



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**KEJAKSAAN NEGERI CIANJUR
PERIODE TRIWULAN/SEMESTER IV
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.....	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 Cianjur 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 Cianjur 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 Cianjur. 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 Cianjur yang berlokasi di Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Cianjur.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Cianjur. 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 Cianjur. 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 Cianjur 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.

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 67 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	27	43
		Perempuan	40	57
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD	0	0
		SLTP/SMP	0	0
		SLTA/SMA	19	24
		Diploma III	3	0
		S1	35	62
		S2	10	14
		S3	0	0
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	12	13
		PNS	18	18
		TNI	0	0
		Polri	2	7
		Karyawan Swasta	6	14
		Wiraswasta	3	8
		Lainnya	26	40
4.	Jenis Layanan	Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	5	92
		Layanan Gemilang (Gerakan Pengembalian Tilang) Pada Bidang Tindak Pidana Umum)	6	92
		Layanan Si Cetar Alibajigur (Aplikasi Pegembalian Barang Bukti Kejaksaan Negeri Cianjur)	7	92

	Layanan JMS (Jaksa Masuk Sekolah) Program Bidang Intelijen	27	87
	Layanan Kadu Emas (Kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat) Program Bidang Tindak Pidana Khusus	6	91
	Layanan YANKUMJUR (Pelayanan Hukum Kejari Cianjur)	16	86

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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Per Triwulan/Semester IV

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	92 (Sangat Baik)								

Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Gemilang (Gerakan Pengambilan Tilang) pada Bidang Tindak Pidana Umum Per Triwulan/Semester IV

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.5	3.83	3.67	3.33	3.5	3.83	3.83	3.67	4
Kategori	B	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Layanan	92 (Sangat Baik)								

**Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Si Cetar Alibajigur (Aplikasi Pengembalian Barang Bukti Kejaksaan Negeri
Cianjur) Per Triwulan/Semester IV**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.57	3.43	3.43	3.71	3.57	3.71	3.86	3.71	4
Kategori	A	B	B	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	92 (Sangat Baik)								

**Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan JMS (Jaksa Masuk Sekolah) Program Bidang Intelijen Per Triwulan/Semester IV**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.52	3.33	3.33	3.74	3.37	3.48	3.52	3.44	3.56
Kategori	A	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Layanan	87 (Baik)								

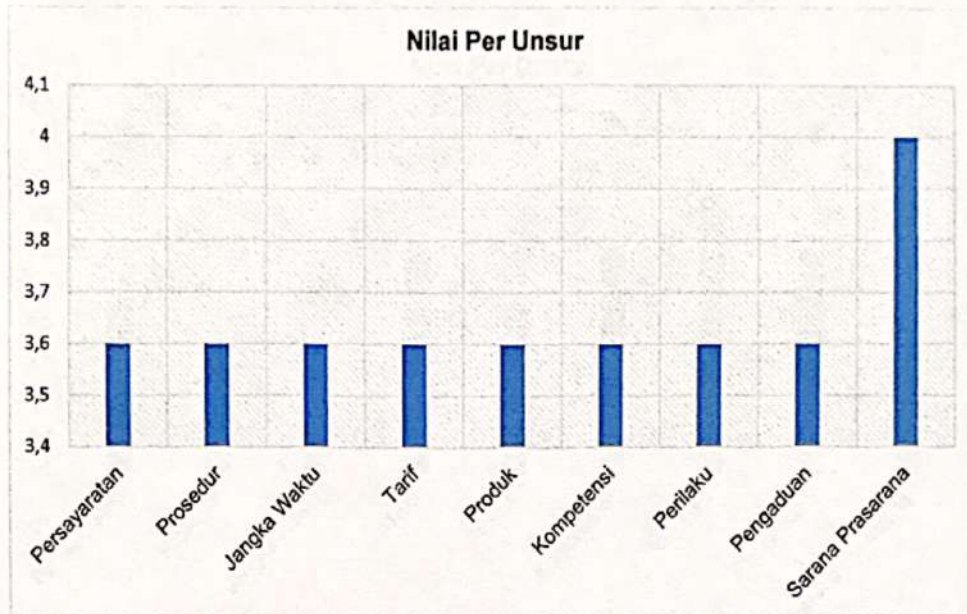
**Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Kadu Emas (Kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat) Program Bidang
Tindak Pidana Khusus Per Triwulan/Semester IV**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.5	3.5	3.5	3.83	3.67	3.5	3.67	3.5	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	91 (Sangat Baik)								

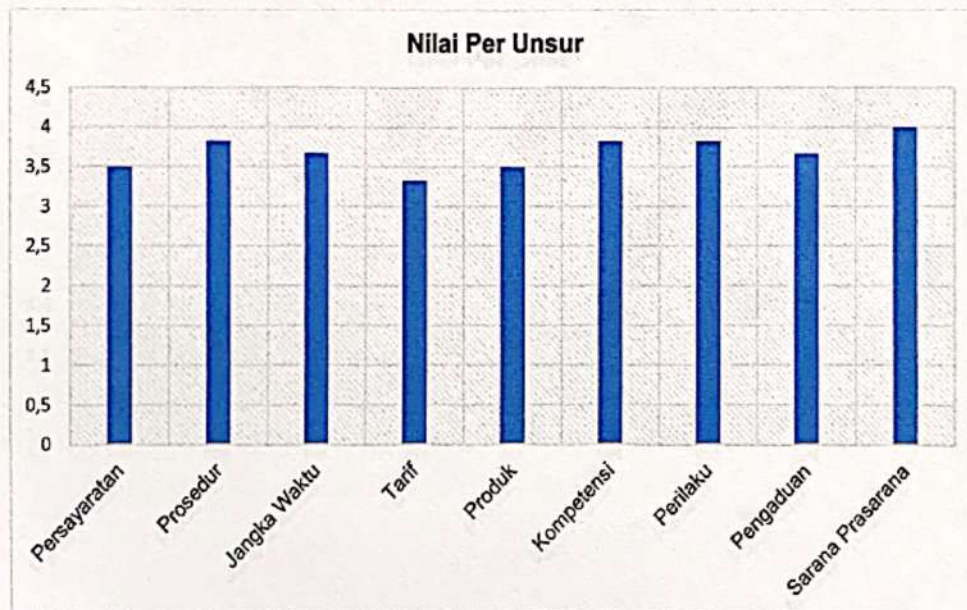
**Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan YANKUMJUR (Pelayanan Hukum Kejari Cianjur)
Per Triwulan/Semester IV**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.38	3.19	3.31	3.63	3.31	3.31	3.5	3.31	3.94
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Layanan	86 (Baik)								

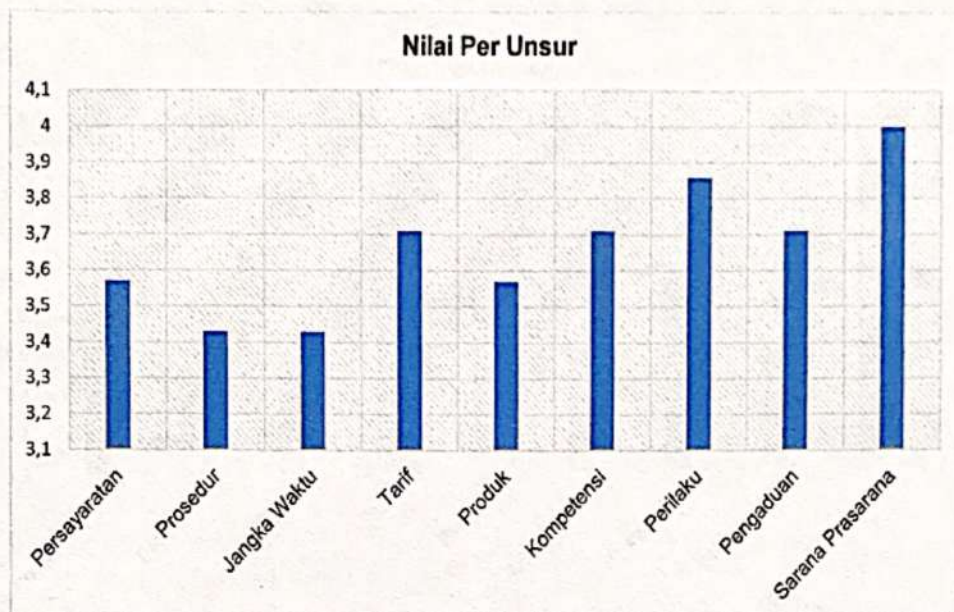
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Per Triwulan/Semester IV



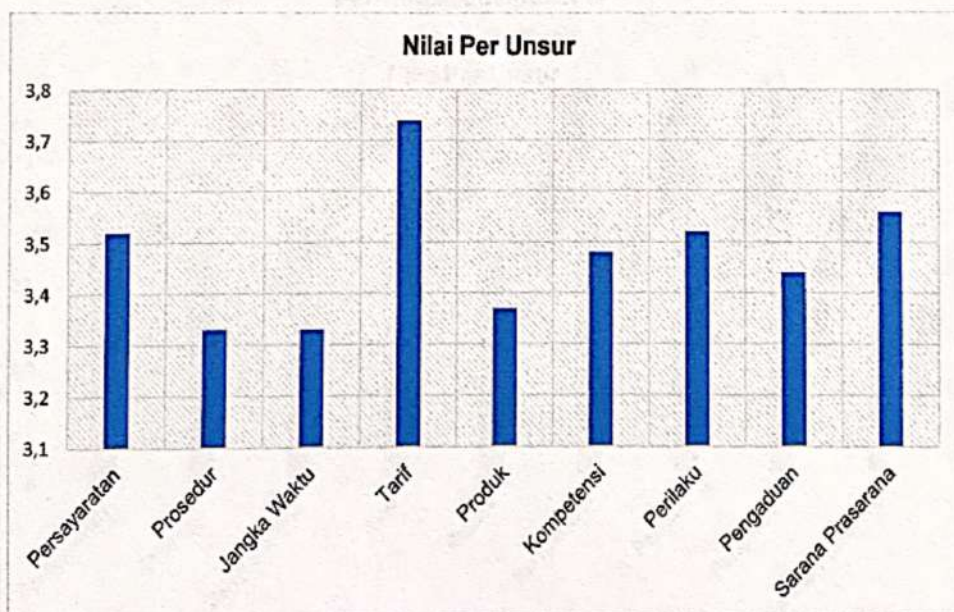
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Gemilang (Gerakan Pengambilan Tilang) pada Bidang Tindak Pidana Umum
Per Triwulan/Semester IV



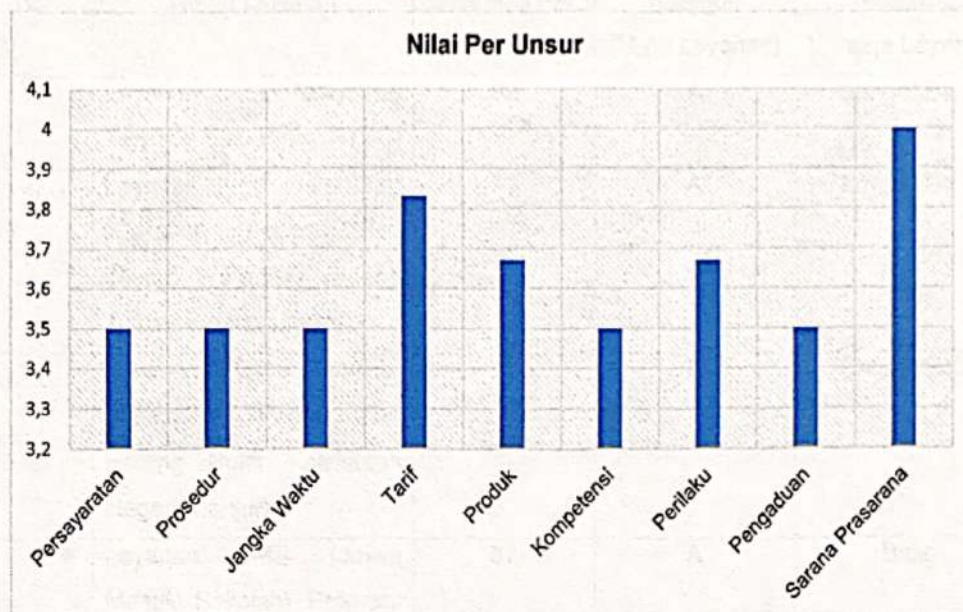
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan Si Cetar Alibajigur (Aplikasi Pengembalian Barang Bukti Kejaksaaan Negeri
Cianjur) Per Triwulan/Semester IV



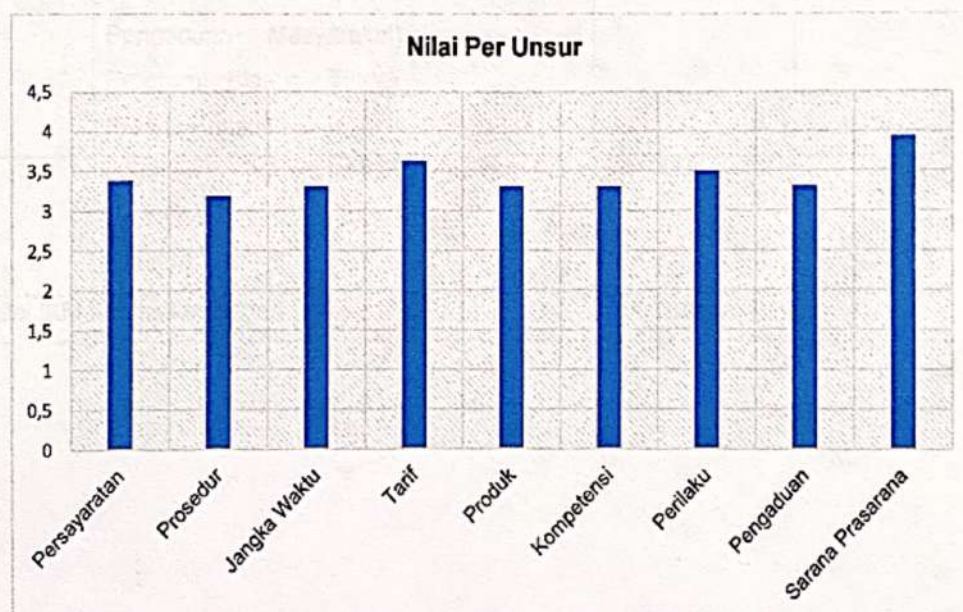
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur
pada Layanan JMS (Jaksa Masuk Sekolah) Program Bidang Intelijen Per Triwulan/Semester IV



Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Kadu Emas (Kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat) Program Bidang Tindak Pidana Khusus Per Triwulan/Semester IV



Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan YANKUMJUR (Pelayanan Hukum Kejari Cianjur) Per Triwulan/Semester IV



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

**Tabel 1.7 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
Kejaksaan Negeri Cianjur Per Triwulan/Semester IV**

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	92	A	Sangat Baik
2.	Layanan Gemilang (Gerakan Pengembalian Tilang) Pada Bidang Tindak Pidana Umum	92	A	Sangat Baik
3.	Layanan Si Cetar Alibajigur (Aplikasi Pegembalian Barang Bukti Kejaksaan Negeri Cianjur)	92	A	Sangat Baik
4	Layanan JMS (Jaksa Masuk Sekolah) Program Bidang Intelijen	87	A	Baik
5	Layanan Kadu Emas (Kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat) Program Bidang Tindak Pidana Khusus	91	A	Sangat Baik
6	Layanan YANKUMJUR (Pelayanan Hukum Kejari Cianjur)	86	B	Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Cianjur		90 (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 Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,19 (tiga koma Sembilan belas). Selanjutnya unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,31 (tiga koma tiga puluh satu) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Hasil Layanan yang mendapatkan nilai 3,37 (dua koma tiga lima) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai sebesar 4,00 (empat koma nol nol) dan unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,86 (tiga koma delapan puluh enam) serta unsur Biaya/Tarif memperoleh nilai sebesar 3,74 (tiga koma tujuh puluh empat).

Selanjutnya, berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat dipergunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. Loker Pelayanan agar ditambah dan proses dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan online/internet.
2. Pelayanan lama dan harus bolak balik.
3. Proses layanan mohon dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin.
4. Pelayanan ditingkatkan dan harus melayani dengan 3S (Senyum, Salam, Sapa).

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Waktu pelayanan, Prosedur Pelayanan dan Hasil Layanan 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. Petugas Pelayanan dinilai kurang ramah karena belum diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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 Cianjur. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai

terendah yaitu Waktu pelayanan, Prosedur Pelayanan dan Hasil Layanan. 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>	√	√	√	√	Kepala Sub Bagian Pembinaan
		Menambah jumlah loket			√		Kepala Sub Bagian Pembinaan
2.	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	√	√			Kepala Sub Bagian Pembinaan
		Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis			√	√	Kepala Sub Bagian Pembinaan
3.	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> (pelayanan publik prima) dan sensitivitas terhadap masyarakat kelompok rentan		√	√		Kepala Sub Bagian Pembinaan

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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

Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Kejaksaan Negeri Cianjur 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 Cianjur.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Cianjur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 90 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Cianjur menunjukkan peningkatan tren sejak tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Waktu pelayanan, Prosedur Pelayanan dan Hasil Layanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana, Perilaku Pelaksana dan Biaya/Tarif.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Cianjur telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 92%.
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - a. Rencana Tindak Lanjut Penambahan Loker Prioritas, dikarenakan belum adanya loket khusus prioritas dan tempat yang belum ditata ulang.

Kabupaten Cianjur, 09 Februari 2025

Pln Kepala Kejaksaan Negeri Cianjur



(Ahmad Fuadi, S.H., M.H.)
NIP. 197509251999031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Cianjur 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:

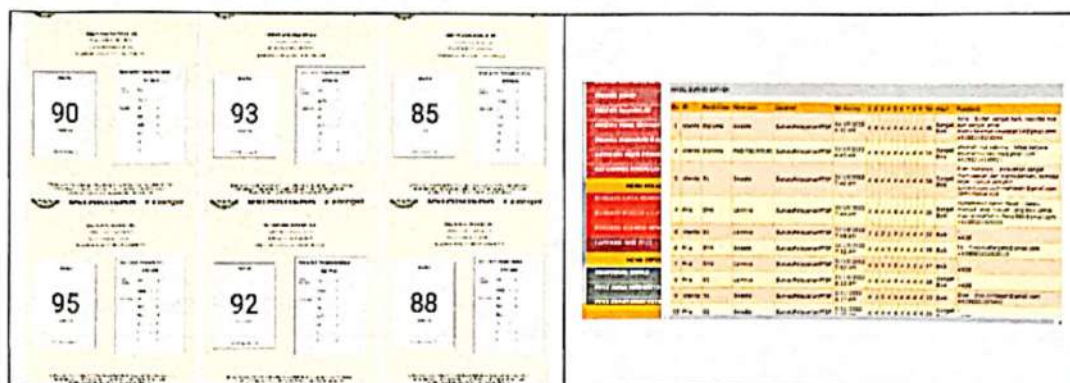
Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☐ Lainnya :			

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

GEMILANG (Gerakan Pengembalian Tilang Keliling) 	SiCetar Ali Bajigur (Aplikasi Pengembalian Barang Bukti Kejaksaan Negeri Cianjur) 
Pelayanan Hukum Gratis di Car Free Day 	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) 
SIJAKA (Sistem Pelayanan Jaksa Menyapa) 	SIKADU EMAS (Sistem Pengaduan Masyarakat Kejari Cianjur) 
PRESENTASI SKM	HASIL SURVEY KEJARI CIANJUR



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

No	Rencana Tindak Lanjut 2024	Realisasi Tindak Lanjut 2025	Persentase Realisasi
1.	Program/GEMILANG (Gerakan Pengembalian Tilang Keliling)	Sudah	93 %
2.	Program/SiCetar Ali Bajigur (Aplikasi Pengembalian Barang Bukti Kejaksaan Negeri Cianjur)	Sudah	90 %
3.	Program/Pelayanan Hukum Gratis di Car Free Day	Sudah	92 %
4.	Program/Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	Sudah	95 %
5.	Program/SIJAKA (Sistem Pelayanan Jaksa Menyapa)	Sudah	88 %
6.	Program/SIKADU EMAS (Sistem Pengaduan Masyarakat Kejari Cianjur)	Sudah	85%

No	Rencana Tindak Lanjut Tw I 2025	Realisasi Tindak Lanjut Tw II 2025	Persentase Realisasi
1.	Program/ GEMILANG (Gerakan Pengembalian	Sudah	93 %
2.	Program/SiCetar Ali Bajigur (Aplikasi Pengembalian Barang Bukti Kejaksaan Negeri Cianjur)	Sudah	90 %
3.	Program/Pelayanan Hukum Gratis di Car Free Day	Sudah	92 %

4.	Program/Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	Sudah	95 %
5.	Program/SIJAKA (Sistem Pelayanan Jaksa Menyapa)	Sudah	88 %
6.	Program/SIKADU EMAS (Sistem Pengaduan Masyarakat Kejari Cianjur)	Sudah	85 %