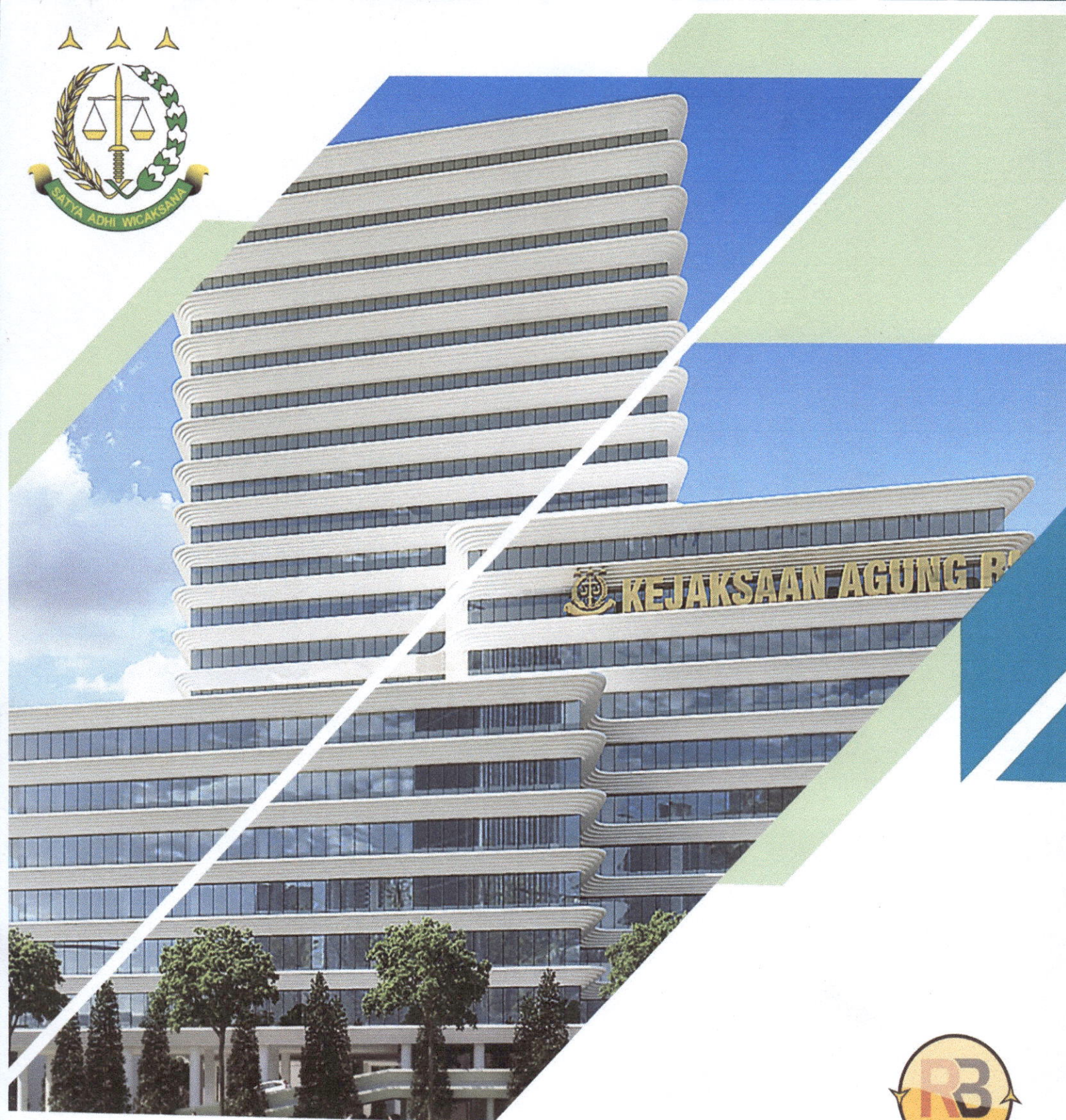




**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN BANDUNG
PERIODE TRIWULAN II
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3. Maksud dan Tujuan	1
BAB II 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 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)	5
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	9
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat	10
BAB V KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	13
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya	13

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 Kabupaten Bandung 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 Kabupaten Bandung 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 Kabupaten Bandung. 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 di lingkungan 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 Kabupaten Bandung yang berlokasi di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung. 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 Kabupaten Bandung. 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 Kabupaten Bandung yaitu:

1. **Persyaratan:** yaitu ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh Masyarakat.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur:** yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu Penyelesaian:** yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif:** yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:** yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana:** yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana:** yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- 8. **Sarana dan Prasarana:** yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun *hybrid*.
- 9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan:** yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada kantor Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung yang berlokasi di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat.

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per tahun. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan

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

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun populasi penerima pelayanan pada Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung sebanyak 146 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 146 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	77	56%
		Perempuan	60	44%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	77	56%
		SD	60	44%
		SLTP/SMP	77	56%
		SLTA/SMA	60	44%
		Diploma III	77	56%
		S1	60	44%
		S2	77	56%
		S3	0	0,0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	5	3,6%
		PNS	13	9,5%
		TNI	1	0,7%
		Polri	1	0,7%
		Karyawan Swasta	27	19,7%
		Wiraswasta	10	7,3%
		Lainnya	80	58,4%
4.	Jenis Layanan	Tilang	35	25,55%
		Pos Pelayanan Hukum	28	20,44%
		Mengunjungi Tahanan Tindak Pidana Umum	66	48,18%
		Pengantaran Barang Bukti Tindak Pidana Umum	1	0,73%
		Pengembalian Barang Bukti Tindak Pidana Khusus	1	0,73%
		Pemeriksaan Saksi	0	0,00%
		Pengamanan Pembangunan Strategis	6	4,38%

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

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

Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Tilang Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,97	4,00	4,00	3,00	3,97	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Layanan	97 (A atau SangatBaik)								

Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pos Pelayanan Hukum Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,71	3,54	3,39	4,00	3,71	3,50	3,43	3,54	4,00
Kategori	A	A	B	A	A	B	B	A	A

IKM Layanan	91,25 (A atau Sangat Baik)
-------------	----------------------------

Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Mengunjungi Tahanan Tindak Pidana Umum Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,91	3,89	3,91	4,00	3,92	3,94	3,91	3,89	3,98
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	98,25 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengantaran Barang Bukti Tindak Pidana Umum Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,70	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	99,25 (A atau Sangat Baik)								

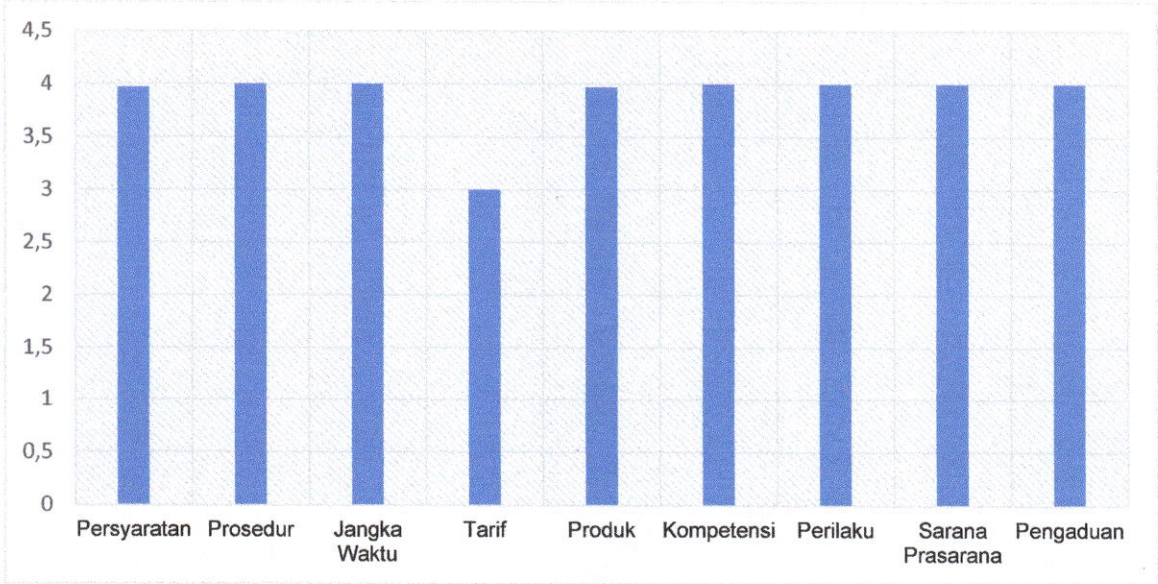
Tabel 1.7. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengembalian Barang Bukti Tindak Pidana Khusus Tahun 2026

	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)								

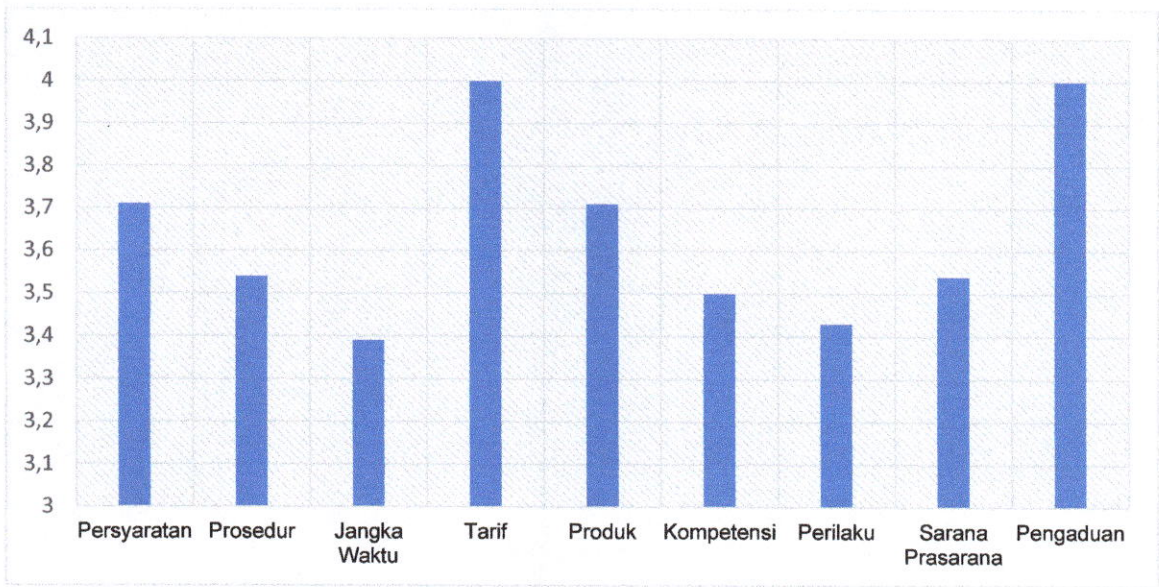
Tabel 1.8. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengamanan Pembangunan Strategis Tahun 2026

	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	3,83	4,00	4,00	3,50	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM Layanan	98,25 (A atau Sangat Baik)								

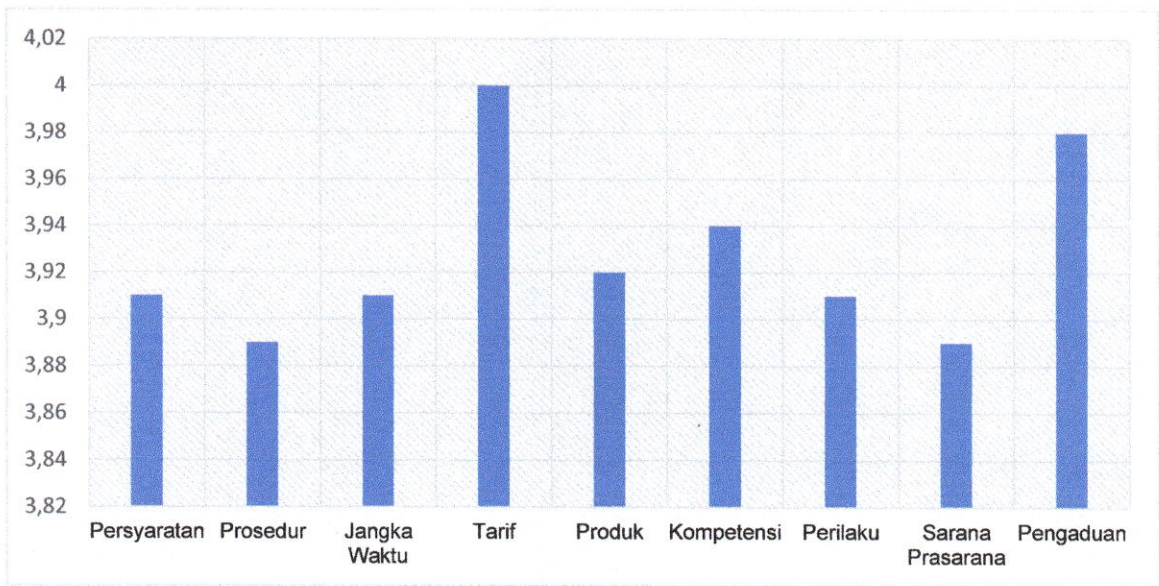
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Tilang Tahun 2026



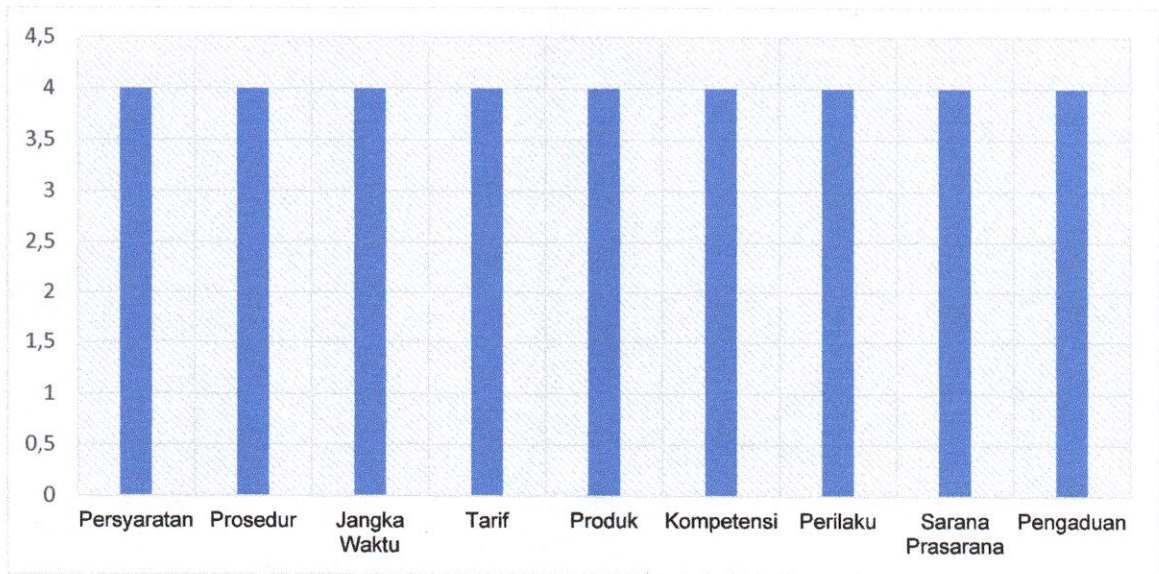
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pelayanan Hukum Tahun 2026



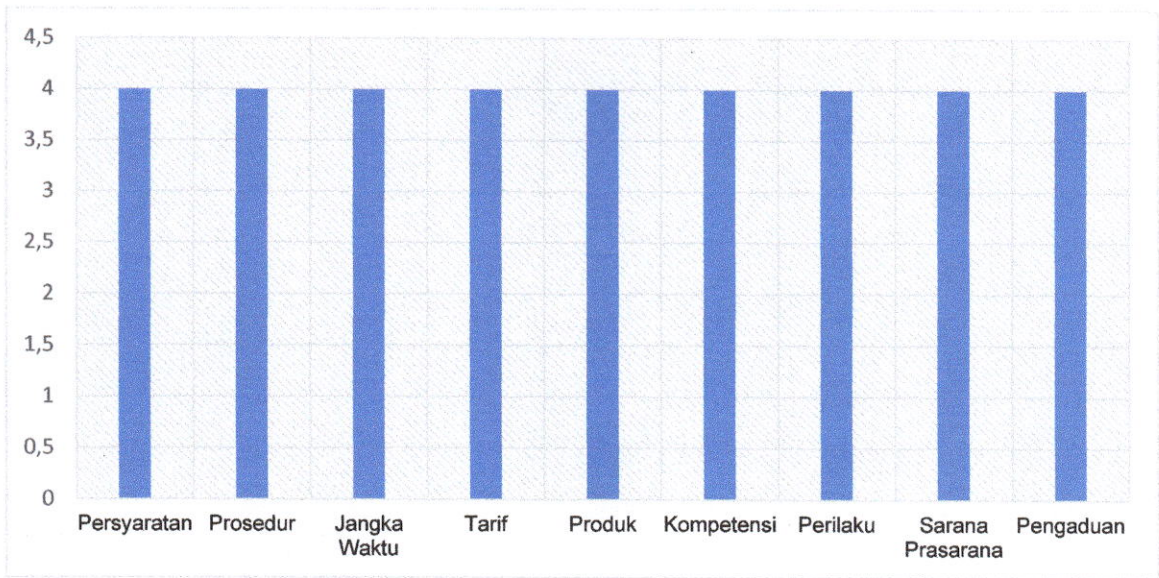
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Mengunjungi Tahanan Tindak Pidana Umum Tahun 2026



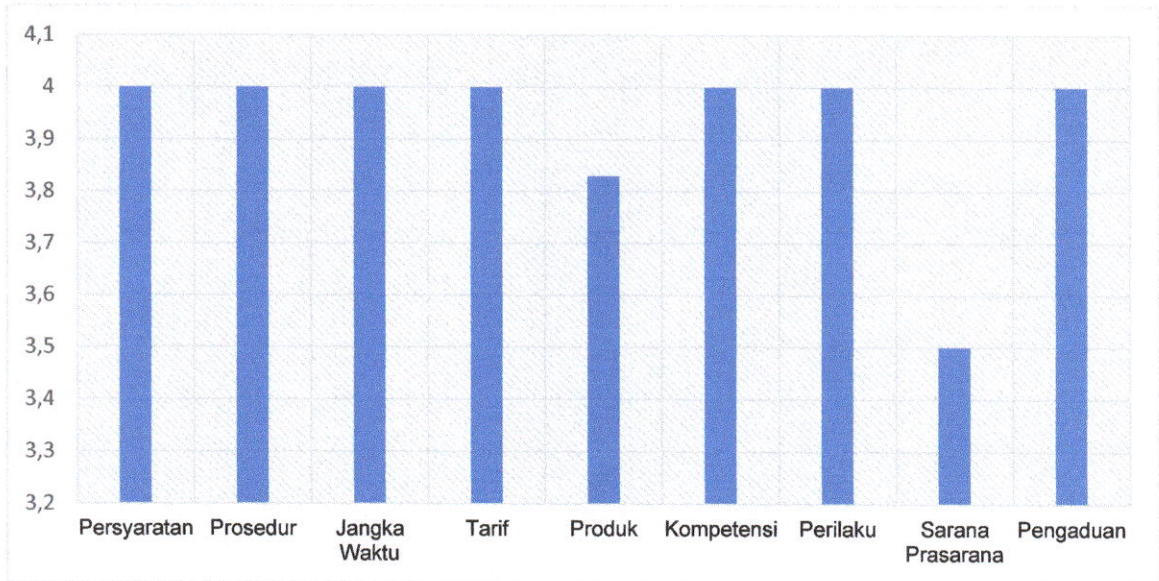
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pengembalian Barang Bukti Tindak Pidana Khusus Tahun 2026



Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pengantaran Barang Bukti Tindak Pidana Umum Tahun 2026



Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pengamanan Pembangunan Strategis Tahun 2026



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

Tabel 1.9 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung Tahun 2026

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1	Tilang	3,88	97,00	A
2	Pos Pelayanan Hukum	3,65	91,25	A
3	Mengunjungi Tahanan Tindak Pidana Umum	3,93	98,25	A
4	Pengembalian Barang Bukti Tindak Pidana Khusus	4,00	100,00	A
5	Pengantaran Barang Bukti Tindak Pidana Umum	4,00	100,00	A
7	Pengamanan Pembangunan Strategis	3,69	98,25	A
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung		97,46 (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 Sarana Prasarana mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu 3,82 (tiga koma dua). Selanjutnya unsur Waktu mendapatkan nilai 3,83 (tiga koma delapan tiga) merupakan nilai rata-rata terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Perilaku Petugas yang mendapatkan nilai 3,89 (tiga koma delapan sembilan) sehingga menjadi nilai rata-rata terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur Pengaduan memperoleh nilai sebesar 4 (empat) dan unsur Persyaratan dengan nilai rata-rata 3,93 (tiga koma sembilan tiga) di urutan kedua serta unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 3, 93 (tiga koma sembilan tiga).

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. “Tidak ada kekurangan sangat membantu dan sangat puas atas pelayanan ya saya ucapkan terimakasih banyak”.
2. “Pelayanan sudah sesuai prosedur, semoga ke depannya semakin sukses dalam bertugas.”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur jangka sarana prasarana, waktu, dan perilaku petugas dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana dinilai masing perlu ditingkatkan.
2. Waktu Pelayanan dinilai lama karena pemberi layanan yang kebetulan sedang di luar dan kurang adanya jawaban lamanya waktu tunggu.
3. Kurangnya informasi mengenai persyaratan pelayanan dan informasi lainnya yang terkait pelayanan.

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 Kabupaten Bandung. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu jangka Waktu, Sarana dan Prasarana dan Persyaratan Pelayanan.

Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.9 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu Pelayanan	Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait	√	√	√	√	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi

No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		registrasi <i>online</i> terhadap beberapa layanan unggulan					Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi PAPBB, Petugas Pelayanan
2.	Sarana Prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana standar yang dibutuhkan sebagai penunjang pelayanan prima sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta pemeliharaan rutin terhadap seluruh sarana dan prasarana yang sudah ada.	√	√	√	√	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi PAPBB, Petugas Pelayanan
3.	Persyaratan Pelayanan	Memastikan persyaratan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	√	√	√	√	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi PAPBB, Petugas Pelayanan

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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

Grafik 1.8. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung Tahun 2022-2026



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat **penurunan** kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Triwulan II tahun 2026 pada Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung.

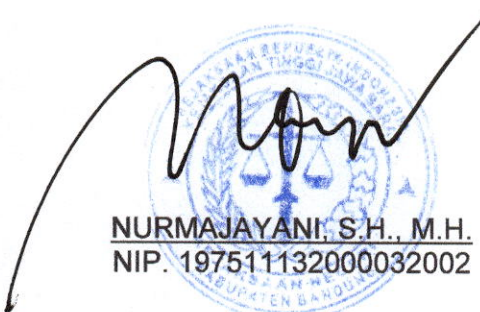
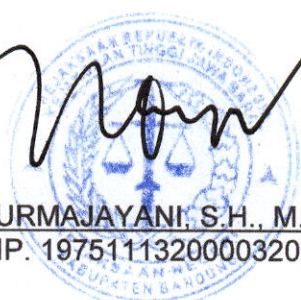
BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan II Tahun 2026 mulai dari April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar **97,46** poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung menunjukkan peningkatan sejak tahun 2022 hingga 2025 dan mengalami sedikit penurunan di Triwulan I Tahun 2026 serta kembali naik di Triwulan II Tahun 2026.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu jangka sarana prasarana, waktu, dan perilaku petugas pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan, Persyaratan dan Prosedur Pelayanan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari : *Persentase Tindak Lanjut* = $\frac{\text{Realisasi Rencana Tindak Lanjut}}{\text{Jumlah Rencana Tindak Lanjut}} \times 100\%$).

Baleendah, 16 Juli 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung



NURMAJAYANI, S.H., M.H.
NIP. 197511132000032002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung memanfaatkan sarana digital berupa *website* SINORI. Seluruh pengguna layanan dapat mengisikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan melakukan pindai (scan) pada *QRCode* yang telah disediakan di ruang pelayanan. Adapun pertanyaan kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan rincian sebagai berikut:

Tanggal : / /		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



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

No	Rencana Tindak Lanjut Tahun 2025	Realisasi Tindak Lanjut Triwulan II Tahun 2026	Persentase Realisasi
1.	Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait registrasi <i>online</i>	Sudah Direalisasikan	100 %
2.	Melakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi terhadap pengetahuan pelaksana terkait SOP dan Standar Pelayanan	Sudah Direalisasikan	100 %
3.	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> (pelayanan publik prima) dan sensitivitas terhadap masyarakat kelompok rentan	Sudah Direalisasikan	100 %

