



LAPORAN SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

KEJAKSAAN NEGERI KOTA CIREBON
TRIWULAN III 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)	5
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	8
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2. Rencana Tindak Lanjut	9
4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat	10
BAB V	11
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	14

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat	5
Tabel 2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PTSP Per Triwulan III	5
Tabel 3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Tilang Per Triwulan III	6
Tabel 4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Hukum Per Triwulan III	7
Tabel 5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Kota Cirebon Per Triwulan III	7
Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	9
Tabel 7. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM.....	14

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PTSP Per Triwulan III	6
Grafik 2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Tilang Per Triwulan III....	6
Grafik 3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Hukum Per Triwulan III	7
Grafik 4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kejaksaan Negeri Kota Cirebon Tahun 2022-2025	10

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

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Kota Cirebon. 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* serta menyediakan *tablet* khusus pengisian survei kepada seluruh pengguna layanan Kejaksaan Negeri Kota Cirebon. 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 Kota Cirebon 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 Kota Cirebon yang berlokasi di Kota Cirebon Provinsi Jawa Barat.

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:

Tabel 1. Jangka Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	4 hari
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	54 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	7 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025	7 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 Kota Cirebon sebanyak 1220 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 670 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	503	75%
		Perempuan	143	25%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	426	63,6%
		Diploma III	0	0%
		S1	239	35,7%
		S2	3	0,44%
		S3	2	0,3%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	8	1,2%
		PNS	84	12,5%
		TNI	3	0,44%
		Polri	154	23%
		Karyawan Swasta	294	43,9%
		Wiraswasta	1	0,14%
		Lainnya	126	18,8%
4.	Jenis Layanan	Layanan PTSP	614	91,6
		Layanan Tilang	47	7%
		Layanan Pelayanan Hukum	9	1,4

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

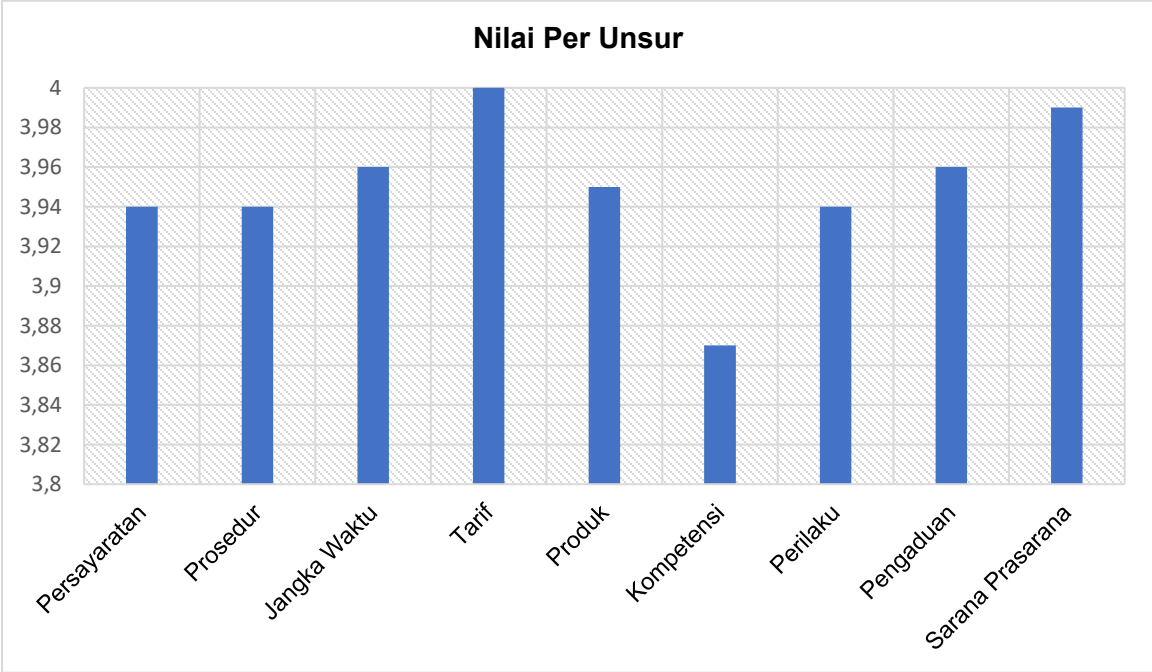
Berdasarkan hasil pengolahan data pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PTSP Per Triwulan III

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.94	3.94	3.96	4	3.95	3.87	3.94	3.96	3.99
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A

IKM Layanan	99 (A atau Sangat Baik)
-------------	-------------------------

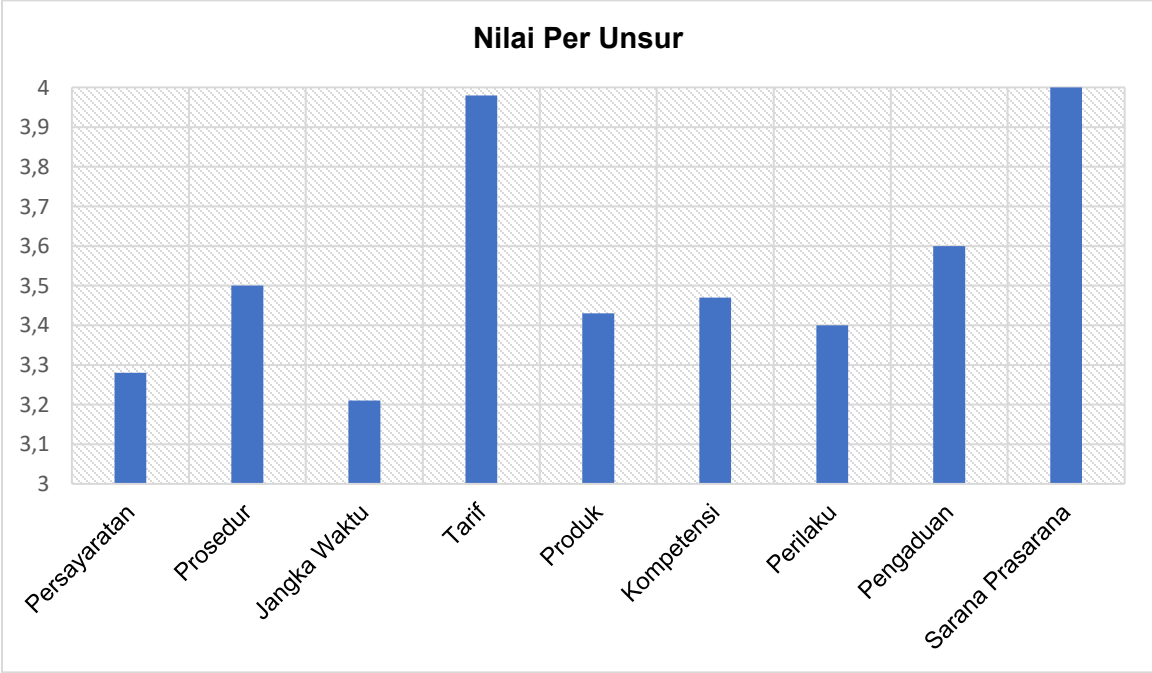
Grifik 1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PTSP Per Triwulan III



Tabel 4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Tilang Per Triwulan III

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,28	3,50	3,21	3,98	3,43	3,47	3,40	3,60	4
Kategori	B	A	B	A	B	B	B	A	A
IKM Layanan	88,5 (A atau Sangat Baik)								

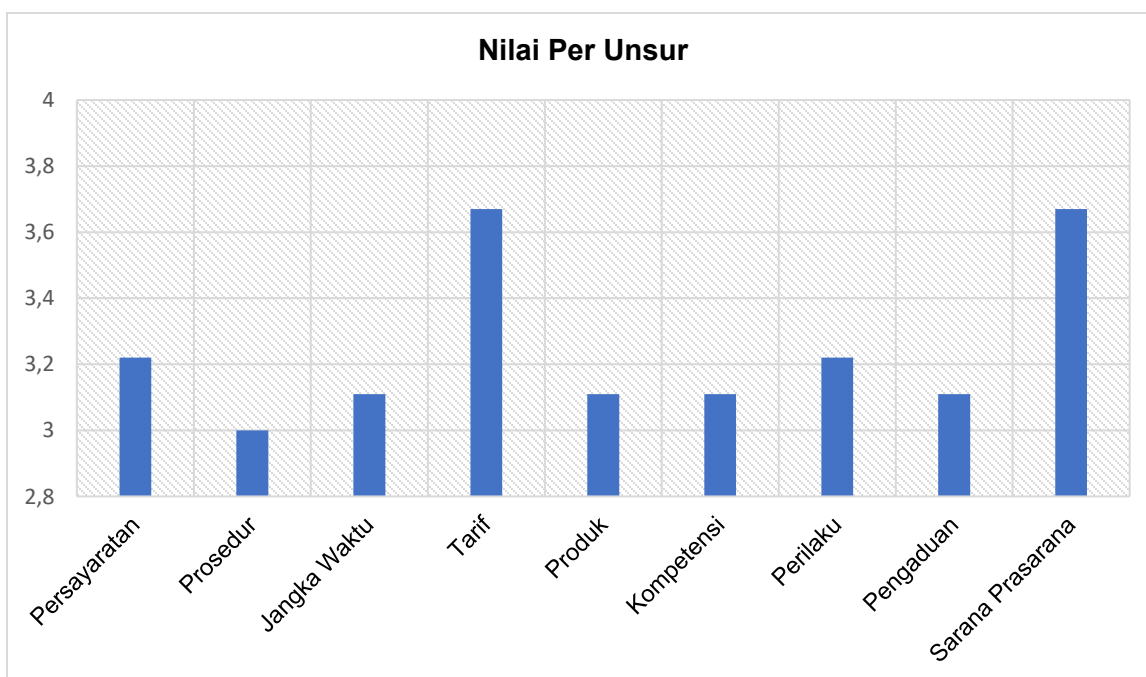
Grifik 2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Tilang Per Triwulan III



Tabel 5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Hukum Per Triwulan III

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,22	3	3,11	3,67	3,11	3,11	3,22	3,11	3,67
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	81 (B atau Baik)								

Grafik 3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Hukum Per Triwulan III



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

Tabel 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Kota Cirebon Per Triwulan III

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Pelayanan PTSP	99	A	Sangat Baik
2.	Pelayanan Tilang	88,5	A	Sangat Baik
3.	Pelayanan Pelayanan Hukum	81	B	Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Kota Cirebon		89,5 (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. Pada **Layanan PTSP**, Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,87 (tiga koma delapan tujuh). Selanjutnya unsur persyaratan pelayanan, unsur prosedur pelayanan dan unsur perilaku pelaksana sama-sama memperoleh nilai 3,94 (tiga koma sembilan empat) sehingga menjadi nilai terendah kedua.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi pada layanan PTSP adalah unsur Biaya/Tarif dengan nilai sebesar 4,00 (empat koma nol nol), unsur sarana prasarana dengan nilai sebesar 3,99 (tiga koma sembilan sembilan) serta unsur jangka waktu dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yang sama-sama memperoleh nilai sebesar 3,96 (tiga koma sembilan enam).
3. Pada **Layanan Tilang**, Unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,21 (tiga koma dua satu). Selanjutnya unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 3,28 (tiga koma dua delapan) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,40 (tiga koma empat nol) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
4. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi pada layanan Tilang adalah unsur sarana dan prasarana dengan nilai sebesar 4,00 (empat koma nol nol), unsur biaya/tarif dengan nilai sebesar 3,98 (tiga koma sembilan delapan) serta unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yang memperoleh nilai sebesar 3,60 (tiga koma enam nol).
5. Pada **Layanan Pelayanan Hukum**, Unsur prosedur pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,00 (tiga koma nol nol). Selanjutnya unsur jangka waktu pelayanan, unsur produk pelayanan dan unsur kompetensi pelaksana serta unsur pengaduan memperoleh nilai 3,11 (tiga koma satu satu) dan merupakan nilai terendah kedua.
6. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi pada layanan Pelayanan Hukum adalah unsur sarana dan prasarana dan unsur biaya/tarif dengan nilai sebesar 3,67 (tiga koma enam tujuh), serta unsur persyaratan dan unsur perilaku yang sama-sama memperoleh nilai 3,22 (tiga koma dua dua).

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. "AC Ruang Tunggu PTSP agar dinyalakan atau diperbaiki atau ditambah".
2. "Proses layanan lebih ditingkatkan lagi, untuk tahun ini sudah lebih baik dari tahun kemarin".
3. "Pelayanan ditingkatkan dan harus melayani dengan senyuman ramah".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur kompetensi pelaksana, unsur sarana dan prasarana serta unsur prosedur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Petugas Pelayanan dinilai kurang ramah atau kurang informatif karena belum diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi;
2. Sarana dan prasarana yang disediakan belum maksimal sehingga penerima layanan masih belum nyaman dan belum puas dengan pelayanan yang diterima; dan
3. Kurangnya publikasi maupun sosialisasi terkait prosedur 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 Kota Cirebon. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur kompetensi pelaksana, unsur sarana dan prasarana serta unsur prosedur pelayanan. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> (pelayanan publik prima) dan sensitivitas terhadap masyarakat kelompok rentan	√	√	√	√	Kepala Subagian Pembinaan
2.	Sarana dan Prasarana	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sarana dan prasarana	√	√	√	√	Kepala Subagian Pembinaan
3.	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	√	√			Kepala Subagian Pembinaan
		Publikasi terkait prosedur pelayanan			√	√	Kepala Subagian Pembinaan

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

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

Grafik 4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kejaksaan Negeri Kota Cirebon Tahun 2022-2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2025 triwulan III dan tahun 2023 serta peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2024 dan tahun 2025 semester I.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan III mulai dari Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Kota Cirebon secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 89,5 (delapan puluh sembilan koma lima) poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Kota Cirebon menunjukkan dominan peningkatan sejak tahun 2023 namun mengalami penurunan di tahun 2025 triwulan III.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Kompetensi Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Prosedur Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif, unsur unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dan unsur perilaku pelaksana.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Kota Cirebon telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 55,55% (persentase dihitung dari:
$$\text{Persentase Tindak Lanjut} = \frac{\text{Realisasi Rencana Tindak Lanjut}}{\text{Jumlah Rencana Tindak Lanjut}} \times 100\%$$
).
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - a. Rencana Tindak Lanjut meningkatkan sosialisasi dan edukasi terkait standar pelayanan Kejaksaan Negeri Kota Cirebon, dikarenakan belum terlaksana sesuai jadwal dan belum adanya publikasi melalui media sosial maupun website.
 - b. Rencana Tindak Lanjut memaksimalkan penggunaan aplikasi inovasi dan memastikan seluruh prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, dikarenakan belum adanya aplikasi inovasi.
 - c. Rencana Tindak Lanjut program IHT peningkatan kompetensi pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi, pengawasan usulan diklat sesuai dengan minat bakat dan kebutuhan organisasi, dikarenakan belum terlaksananya program IHT untuk pelaksana pelayanan.
 - d. Rencana Tindak Lanjut 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, dikarenakan belum adanya pemeliharaan sarana dan prasarana secara rutin.

Kota Cirebon, 26 September 2025
Kepala Kejaksaan Negeri Kota Cirebon



MUHAMAD HAMDAN S., S.H., M.H.
Jaksa Utama Pratama NIP 197503172000031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

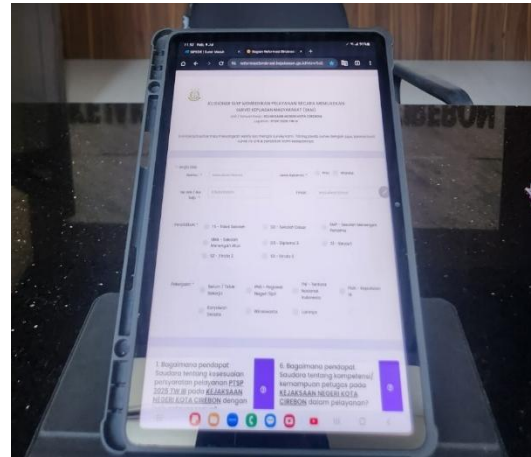
Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Kota Cirebon memanfaatkan sarana digital berupa *website* SINORI. Seluruh pengguna layanan dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan melakukan pindai (*scan*) pada *QRCode* yang telah disediakan di ruang pelayanan. Adapun pertanyaan kuesioner mengacu pada Peraturan 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 : <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>

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



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

Tabel 8. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM

No	Rencana Tindak Lanjut Semester I 2025	Realisasi Tindak Lanjut Triwulan III 2025	Persentase Realisasi
1.	Meningkatkan sosialisasi dan edukasi terkait Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Kota Cirebon.	Belum Direalisasikan	0%
2.	Memaksimalkan penggunaan aplikasi inovasi dan memastikan seluruh prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	Belum Direalisasikan	0%
3.	Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan Kejaksaan Negeri Kota Cirebon, khususnya pada layanan unggulan.	Sudah Direalisasikan	95%
4.	Memastikan segala proses bisnis yang berjalan di lingkungan Kejaksaan Negeri Kota Cirebon tidak ada pungutan liar.	Sudah Direalisasikan	100%
5.	Memastikan produk dokumen maupun jasa yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	Sudah Direalisasikan	95%
6.	Program IHT peningkatan kompetensi pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi, pengawasan usulan diklat sesuai dengan minat bakat dan kebutuhan organisasi.	Belum Direalisasikan	0%
7.	Peningkatan disiplin dan integritas petugas dengan program internalisasi kode etik dan penguatan nilai-nilai BerAkhlaq.	Sudah Direalisasikan	95%
8.	Memastikan seluruh saluran pengaduan, saran dan masukan tetap berfungsi dengan baik dan meningkatkan sosialisasi saluran-saluran tersebut kepada pengguna.	Sudah Direalisasikan	100%
9.	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.	Belum Direalisasikan	0%