



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**KEJAKSAAN TINGGI KEPULAUAN RIAU
PERIODE TRIWULAN I
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.....	1
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)	5
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut	11
4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner.....	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	16
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 17	

Catatan:

Silakan lakukan pembaruan (*update*) nomor halaman pada Daftar Isi dengan cara sebagai berikut:

- Sentuh (*click*) area sembarang pada tabel daftar isi di atas dan sistem akan otomatis menampilkan opsi **Update Table** di sisi pojok kiri atas tabel.
- *Click* pada opsi **Update Table** dan pilih **Update Page Numbers Only**, kemudian klik OK.
- Nomor halaman akan otomatis diperbarui.

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 Tinggi Kepulauan Riau 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 Tinggi Kepulauan Riau 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 Tinggi Kepulauan Riau. 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 Tinggi Kepulauan Riau yang berlokasi di Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Tinggi Kepulauan Riau.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Tinggi Kepulauan Riau. 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 Tinggi Kepulauan Riau. 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 Tinggi Kepulauan Riau 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 Tinggi Kepulauan Riau yang berlokasi di Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau.

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 2025	5 hari
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2025	90 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025	5 hari

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun populasi penerima pelayanan pada Kejaksaan Tinggi Kepulauan Riau sebanyak 157 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 158 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	128	81,53%
		Perempuan	29	18,47%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	13	8,28%
		Diploma III	0	0%
		S1	126	80,25%
		S2	18	11,46%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	0	0%
		PNS	78	49,68%
		TNI	0	0%
		Polri	2	1,27%
		Karyawan Swasta	32	20,38%
		Wiraswasta	29	18,47%
		Lainnya	16	10,19%
4.	Jenis Layanan	Layanan Kepegawaian	8	5,10%
		Layanan PTSP	55	35,03%
		Layanan Datun	28	17,83%
		Layanan Penyuluhan dan Penerangan Hukum	20	12,74%
		Layanan Penanganan Perkara	7	4,46%
		Layanan Saksi	39	24,84%

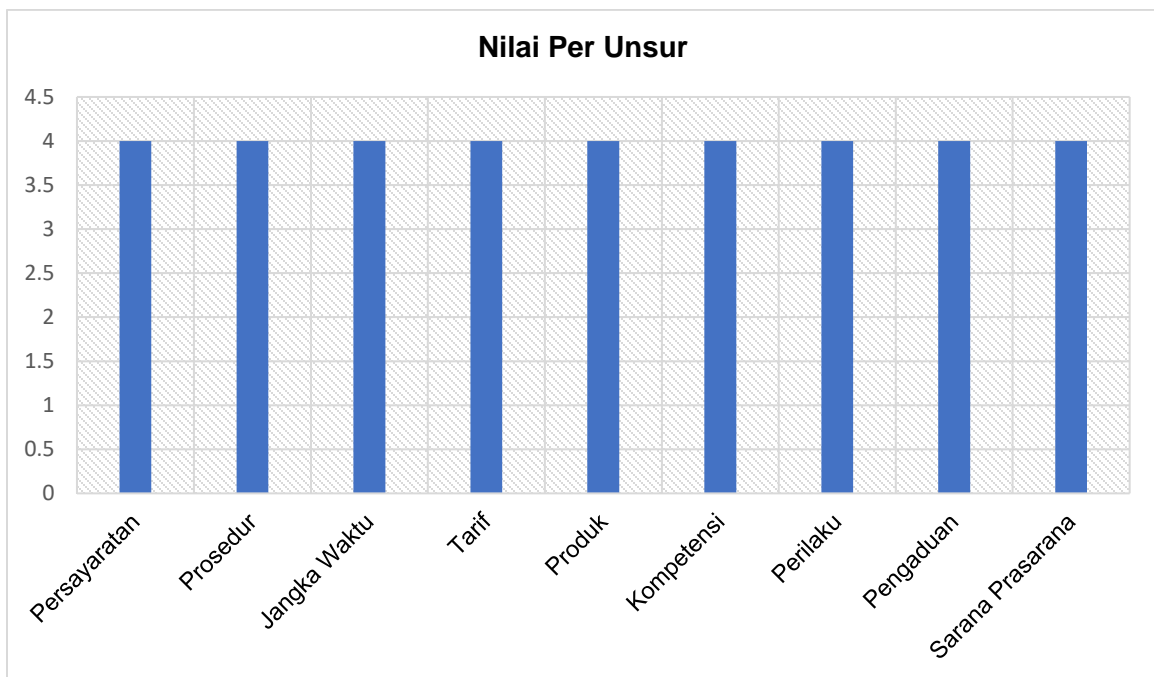
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Kepegawaian Per Triwulan I

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

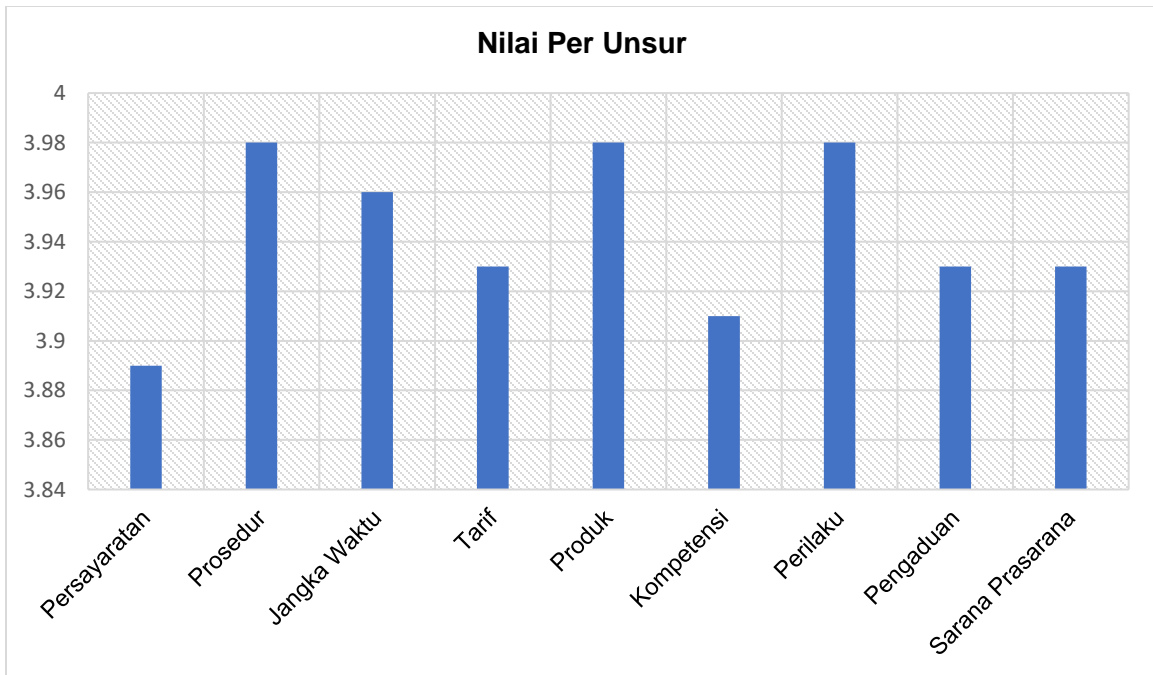
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Kepegawaian Per Triwulan I



Tabel 1.2. 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 (NRR Per Unsur)	3,89	3,98	3,96	3,93	3,98	3,91	3,98	3,93	3,93
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	99 (A atau Sangat Baik)								

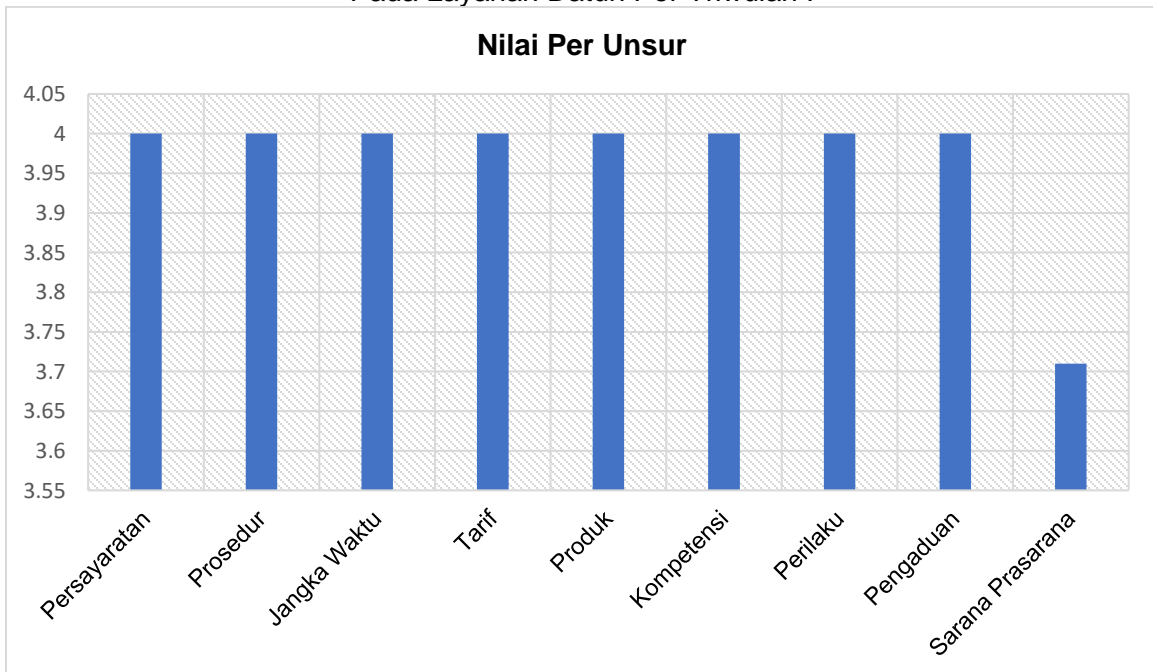
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan PTSP Per Triwulan I



Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Datun Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	4	4	4	4	4	4	4	3,71
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	99 (A atau Sangat Baik)								

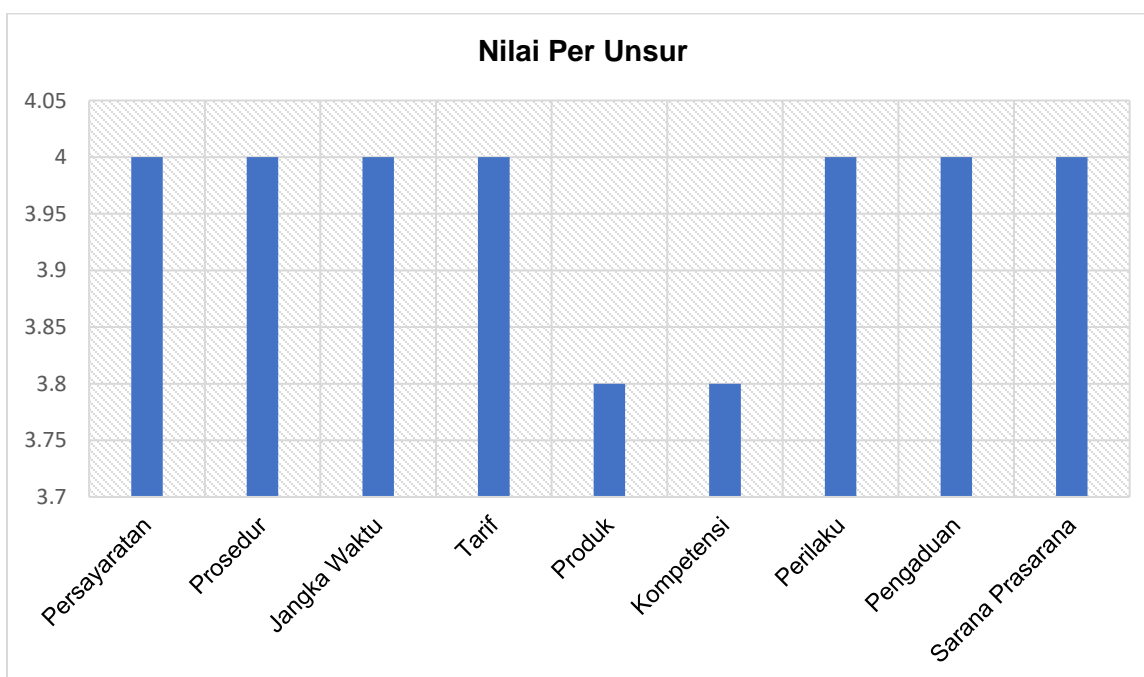
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Datun Per Triwulan I



Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penyuluhan dan Penerangan Hukum Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	4	4	4	4	3,8	3,8	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	99 (A atau Sangat Baik)								

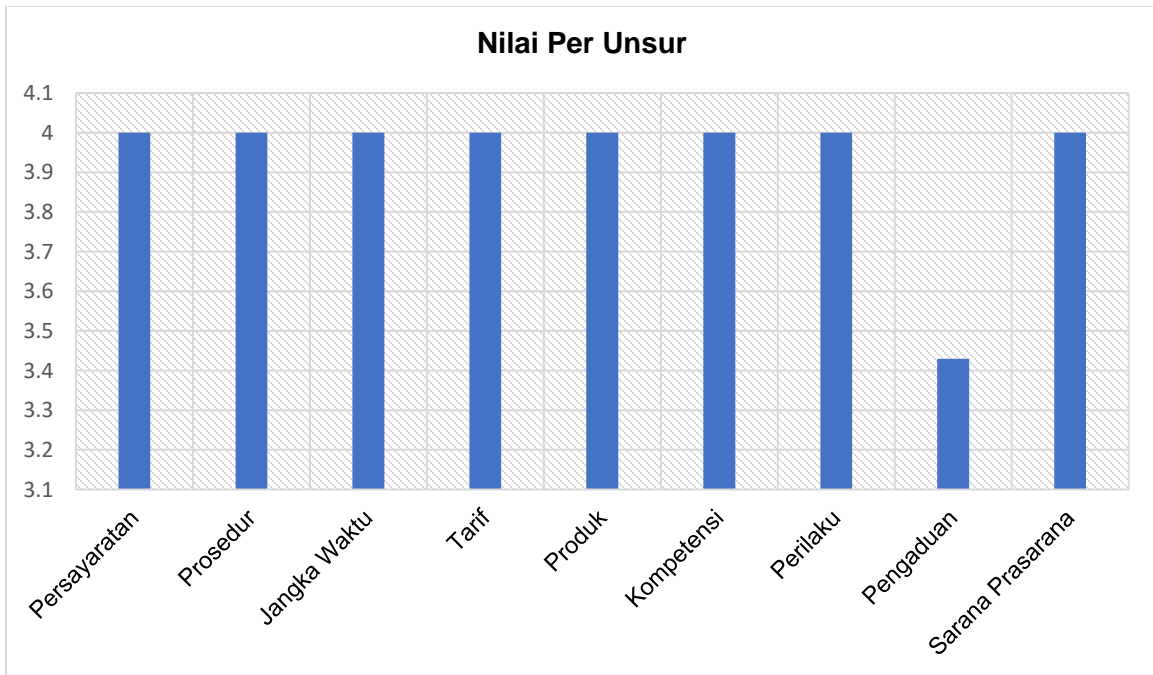
Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Penyuluhan dan Penerangan Hukum Per Triwulan I



Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Penanganan Perkara Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	4	4	4	4	4	4	3,43	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM Layanan	98 (A atau Sangat Baik)								

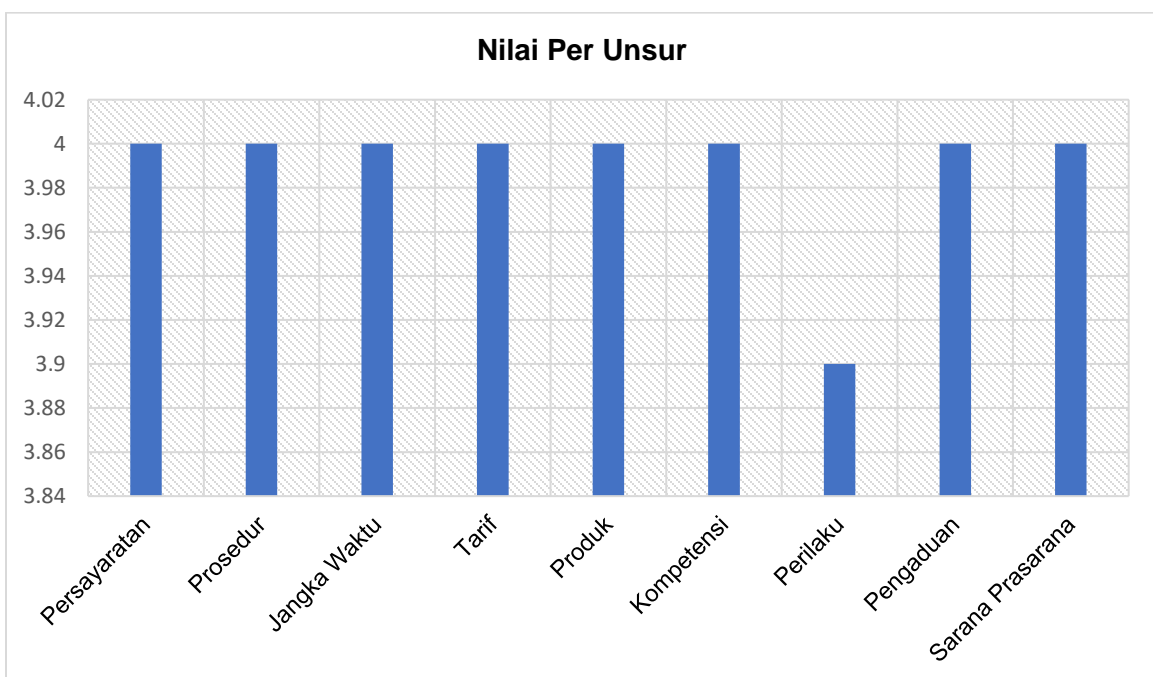
Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Penanganan Perkara Per Triwulan I



Tabel 1.6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Saksi Per Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	4	4	4	4	4	3,9	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	100 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Saksi Per Triwulan I



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

Tabel 1.7 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Tinggi Kepulauan Riau Per Triwulan I

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Kepegawaian	100	A	Sangat Baik
2.	Layanan PTSP	99	A	Sangat Baik
3.	Layanan Datun	99	A	Sangat Baik
4.	Layanan Penyuluhan dan Penerangan Hukum	99	A	Sangat Baik
5.	Layanan Penanganan Perkara	98	A	Sangat Baik
6.	Layanan Saksi	100	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Tinggi Kepulauan Riau		99 (A / 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 Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,89 (tiga koma delapan puluh sembilan). Selanjutnya unsur Sarana Prasarana dan Perilaku Petugas mendapatkan nilai 3,94 (tiga koma sembilan puluh empat) dan merupakan nilai terendah kedua dan ketiga. Walaupun ketiga unsur tersebut memiliki nilai terendah, ketiga unsur tersebut masih berada pada kategori "Sangat Baik".
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Produk, unsur Tarif, dan unsur Prosedur yang ketiganya memiliki nilai sebesar 3,99 (tiga koma sembilan puluh sembilan).

Selanjutnya, berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan dari responden dan penerima layanan yang menjadi perhatian. Ini artinya secara keseluruhan, pelayanan pada Kejaksaan Tinggi Kepulauan Riau telah memenuhi standar. Rencana tindak lanjut untuk layanan yang ada pada Kejaksaan Tinggi Kepulauan Riau adalah menjaga dan meningkatkan kualitas layanan agar kualitas pelayanan tetap pada kategori "Sangat Baik".

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 Tinggi Kepulauan Riau. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu Unsur Waktu Pelayanan, Sarana Prasarana, dan Perilaku Petugas. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

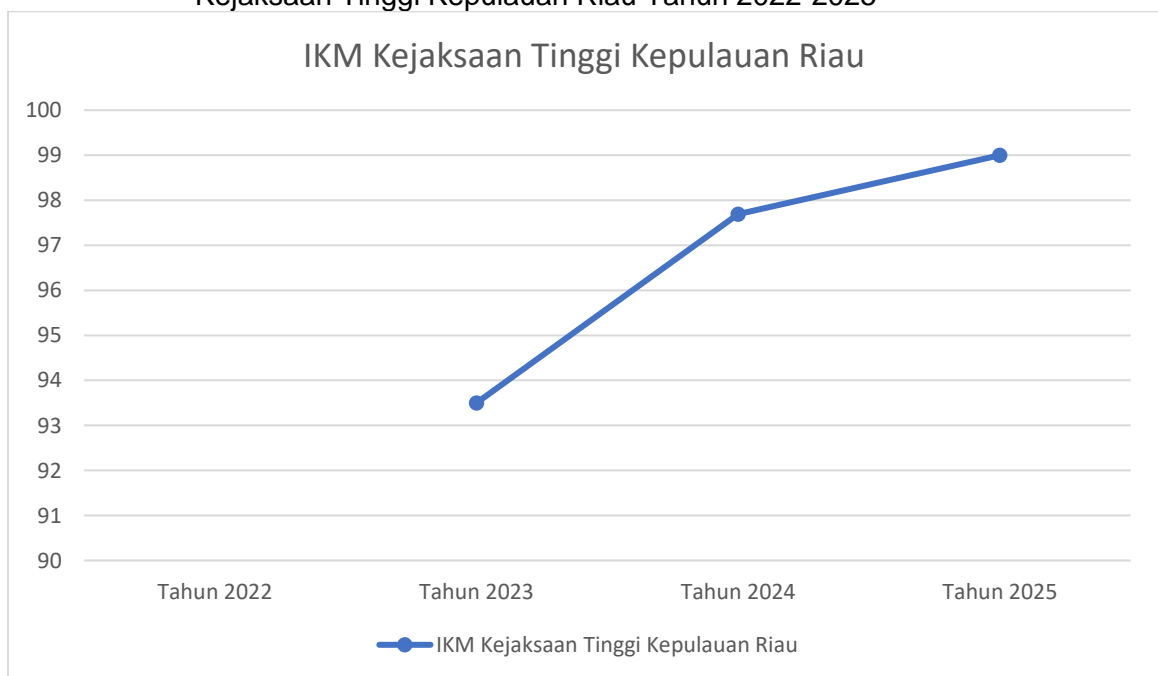
No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu Pelayanan	Meningkatkan disiplin waktu petugas sesuai jam pelayanan	√	√	√	√	Kepala Bagian Tata Usaha

2.	Sarana Prasarana	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan		√			Kepala Bagian Tata Usaha
3.	Perilaku Petugas	Rotasi petugas pelayanan secara rutin dalam rangka penyegaran		√			Kepala Bagian Tata Usaha

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Untuk membandingkan kinerja Kejaksaan Tinggi Kepulauan Riau 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 Tinggi Kepulauan Riau dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut:

Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kejaksaan Tinggi Kepulauan Riau 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 Tinggi Kepulauan Riau.

BAB V

KESIMPULAN

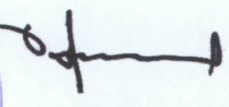
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan I mulai dari Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Kepulauan Riau secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **“Sangat Baik”** dengan nilai sebesar **99** poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Tinggi Kepulauan Riau menunjukkan **peningkatan** sejak tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Sarana Prasarana, dan Perilaku Petugas.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Produk, Tarif, dan Prosedur.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Tinggi Kepulauan Riau telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 16,67%. Pelaksanaan akan dilanjutkan pada triwulan selanjutnya.

Tanjungpinang, 15 April 2025

Kepala Kejaksaan Tinggi Kepulauan Riau




Teguh Subroto, S.H., M.H.
NIP. 19680529 199303 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Tinggi Kepulauan Riau 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 : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan :		<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan :		<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Lainnya :	

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

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>



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

Unit / Satuan Kerja : KEJAKSAAN TINGGI KEPULAUAN RIAU
Layanan : Layanan Kepegawaian

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

* : Wajib Diisi.

Nama : *

Jenis Kelamin : * Pria Wanita

No WA / No Telp : *

Email :

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

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan Layanan Kepegawaian pada KEJAKSAAN TINGGI KEPULAUAN RIAU dengan jenis pelayanannya?

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pada KEJAKSAAN TINGGI KEPULAUAN RIAU dalam pelayanan?

Tidak Kompeten Kurang Kompeten Kompeten Sangat Kompeten

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Layanan Kepegawaian di KEJAKSAAN TINGGI KEPULAUAN RIAU ini?

Tidak Mudah Kurang Mudah Mudah Sangat Mudah

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pada KEJAKSAAN TINGGI KEPULAUAN RIAU dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

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

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Layanan Kepegawaian?

Tidak Cepat Kurang Cepat Cepat Sangat Cepat

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana publik yang ada pada KEJAKSAAN TINGGI KEPULAUAN RIAU?

Buruk Cukup Baik Sangat Baik

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Layanan Kepegawaian. Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

Sangat Mahal Cukup Mahal Murah Gratis

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

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

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan Layanan Kepegawaian antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

Komentar (Kritik / Saran) :

Simpan

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

The following table summarizes the scores and service categories from the six panels:

Panel	Service Category	Score
1	Layanan Layanan Kepengawain	100
2	Layanan Layanan PTSP	99
3	Layanan Layanan Dakun	99
4	Layanan Layanan Penyuluhan dan Penerangan Hukum	98
5	Layanan Layanan Penanganan Perkara	98
6	Layanan Layanan Saksi	100

The screenshot shows the website interface with a green header and a main banner for the 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PENYULUHAN DAN PENERANGAN HUKUM'. The banner features images of legal consultation sessions and a QR code for scanning. Navigation menus for 'BERANDA', 'PROFIL', 'BIDANG', 'ZONA INTEGRITAS', 'BERITA', 'HUBUNGI KAMI', 'SURVEY', and 'APLIKASI' are visible at the top.

The screenshot shows the website interface with a green header and a main banner for the 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PERDATA DAN TATA USAHA NEGARA'. The banner features images of administrative service sessions and a QR code for scanning. Navigation menus for 'BERANDA', 'PROFIL', 'BIDANG', 'ZONA INTEGRITAS', 'BERITA', 'HUBUNGI KAMI', 'SURVEY', and 'APLIKASI' are visible at the top.



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

No	Rencana Tindak Lanjut 2024	Realisasi Tindak Lanjut 2025	Persentase Realisasi
1.	Meningkatkan disiplin waktu petugas sesuai jam pelayanan	Sudah Direalisasikan	25 %
2.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	Belum Direalisasikan	0 %
3.	Rotasi petugas pelayanan secara rutin dalam rangka penyegaran	Belum Direalisasikan	25 %