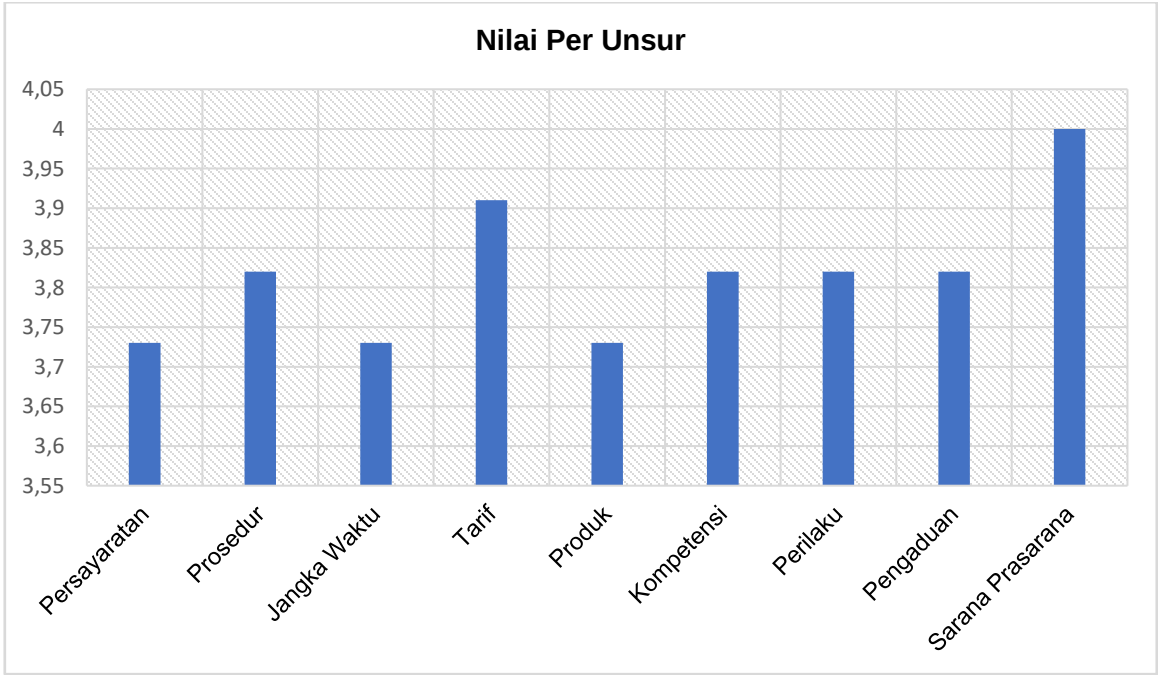
Grafik 3.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pengambilan Tilang Per Triwulan I



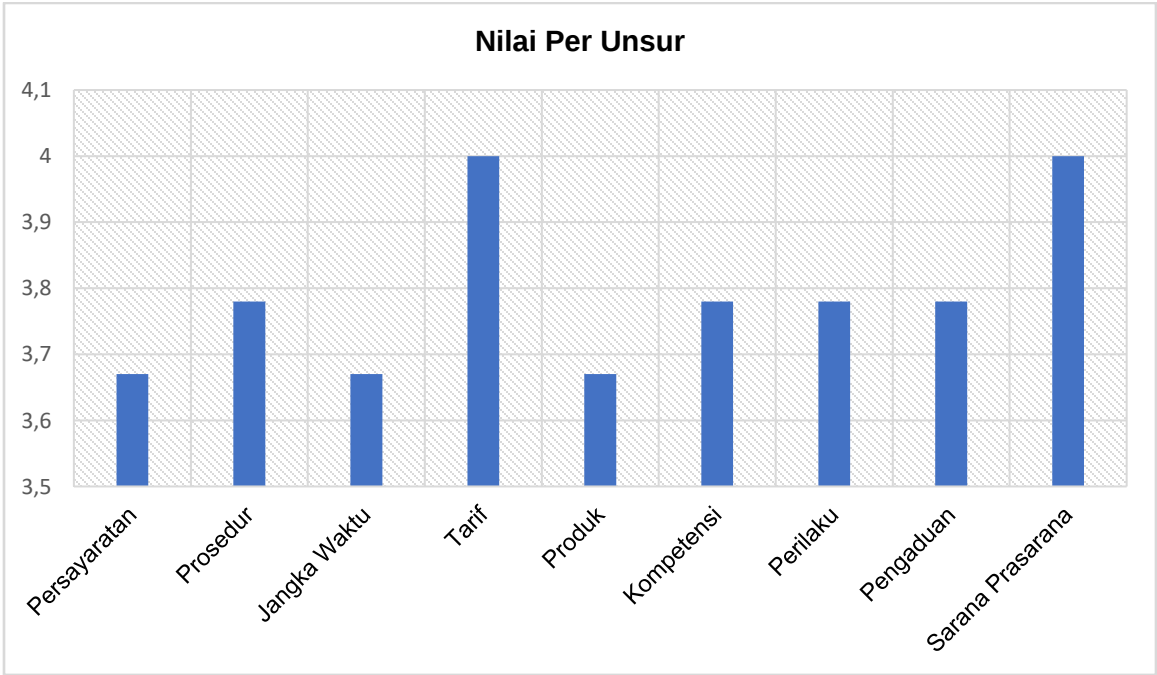
Grafik 3.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan PTSP Per Triwulan I



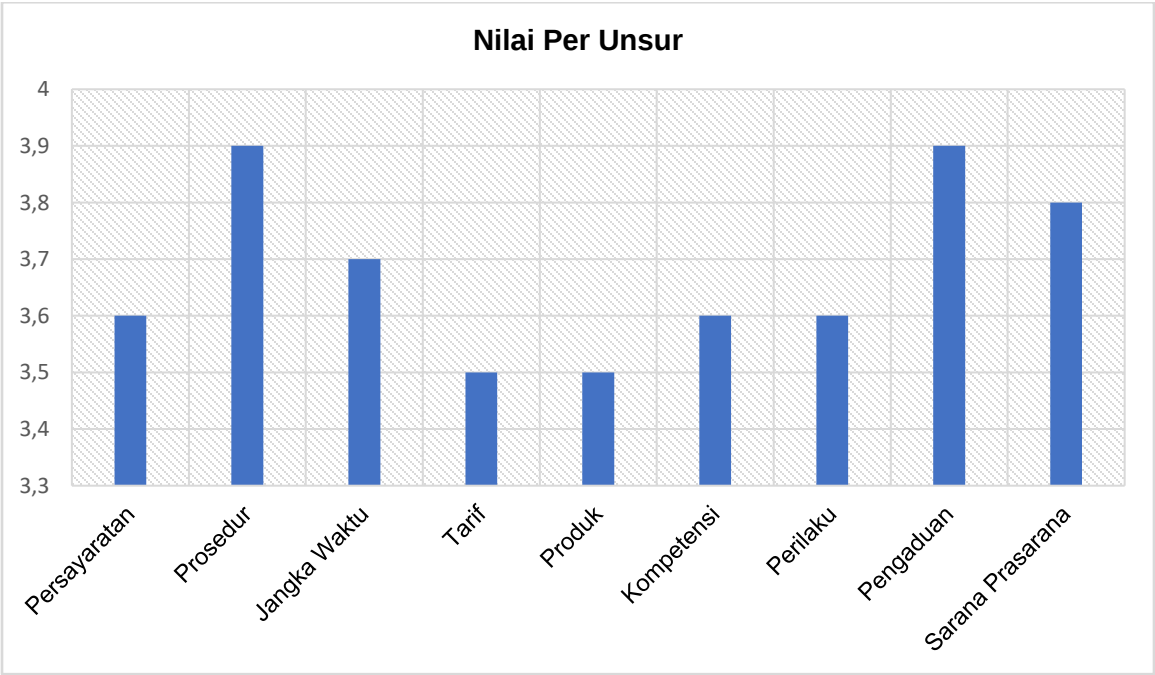
Grafik 3.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Izin Besuk Tahanan Per Triwulan I



Grafik 3.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Bantuan Hukum Per Triwulan I



Grafik 3.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Penerangan Hukum dan Pelayanan Hukum Per Triwulan I



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 I

| No                                 | Nama Layanan                                      | Nilai IKM Per Layanan | Kategori (Mutu Layanan) | Predikat (Kinerja Layanan) |
|------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------|
| 1.                                 | Layanan Pengembalian dan Pengantaran Barang Bukti | 93,5                  | A                       | Sangat Baik                |
| 2.                                 | Layanan Pengambilan Tilang                        | 91,75                 | A                       | Sangat Baik                |
| 3.                                 | Layanan PTSP                                      | 94,75                 | A                       | Sangat Baik                |
| 4.                                 | Layanan Izin Besuk Tahanan                        | 95,5                  | A                       | Sangat Baik                |
| 5.                                 | Layanan Bantuan Hukum                             | 94,75                 | A                       | Sangat Baik                |
| 6.                                 | Layanan Penerangan Hukum dan Pelayanan Hukum      | 92                    | A                       | Sangat Baik                |
| Nilai IKM Kejaksaan Negeri Bombana |                                                   | 93,75                 |                         |                            |

## **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 Produk mendapatkan nilai terendah yaitu 3,68 (tiga koma enam delapan). Selanjutnya unsur Perilaku mendapatkan nilai 3,71 (tiga koma tujuh satu) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Kompetensi yang mendapatkan nilai 3,73 (tiga koma tujuh tiga) sehingga menjadi nilai terendah ketiga. Meskipun unsur -unsur tersebut mempunyai nilai terendah dari unsur yang lainnya namun tetap dalam kategori sangat baik (A).
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Sarana Prasarana dengan nilai sebesar 3,92 (Tiga koma sembilan dua) Selanjutnya unsur Tarif mendapatkan nilai 3,81 (tiga koma delapan satu) dan merupakan nilai tertinggi kedua. Begitu juga dengan unsur Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,77 (tiga koma tujuh tiga) sehingga menjadi nilai tertinggi ketiga.

Secara keseluruhan nilai dari semua unsur pelayanan Kejaksaan Negeri Bombana Triwulan I Tahun 2026 telah mencapai nilai “3,75 atau Sangat Baik (A)”, dan berikutnya dapat ditingkatkan lagi dan dipertahankan.

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. “Lebih di tingkatkan lagi pelayanannya”.
2. “saya kira pelayanan yang diberikan sangat baik dan dapat diterima seluruh masyarakat bombana khususnya saya sendiri dan saya harap dapat terus dipertahankan”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Produk, Perilaku, dan Kompetensi dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Produk Layanan masih perlu peningkatan kualitas, khususnya dalam hal ketepatan dan konsistensi hasil layanan.
2. Perilaku Pelaksana perlu peningkatan konsistensi dalam memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan berorientasi pada pengguna layanan.
3. Kompetensi Pelaksana masih perlu ditingkatkan melalui pengembangan kapasitas dan pelatihan secara berkelanjutan guna mendukung kualitas pelayanan yang lebih optimal.

### 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 Produk, Perilaku, dan Kompetensi. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

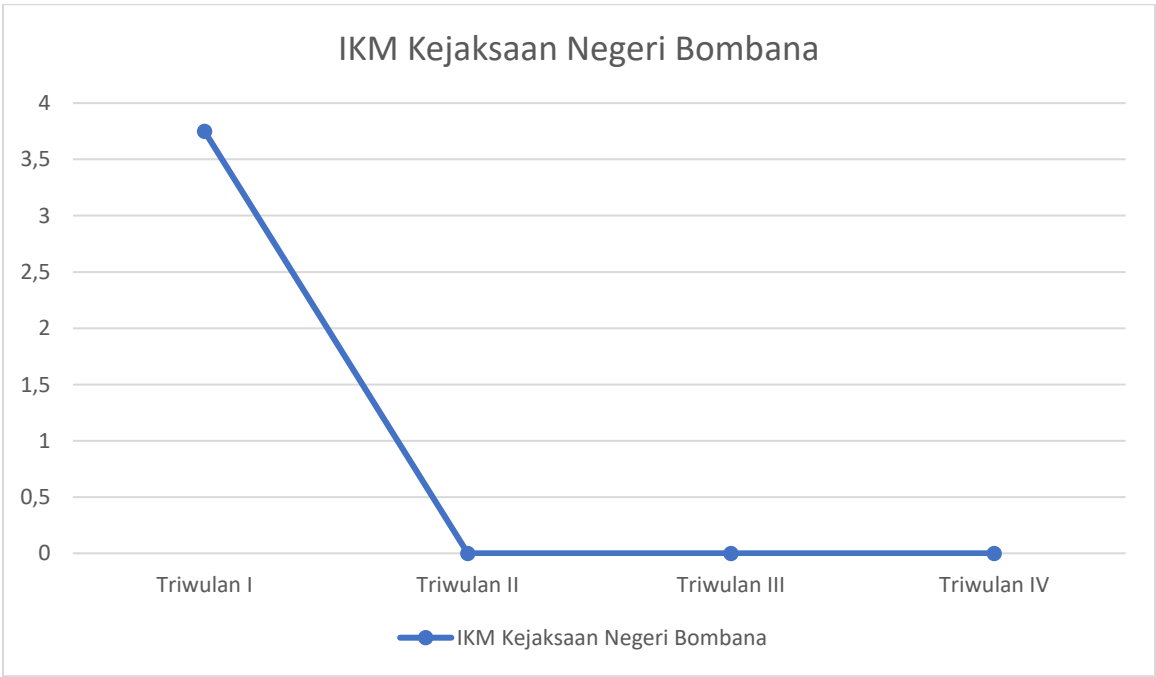
| No | Unsur Prioritas    | Program/ Kegiatan                                                                                                         | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab                                                                                                         |
|----|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                    |                                                                                                                           | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                                                                                                                          |
| 1. | Produk Layanan     | Melakukan evaluasi dan standarisasi kualitas produk layanan agar lebih tepat, konsisten, dan sesuai kebutuhan masyarakat. |       | √     |        | √     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kajari</li> <li>• Kasubagbin</li> <li>• Para Kasi (Pejabat Pengawas)</li> </ul> |
|    |                    | Meningkatkan pengawasan terhadap hasil layanan yang diberikan kepada masyarakat.                                          | √     | √     | √      | √     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kajari</li> <li>• Kasubagbin</li> <li>• Para Kasi (Pejabat Pengawas)</li> </ul> |
| 2. | Perilaku Pelaksana | Melaksanakan pembinaan dan pengarahan terkait etika pelayanan prima kepada seluruh petugas.                               | √     |       | √      |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kajari</li> <li>• Kasubagbin</li> <li>• Para Kasi (Pejabat Pengawas)</li> </ul> |
|    |                    | Meningkatkan pengawasan dan evaluasi terhadap sikap pelayanan petugas secara berkala.                                     | √     | √     | √      | √     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kajari</li> <li>• Kasubagbin</li> <li>• Para Kasi (Pejabat Pengawas)</li> </ul> |

|    |                      |                                                                                                  |   |   |   |   |                                                                                                                          |
|----|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                      | Memberikan reward dan punishment berdasarkan kinerja pelayanan.                                  |   | √ |   | √ | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kajari</li> <li>• Kasubagbin</li> <li>• Para Kasi (Pejabat Pengawas)</li> </ul> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Mengikutsertakan petugas dalam pendidikan dan pelatihan (diklat/bimtek) terkait pelayanan publik |   | √ | √ |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kajari</li> <li>• Kasubagbin</li> <li>• Para Kasi (Pejabat Pengawas)</li> </ul> |
|    |                      | Melaksanakan kegiatan peningkatan kapasitas internal (sharing knowledge/briefing rutin).         | √ | √ | √ | √ | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kajari</li> <li>• Kasubagbin</li> <li>• Para Kasi (Pejabat Pengawas)</li> </ul> |
|    |                      | Melakukan evaluasi kompetensi dan kebutuhan pengembangan SDM secara berkala.                     |   | √ |   | √ | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kajari</li> <li>• Kasubagbin</li> <li>• Para Kasi (Pejabat Pengawas)</li> </ul> |

### 4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

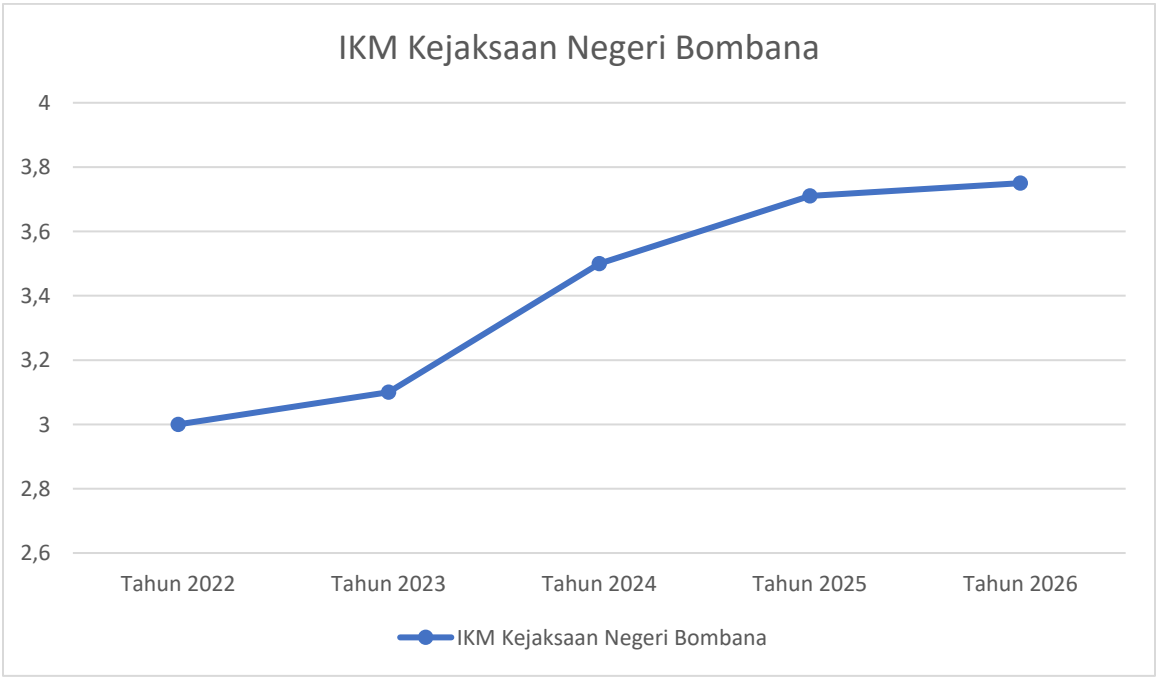
Untuk membandingkan kinerja Kejaksaan Negeri Bombana secara berkala dan/atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik perlu dilakukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan guna melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat 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 2026



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan IV Tahun 2026 pada Kejaksaaan Negeri Bombana.

Grafik 4.2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
Kejaksaaan Negeri Bombana Tahun 2022-2026



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

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan I mulai dari Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Bombana, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 93,75 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Bombana menunjukkan peningkatan dari tahun 2025 hingga 2026.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Produk, Perilaku, dan Kompetensi.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana Prasarana, Tarif, dan Pengaduan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Bombana telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100% dengan perbandingan tahun 2025 sampai dengan Triwulan I Tahun 2026.
5. Pada tahun 2022 sampai dengan 2023 pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) masih belum efektif sehingga ditahun 2024, 2025, dan per triwulan I Tahun 2026 telah dilakukan peningkatan yang signifikan. Hal ini juga diharapkan dapat berlanjut di tahun-tahun berikutnya.

Bombana, 07 April 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Bombana,



Andi 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 :<br><div></div> / <div></div> / <div></div>                                               |  | Waktu :<br><div>08.00 – 12.00*</div> <div>13.00 – 17.00*</div> |  |
| Jenis Layanan yang diterima :                                                                      |  |                                                                |  |
| Profil Responden                                                                                   |  |                                                                |  |
| Jenis Kelamin : <div>L</div> <div>P</div>                                                          |  | Usia : <div></div> Tahun                                       |  |
| Pendidikan : <div>SD</div> <div>SMP</div> <div>SMA</div> <div>S1</div> <div>S2</div> <div>S3</div> |  |                                                                |  |
| Pekerjaan : <div>PNS</div> <div>TNI</div> <div>Polri</div> <div>Swasta</div> <div>Wirausaha</div>  |  |                                                                |  |
|                                                                                                    |  | <div>Lainnya : .....</div>                                     |  |

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

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

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 2025        | Realisasi Tindak Lanjut 2026 | 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 I 2026                                                                              | Realisasi Tindak Lanjut Tw II 2026                                                                        | Persentase Realisasi |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1. | Menyusun dan menyempurnakan output kerja (laporan/dokumen) sesuai standar kualitas dan waktu yang ditetapkan | Laporan telah disusun sesuai standar, dilakukan revisi minor dan diselesaikan tepat waktu                 | %                    |
| 2. | Meningkatkan kedisiplinan, komunikasi, dan kerja sama tim dalam pelaksanaan tugas                            | Kehadiran dan ketepatan waktu meningkat, aktif berkoordinasi dengan tim, serta responsif dalam komunikasi | %                    |
| 3. | Mengikuti pelatihan/learning untuk meningkatkan kemampuan teknis dan manajerial                              | Telah mengikuti pelatihan dan menerapkan hasil pembelajaran dalam pekerjaan sehari-hari                   | %                    |