



# LAPORAN SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

PADA LAYANAN PTSP, INTELIJEN, PIDUM, PIDSUS,  
DATUN DAN PB3R

**KEJAKSAAN NEGERI MERAUKE**  
**SEMESTER II TAHUN 2024**



Dokumen ini telah diunduh secara elektronik  
menggunakan SERTIFIKAT ELEKTRONIK  
yang diterbitkan oleh BSE

II. TMP NO. 92 Telp. (0971) 3330129 Web<http://kejari-merauke.kejaksaan.go.id>



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024 pada Kejaksaan Negeri Merauke dapat selesai sesuai dengan yang direncanakan. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Merauke telah berpedoman pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**.

Adapun tujuan dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah guna mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan yang pernah menerima pelayanan dari petugas layanandi Kejaksaan Negeri Merauke Selain itu, pelaksanaan survei ini juga sebagai sarana bagi pengguna layanan untuk memberikan umpan balik berupa saran, kritik, dan kalau berkenan dapat memberikan apresiasi secara langsung.

Hasil kegiatan survei ini akan kami jadikan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas layanan yang telah kami berikan. Kami akan berusaha selalu meningkatkan kualitas layanan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat terpenuhi sebagaimana harapan yang tercermin dalam hasil survei pengguna layanan dari masing-masing unsur pelayanan yang dinilai dengan mengacu pada data yang dikumpulkan. Kedepannya kami juga akan menggunakan hasil survei sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini belumlah sempurna, sehingga kritik, saran, dan masukan sangat diharapkan untuk perbaikan kedepannya. Harapan kami semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi serta bermanfaat dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Kejaksaan Negeri Merauke di masa mendatang. Ucapan terima kasih dn apresiasi kepada seluruh pengguna layanan yang telah meluangkan waktu untuk dapat memberikan umpan balik melalui pengisian survei ini. Terima kasih juga disampaikan kepada pegawai Kejaksaan Negeri Merauke, terkhusus kepada Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Merauke atas dedikasi, tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun dengan baik.

Merauke, 07 September 2024

KEPALA KEJAKSAAN NEGERI MERAUKE



SULTA D. SITOANG, S.H., M.H.  
JAKSA MADYA



## DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Dasar Hukum .....	2
I.3. Maksud dan Tujuan SKM .....	2
I.4. Manfaat .....	3
I.5. Sasaran .....	3
I.6. Prinsip.....	3
I.7. Ruang Lingkup .....	4
I.8. Output dan Outcome .....	4
II.    BAB II METODOLOGI SURVEI .....	5
II.1. Definisi Survei.....	5
II.2. Metode dan Unsur Survei .....	5
II.3. Penyusunan SKM.....	7
II.4. Metode Pengolahan Data .....	9
II.5. Perangkat Pengolah Data .....	10
II.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei .....	11
II.7. Penyusunan Jadwal .....	12
BAB III PEMBAHASAN.....	13
III.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan SKM .....	13
III.2. Jumlah Responden .....	13
III.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden .....	14
III.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan .....	14
III.5. Karakteristik Responden.....	20
III.6. Kuisiner Tantang Unsur Pelayanan .....	22
III.7. Rencana Tindak Lanjut.....	51
BAB IV PENUTUP .....	54
IV.1. Kesimpulan.....	54
IV.2. Keterbatasan dan Saran .....	54
LAMPIRAN .....	56



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pengisian Kuesioner layanan yang bertempat di PTSP Kejaksaan Negeri Merauke .....	56
Gambar 2 Nilai IKM kuesioner layanan PTSP .....	56
Gambar 3 Nilai IKM kuesioner layanan JMS .....	57
Gambar 4 Nilai IKM kuesioner layanan SIPACE .....	57
Gambar 5 Nilai IKM kuesioner layanan SIMACE .....	58
Gambar 6 Nilai IKM kuesioner layanan JAMU PAS .....	58



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Kejaksaan Negeri Merauke .....	7
Tabel 2 Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan.....	10
Tabel 3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Merauke.....	12
Tabel 4 Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat.....	12
Tabel 5 Jadwal Pelaksanaan SKM Kejaksaan Negeri Merauke .....	13
Tabel 6 Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan PTSP.....	14
Tabel 7 Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan SIPACE .....	15
Tabel 8 Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan SIPACE .....	15
Tabel 9 Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan SIMACE .....	16
Tabel 10 Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan JAMU PAS .....	16
Tabel 11 Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan ANTIS.....	17
Tabel 12 Penghitungan Nilai Indeks Pelayanan PTSP.....	17
Tabel 13 Penghitungan Nilai Indeks Pelayanan JMS .....	18
Tabel 14 Penghitungan Nilai Indeks Pelayanan JMS .....	18
Tabel 15 Penghitungan Nilai Indeks Pelayanan SIMACE .....	18
Tabel 16 Penghitungan Nilai Indeks Pelayanan JAMU PAS .....	19
Tabel 17 Penghitungan Nilai Indeks Pelayanan ANTIS.....	19
Tabel 18 Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	20
Tabel 19 Nilai Survei Pelayanan pada Kejaksaan Negeri Merauke .....	20
Tabel 20 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Penerima layanan PTSP.....	21
Tabel 21 Kelompok Pelayanan Kejaksaan Negeri Merauke .....	21
Tabel 22 Kelompok Pelayanan Kejaksaan Negeri Merauke .....	21
Tabel 23 Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Pelayanan .....	21
Tabel 24 rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan PTSP.....	22
Tabel 25 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	22
Tabel 26 rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan JMS .....	23
Tabel 27 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan INTELIJEN .....	23
Tabel 28 rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan SIPACE .....	24
Tabel 29 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan SIPACE .....	24
Tabel 30 rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan SIMACE.....	25
Tabel 31 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan SIMACE.....	25
Tabel 32 rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan JAMU PAS.....	26
Tabel 33 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan JAMU PAS.....	26
Tabel 34 rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan ANTIS.....	27
Tabel 35 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan JAMU PAS.....	27
Tabel 36 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Persyaratan layanan PTSP .....	28
Tabel 37 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Persyaratan layanan JMS.....	28



Tabel 38 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Persyaratan layanan SIPACE .....	29
Tabel 39 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Persyaratan layanan SIMACE.....	29
Tabel 40 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Persyaratan layanan JAMU PAS.....	29
Tabel 41 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Persyaratan layanan ANTIS .....	30
Tabel 42 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Prosedur Pelayanan PTSP .....	31
Tabel 43 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Prosedur Pelayanan JMS.....	31
Tabel 44 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Prosedur Pelayanan SIPACE .....	31
Tabel 45 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Prosedur Pelayanan SIMACE .....	32
Tabel 46 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Prosedur Pelayanan ANTIS .....	33
Tabel 47 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Waktu Pelayanan PTSP .....	33
Tabel 48 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Waktu Pelayanan JMS .....	34
Tabel 49 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Waktu Pelayanan SIPACE .....	34
Tabel 50 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Waktu Pelayanan SIMACE .....	35
Tabel 51 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Waktu Pelayanan JAMU PAS .....	35
Tabel 52 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Waktu Pelayanan ANTIS .....	35
Tabel 53 Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan PTSP .....	36
Tabel 54 Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan JMS .....	36
Tabel 55 Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan SIPACE .....	37
Tabel 56 Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan SIMACE.....	37
Tabel 57 Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan JAMU PAS .....	38
Tabel 58 Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan ANTIS .....	38
Tabel 59 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Produk Pelayanan PTSP .....	39
Tabel 60 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Produk Pelayanan JMS .....	39
Tabel 61 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Produk Pelayanan SIPACE .....	39
Tabel 62 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Produk Pelayanan SIMACE.....	40



Tabel 63 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Produk Pelayanan JAMU PAS .....	40
Tabel 64 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Produk Pelayanan ANTIS .....	41
Tabel 65 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan PTSP Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana.....	41
Tabel 66 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan JMS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana.....	42
Tabel 67 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan SIPACE Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana.....	42
Tabel 68 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan SIMACE Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana.....	42
Tabel 69 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan JAMU PAS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana.....	43
Tabel 70 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan ANTIS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana.....	43
Tabel 71 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan PTSP Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana .....	44
Tabel 72 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan JMS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana .....	44
Tabel 73 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan SIPACE Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana .....	45
Tabel 74 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan SIMACE Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana .....	45
Tabel 75 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan JAMU PAS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana .....	45
Tabel 76 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan ANTIS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana .....	46
Tabel 77 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan PTSP Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	46
Tabel 78 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan JMS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	47
Tabel 79 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan SIPACE Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	47
Tabel 80 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan SIMACE Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	48
Tabel 81 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan JAMU PAS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	48
Tabel 82 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan ANTIS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	49
Tabel 83 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan PTSP Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	49
Tabel 84 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan JMS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	50
Tabel 85 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan SIPACE Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	50
Tabel 86 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan SIMACE Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	50
Tabel 87 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan JAMU PAS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	51



Tabel 88 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan ANTIS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	51
Tabel 89 Rencana tindak lanjut hasil SKM.....	53



## BAB I PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari gerakan Reformasi Nasional yang disebabkan adanya krisis ekonomi 1998. Pada tataran nasional, era reformasi ditandai dengan diterbitkannya TAP MPR Nomor XI/1998 tentang penyelenggara negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dan UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan yang bersih dan bebas KKN. Reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Kejaksaan tersebut telah memberikan dampak positif bagi peningkatan kinerja pelaksanaan tugas, pelayanan dan kepercayaan masyarakat, serta mendorong dan menginspirasi lainnya untuk melakukan hal yang sama.

Sasaran reformasi birokrasi, sebagaimana yang tercantum dalam Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025, mencakup 3 (tiga) aspek yaitu: (1) terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN; (2) terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; (3) meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Berkenaan dengan sasaran reformasi birokrasi tersebut, kepuasan pengguna layanan yang tinggi merupakan suatu ukuran atas seberapa besar layanan publik yang diberikan Kejaksaan dalam memenuhi harapan pengguna layanan.

Layanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas layanan publik diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna layanan oleh lembaga independen berdasarkan pemenuhan atas asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 15 UU tersebut mewajibkan penyedia layanan publik untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Kejaksaan Negeri Merauke adalah satuan unit vertikal di Kejaksaan Tinggi Papua yang dalam tugasnya, Kejaksaan Negeri Merauke terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakannya.

Berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Merauke untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya di singkat sebagai SKM.**



SKM dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dengan melakukan SKM ini diharapkan unit kerja dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari:

- 1) profil pengguna layanan;
- 2) persepsi pengguna layanan, dan;
- 3) keluhan, saran perbaikan, serta aspirasi pengguna layanan.

## **I.2. Dasar Hukum**

Dasar hukum penyusunan SKM Pelayanan pada Kejaksaan Negeri Merauke:

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman SKM terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

## **I.3. Maksud dan Tujuan SKM**

Maksud penyusunan Laporan SKM adalah sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, bagi masyarakat, SKM dapat digunakan untuk gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei sekaligus sebagai wahana menyerap aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan, dan keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini. Seluruh aspek tersebut akan digunakan sebagai pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan para Penerima layanan di Kejaksaan Negeri Merauke sebagai pengguna layanan. Selain itu, SKM juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara mendapatkan umpan balik secara berkala atas pencapaian kinerja atau kualitas pelayanan di Kejaksaan Negeri Merauke kepada masyarakat khususnya penerima layanan yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan untuk kebijakan yang berkelanjutan.



#### **I.4. Manfaat**

Dengan dilaksanakannya kegiatan SKM diharapkan dapat diperoleh manfaat bagi penyelenggara layanan publik, antara lain:

- 1) mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) dapat diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan secara periodik;
- 3) sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan sesuai dengan hasil SKM;
- 4) penilaian kualitas pelayanan secara kuantitatif dengan diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintahan;
- 5) memacu persaingan positif antar penyelenggara pelayanan dalam hal upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- 6) bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Kejaksaan dalam memberikan pelayanan publik.

#### **I.5. Sasaran**

Sasaran penyusunan SKM adalah sebagai berikut:

- 1) mendorong partisipasi para Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Kejaksaan Negeri Merauke;
- 2) mendorong Kejaksaan Negeri Merauke untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 3) mendorong Kejaksaan Negeri Merauke menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- 4) mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kejaksaan Negeri Merauke.

#### **I.6. Prinsip**

Dalam melaksanakan SKM, dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut:

- 1) Transparan

Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

- 2) Partisipatif

Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

- 3) Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.



- 4) Berkesinambungan  
SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- 5) Keadilan  
Pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.
- 6) Netralitas  
Dalam melakukan SKM, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

### **I.7. Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini dilakukan di Kejaksaan Negeri Merauke yang merupakan satuan kerja dalam Wilayah Kejaksaan Tinggi Papua.
- 2) Jenis layanan publik yang menjadi topik survei adalah semua Standar Pelayanan kepada Penerima layanan yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Merauke
- 3) Responden dalam pengisian kuesioner atau survei ini adalah Penerima Layanan yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Pontinaak yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan dari Kejaksaan Negeri Merauke baik secara tatap muka maupun daring.

### **I.8. Output dan Outcome**

*Output* dari kegiatan ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan analisis data terhadap IKM yang akan menghasilkan sebuah perencanaan strategis peningkatan pelayanan publik yang harus dilaksanakan.

*Outcome* kegiatan ini adalah hasil dari survei dapat digunakan sebagai dasar bagi Kejaksaan Negeri Merauke untuk meningkatkan pelayanan publik menuju *Good Governance*.



## BAB II METODOLOGI SURVEI

### II.1. Definisi Survei

Survei merupakan teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data; penyelidikan; peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu terkait, sehingga dapat dikatakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap **3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester), atau 1 (satu) tahun sekali.**

### II.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan SKM menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Dengan Skala Likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur-unsur SKM adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, **terdapat 9 unsur SKM** yaitu:

#### 1) Persyaratan Pelayanan

Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

#### 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;

#### 3) Waktu Penyelesaian

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;



#### 4) **Biaya/Tarif**

Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

#### 5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

#### 6) **Kompetensi Pelaksana**

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;

#### 7) **Perilaku Pelaksana**

Adalah sikap petugas memberikan pelayanan;

#### 8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran dan masukan pengguna layanan;

#### 9) **Sarana dan Prasarana**

Adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).



Gambar 1. Model Konseptual Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2024 Kejaksaan Negeri Merauke, tim Pelaksana SKM sebagaimana Surat keputusan Kepala Kejaksaan Negeri Merauke Nomor : KEP-11A/R.1.15/Cr.5/08/2024 Bahwa pada Kejaksaan Negeri Merauke menggunakan sembilan unsur di atas untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kejaksaan Negeri Merauke.



## II.3. Penyusunan SKM

### II.3.1. Penetapan Pelaksana

Kejaksaan Negeri Merauke telah menetapkan Tim Pelaksana melalui KEP-11A/R.1.15/Cr.5/08/2024 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Kejaksaan Negeri Merauke Tahun 2024 yang terdiri dari:

NO	NAMA, NIP, PANGKAT / GOL	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	SULTA DONNA SITOHANG, S.H., M.H. NIP. 19810611 200603 1 001 Jaksa Madya (IV/a)	Kepala Kejaksaan Negeri Merauke	Pembina / Penanggung Jawab
2.	AKSAMINA FREDERIKA SONINDEMI, S.H. NIP. 19750405 199610 2 001 Sena Wira (III/d)	Kepala Sub Bagian Pembinaan	Ketua Tim Pelaksana SKM
3.	IMRAN MISBACH, S.H. NIP. 19760812 200312 1 009 Jaksa Muda (III/d)	Kepala Seksi Intelijen	Anggota Tim Pelaksana
4.	HABIBIE ANWAR, S.H., M.H. NIP. 19861111 200604 1 003 Jaksa Muda (III/d)	Kepala Seksi Tindak Pidana Umum	Anggota Tim Pelaksana
5.	DONNY STIVEN UMBORA, S.H., M.H. NIP. 19871223 201012 1 001 Jaksa Muda (III/d)	Kepala Seksi Tindak Pidana Khusus	Anggota Tim Pelaksana
6.	EKO NURYANTO, S.H., M.H. NIP. 19850409 200312 1 005 Jaksa Muda (III/d)	Kepala Seksi Perdata dan Tata Usaha Negara	Anggota Tim Pelaksana
7.	LEILY SRIWIDIANTI, S.H., M.H. NIP. 19820816 200603 2 001 Jaksa Muda (III/d)	Kepala Seksi Pengelolaan Barang Bukti dan Barang Rampasan	Anggota Tim Pelaksana
8.	MOHAMMAD GUNAWAN HASANUDIN, S.Kom. NIP. 19940221 202203 1 003 Yuana Wira (III/a)	Fungsional Pranata Komputer Ahli Pertama / Staf Pembinaan	Sekretariat Tim Survey
9.	ALFIAN HENDY WAMEA, S.H. NIP. 19981226 202404 1 002 Yuana Wira (III/a)	Analisis Penuntutan (Calon Ajun Jaksa Madya) / Staf Intelijen	Anggota Selaku Petugas Surveyor
10.	GUSNI TRI PRASETYA NIP. 20000813 202203 1 001 Yuana Darma (II/a)	Pengawal Tahanan atau Narapidana / Staf Tindak Pidana Umum	Anggota Selaku Petugas Surveyor
11.	TOPAN ARIANTYO, A.Md. NIP. 19921218 202203 1 006 Madya Darma (II/c)	Pengolah Data Perkara Dan Putusan / Staf Tindak Pidana Khusus	Anggota Selaku Petugas Surveyor
12.	RAIMOND ROLANTUS HERMAN SOREN, S.H. NIP. 199811212024041002 Yuana Wira (III/a)	Analisis Penuntutan (Calon Ajun Jaksa Madya) / Staf Perdata dan Tata Usaha Negara	Anggota Selaku Petugas Surveyor
13.	ADAM AKBAR HARUN ALRASHID, A.Md.M. NIP. 20000821 202203 1 003 Madya Darma (II/c)	Pranata Barang Bukti / Staf Barang Bukti dan Barang Rampasan	Anggota Selaku Petugas Surveyor

Tabel 1 Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Kejaksaan Negeri Merauke



## **II.3.2. Persiapan Bahan Survei**

### **II.3.2.1. Kuesioner**

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner pada survei ini berupa isian google form yang dapat diakses melalui internet.

### **II.3.2.2. Bagian Kuesioner**

Kuesioner dibagi atas 4 (empat) bagian yaitu:

Bagian I: Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II: Identitas responden meliputi: nama, NPWP, jenis kelamin, usia, pendidikan dan jenis Masyarakat, pekerjaan, serta jenis layanan yang diterima yang berguna untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Bagian III: Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) dengan menggunakan Skala Likert. Bagian IV: Berisi kolom isian (tidak wajib diisi) untuk kritik, saran, dan apresiasi dari Penerima layanan terhadap pelayanan Kejaksaan Negeri Merauke.

### **II.3.2.3. Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda dengan Skala Likert. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang tidak baik sampai dengan sangat baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori. Sebagai contoh, untuk unsur Persyaratan Layanan, kategori jawaban adalah sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Mudah diberi nilai persepsi 1;
2. Tidak Mudah diberi nilai persepsi 2;
3. Mudah diberi nilai persepsi 3; dan
4. Sangat Mudah diberi nilai persepsi 4.



## II.3.3. Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

### II.3.3.1. Penetapan Responden

Responden dalam survei ini adalah semua Masyarakat yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Merauke yang mendapatkan pelayanan, baik yang permohonannya disetujui maupun tidak disetujui yang dilakukan secara tatap muka maupun daring. Kejaksaan Negeri Merauke memastikan bahwa responden survei telah mewakili seluruh jenis layanan yang terdapat pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Merauke

### II.3.3.2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dilakukan di lingkungan Kejaksaan Negeri Merauke maupun di lokasi Masyarakat berada.

Pelaksanaan Pengumpulan Data

#### 1) Pengumpulan Data

a) Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengambilan responden pada Semester II ini dilakukan menggunakan tautan google form.

b) Untuk Masyarakat yang mendapatkan pelayanan melalui loket Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kejaksaan survei dilakukan dengan membagikan lembaran yang berisi tautan google form yang dapat digunakan Penerima layanan untuk melakukan pengisian survei secara daring.

c) Untuk Masyarakat yang mengajukan pelayanan secara daring, survei dilakukan dengan mengirimkan tautan google form yang dapat diakses dari lokasi Penerima layanan berada.

#### 2) Pengisian dan Pengumpulan Kuesioner

Pengisian survei dilakukan sendiri oleh penerima layanan secara daring melalui tautan google form dan hasilnya dikumpulkan langsung melalui isian yang telah disediakan pada google form.

## II.4. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan nilai SKM Kejaksaan Negeri Merauke dilakukan terhadap **9 (sembilan) unsur pelayanan** yang terdiri dari persyaratan, prosedur, waktu pemberian layanan, biaya/tarif, kesesuaian produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:



$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Berikut penghitungan nilai rata-rata tertimbang dengan jumlah unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Berikut kriteria interpretasi skor berdasarkan interval:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00– 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 2 Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan

## II.5. Perangkat Pengolah Data

Pengolahan Secara Manual:

Pengolahan data hasil survei menggunakan aplikasi Microsoft Excel untuk menampilkan data terolah berupa sajian data visual (gambar dan diagram) dan data numerik (angka-angka statistik).

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:



**a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.**

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing total nilai pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan total jumlah responden yang mengisi.

Setelah mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 (9 unsur pelayanan).

**b) Nilai Indeks Pelayanan**

Untuk mendapatkan indeks survei unit pelayanan, 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

**c) Nilai Survei Pelayanan**

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dilakukan dengan cara mengalikan Nilai Indeks Pelayanan dengan nilai dasar sebesar 25.

**d) Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

## II.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan SKM dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan SKM, jumlah nilai dari setiap unsur pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan Pelayanan	a
2.	Prosedur Pelayanan	b
3.	Waktu Pelayanan	c
4.	Biaya/Tarif	d
5.	Produk Layanan	e
6.	Kompetensi Pelaksana	f



7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	g
8.	Perilaku Pelaksana	h
9.	Sarana Prasarana	i

Tabel 3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Merauke

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Atau

$$\Sigma \text{ Nilai Survei Pelayanan} = \text{Nilai Indeks Pelayanan (X)}$$

Dengan demikian, Nilai Indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 (lihat Tabel 1, kolom Nilai Interval Konversi)
  - b) Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, kolom Mutu Pelayanan)
  - c) Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1, kolom Kinerja Unit Pelayanan)
- 2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan

## II.7. Penyusunan Jadwal

Pelaksanaan SKM Semester II Kejaksaan Negeri Merauke memerlukan waktu dari tanggal 18 Agustus 2024 s.d. 08 September 2024 dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan Survei	18 Agustus 2024
2	Pelaksanaan Survei	18 Agustus 2024
3	Penyusunan dan Pelaporan	06- 07 September 2024
4	Publikasi Hasil Survei	08 September 2024

Tabel 4 Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat



## BAB III PEMBAHASAN

Metode yang digunakan untuk melakukan SKM pada Kejaksaan Negeri Merauke menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Pada *Skala Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur SKM Kejaksaan Negeri Merauke mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
- 3) Waktu Pelayanan
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 9) Sarana dan Prasarana

### III.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM Kejaksaan Negeri Merauke dimulai dari tanggal 18 Agustus 2024 s.d. 08 September 2024, dilaksanakan pada jam kerja di Kejaksaan Negeri Merauke. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan (Menyusun instrumen survei)	18 Agustus 2024
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	18 Agustus 2024
3.	Menentukan responden	18 Agustus 2024
4.	Melaksanakan survei	18 Agustus 2024
5.	Mengolah hasil survei	06- 07 September 2024
6.	Menyajikan dan melaporkan hasil	08 September 2024

Tabel 5 Jadwal Pelaksanaan SKM Kejaksaan Negeri Merauke

### III.2. Jumlah Responden

Responden dalam pengisian kuesioner atau survei ini masyarakat penerima layanan yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Merauke yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan dari Kejaksaan Negeri Merauke selama periode Bulan Januari sampai Juni (semester I) tahun 2024 baik secara tatap muka maupun daring serta yang permohonannya disetujui maupun ditolak. Jumlah populasi dalam SKM Kejaksaan



Negeri Merauke Semester II Tahun 2024 sebanyak 314 dari jumlah Penerima layanan PTSP, INTELIJEN, PIDUM, PIDSUS, DATUN dan PB3R Populasi survei ini kemudian dipersempit dengan menghitung ukuran sampel yang ditentukan dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* yaitu minimal sebesar 10 responden per layanan. Dalam SKM Semester II ini Kejaksaan Negeri Merauke memastikan bahwa responden survei telah mewakili seluruh jenis pelayanan yang pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Merauke Dalam periode survei kali ini jumlah data yang diolah adalah sebanyak 384 responden.

### III.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari para Penerima layanan yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan secara langsung di Kejaksaan Negeri Merauke maupun di lokasi Penerima layanan bagi yang menggunakan layanan daring. Pengisian Kuesioner oleh seluruh pengguna layanan, baik yang permohonannya disetujui maupun ditolak. Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, pengumpulan data/survei dilaksanakan mulai tanggal 18 Agustus 2024 s.d. 06 September 2024.

### III.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

#### III.4.1. Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (Lampiran I).

##### 1. layanan PTSP

Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 20 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (nilai rata-rata)	Ranking
1.	Persyaratan Pelayanan	3.95	1
2.	Prosedur Pelayanan	3.9	6
3.	Waktu Pelayanan	3.9	7
4.	Biaya/Tarif	3.95	2
5.	Produk Layanan	3.9	8
6.	Kompetensi Pelaksana	3.95	3
7.	Perilaku Pelaksana	3.95	4
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.85	9
9.	Sarana dan Prasarana	3.95	5

Tabel 6 Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan PTSP



## 2. Layanan JMS

Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 81 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (nilai rata-rata)	Ranking
1.	Persyaratan Pelayanan	3.21	6
2.	Prosedur Pelayanan	3.2	7
3.	Waktu Pelayanan	3.19	8
4.	Biaya/Tarif	3.28	3
5.	Produk Layanan	3.23	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3.26	4
7.	Perilaku Pelaksana	3.32	2
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.15	9
9.	Sarana dan Prasarana	3.54	1

Tabel 7 Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan pada bidang INTEL

## 3. Layanan pada bidang SIPACE

Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 24 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (nilai rata-rata)	Ranking
1.	Persyaratan Pelayanan	3.63	3
2.	Prosedur Pelayanan	3.63	4
3.	Waktu Pelayanan	3.46	7
4.	Biaya/Tarif	3.83	1
5.	Produk Layanan	3.58	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3.54	6
7.	Perilaku Pelaksana	3.46	8
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.38	9
9.	Sarana dan Prasarana	3.83	2

Tabel 8 Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan SIPACE



#### 4. Layanan pada bidang SIMACE

Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 47 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (nilai rata-rata)	Ranking
1.	Persyaratan Pelayanan	3.98	2
2.	Prosedur Pelayanan	3.98	3
3.	Waktu Pelayanan	3.98	4
4.	Biaya/Tarif	4	1
5.	Produk Layanan	3.98	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3.89	6
7.	Perilaku Pelaksana	3.66	8
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.87	7
9.	Sarana dan Prasarana	3.57	9

Tabel 9 Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan SIMACE

#### 5. Layanan pada bidang JAMU PAS

Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 23 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (nilai rata-rata)	Ranking
1.	Persyaratan Pelayanan	3.83	4
2.	Prosedur Pelayanan	3.83	5
3.	Waktu Pelayanan	3.78	7
4.	Biaya/Tarif	3.87	2
5.	Produk Layanan	3.78	8
6.	Kompetensi Pelaksana	3.87	3
7.	Perilaku Pelaksana	3.83	6
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.78	9
9.	Sarana dan Prasarana	3.91	1

Tabel 10 Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan JAMU PAS



## 6. Layanan pada bidang ANTIS

Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 101 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (nilai rata-rata)	Ranking
1.	Persyaratan Pelayanan	4	1
2.	Prosedur Pelayanan	4	2
3.	Waktu Pelayanan	4	3
4.	Biaya/Tarif	3.99	5
5.	Produk Layanan	4	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3.99	6
7.	Perilaku Pelaksana	3.99	7
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.99	8
9.	Sarana dan Prasarana	3.99	9

Tabel 11 Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan ANTIS

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, setiap unsur pelayanan mempunyai nilai unsur pelayanan yang kemudian diranking dari yang terendah hingga tertinggi

### III.4.2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\text{NRR Per Unsur} = \Sigma \text{Rata-rata per Unsur}$$

$$\text{NRR Tertimbang Per Unsur} = \text{NRR Per Unsur} \times 0.11$$

#### 1. Layanan PTSP

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
NRR per Unsur	3.95	3.9	3.9	3.95	3.9	3.95	3.95	3.85	3.95
NRR Tertimbang Per Unsur	0.43	0.43	0.43	0.43	0.43	0.43	0.43	0.42	0.43
Jumlah NRR Tertimbang per Unsur	3,92								
+Nilai Indeks Pelayanan	3,92								

Tabel 12 Penghitungan Nilai Indeks Pelayanan PTSP

Dengan demikian Nilai Indeks Pelayanan diperoleh dengan nilai 3,92.



## 2. Layanan JMS

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
NRR per Unsur	3.21	3.2	3.19	3.28	3.23	3.26	3.32	3.15	3.54
NRR Tertimbang Per Unsur	0.35	0.35	0.35	0.36	0.36	0.36	0.37	0.35	0.39
Jumlah NRR Tertimbang per Unsur	3,26								
+Nilai Indeks Pelayanan	3,26								

Tabel 13 Penghitungan Nilai Indeks Pelayanan JMS

Dengan demikian Nilai Indeks Pelayanan diperoleh dengan nilai 3,26.

## 3. Layanan SIPACE

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
NRR per Unsur	3.63	3.63	3.46	3.83	3.58	3.54	3.46	3.38	3.83
NRR Tertimbang Per Unsur	0.40	0.40	0.38	0.42	0.39	0.39	0.38	0.37	0.42
Jumlah NRR Tertimbang per Unsur	3,6								
+Nilai Indeks Pelayanan	3,6								

Tabel 14 Penghitungan Nilai Indeks Pelayanan SIPACE

Dengan demikian Nilai Indeks Pelayanan diperoleh dengan nilai 3,6.

## 4. Layanan SIMACE

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
NRR per Unsur	3.98	3.98	3.98	4	3.98	3.89	3.66	3.87	3.57
NRR Tertimbang Per Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.43	0.40	0.43	0.39
Jumlah NRR Tertimbang per Unsur	3,87								
+Nilai Indeks Pelayanan	3,87								

Tabel 15 Penghitungan Nilai Indeks Pelayanan SIMACE

Dengan demikian Nilai Indeks Pelayanan diperoleh dengan nilai 3,87.



### 5. Layanan JAMU PAS

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
NRR per Unsur	3.83	3.83	3.78	3.87	3.78	3.87	3.83	3.78	3.91
NRR Tertimbang Per Unsur	0.42	0.42	0.42	0.43	0.42	0.43	0.42	0.42	0.43
Jumlah NRR Tertimbang per Unsur	3,83								
+Nilai Indeks Pelayanan	3,83								

Tabel 16 Penghitungan Nilai Indeks Pelayanan JAMU PAS

Dengan demikian Nilai Indeks Pelayanan diperoleh dengan nilai 3,83.

### 6. Layanan ANTIS

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
NRR per Unsur	4	4	4	3.99	4	3.99	3.99	3.99	3.99
NRR Tertimbang Per Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44
Jumlah NRR Tertimbang per Unsur	3,99								
+Nilai Indeks Pelayanan	3,99								

Tabel 17 Penghitungan Nilai Indeks Pelayanan ANTIS

Dengan demikian Nilai Indeks Pelayanan diperoleh dengan nilai 3,99.

#### III.4.3. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- 1) Nilai SKM setelah dikonversi = Jumlah NRR Tertimbang Per Unsur x Nilai Dasar = **95.25**
- 2) Mutu Pelayanan termasuk kategori **A**
- 3) Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**.

Adapun nilai sesuai interval sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik



2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 18 Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Jenis Layanan	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1.	Pelayanan PTSP	98	A	Sangat Baik
2.	Pelayanan JMS	81.5	B	Baik
3.	Pelayanan SIPACE	90	A	Sangat Baik
4.	Pelayanan SIMACE	96.75	A	Sangat Baik
5.	Pelayanan JAMU PAS	95.75	A	Sangat Baik
6.	Pelayanan ANTIS	99.75	A	Sangat Baik

Tabel 19 Nilai Survei Pelayanan pada Kejaksaan Negeri Merauke

### III.5. Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil SKM pada Kejaksaan Negeri Merauke dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu karakteristik berdasarkan jenis Penerima layanan Pekerjaan dan berdasarkan jenis layanan yang diterima.

#### III.5.1. Berdasarkan Jenis Penerima Layanan

Responden survei terdiri dari berbagai kalangan. Jumlah responden berdasarkan jenis Masyarakat dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No	Jenis Layanan	Penerima Layanan			TOTAL
		PNS/TNI/POLRI	Swasta	Lainnya	
1.	Pelayanan PTSP	6	6	8	20
2.	Pelayanan JMS	1	0	80	81
3.	Pelayanan SIPACE	24	0	0	24
4.	Pelayanan SIMACE	29	11	7	47
5.	Pelayanan JAMU PAS	2	15	6	23



6.	Pelayanan ANTIS	9	53	39	101
----	-----------------	---	----	----	-----

Tabel 20 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Penerima layanan PTSP

### III.5.2. Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan di Kejaksaan Negeri Merauke secara rinci terdapat sebanyak 2 Standar Pelayanan. Dalam survei ini Kejaksaan Negeri Merauke telah menyebarkan kuesioner survei kepada seluruh Masyarakat yang telah menerima masing-masing Standar Pelayanan tersebut.

Kelompok-kelompok jenis pelayanan tersebut, mewakili Standar Pelayanan yang ada dengan rincian sebagai berikut:

NO.	NAMA STANDAR PELAYANAN
1	Standar Pelayanan Umum
2	Standar Pelayanan Penanganan Perkara

Tabel 21 Kelompok Pelayanan Kejaksaan Negeri Merauke

Berdasarkan kelompok pelayanan tersebut masing-masing berisikan jenis pelayanan berupa:

NO	JENIS PELAYANAN
1	Pelayanan PTSP
2	Pelayanan INTEL
3	Pelayanan SIPACE
4	Pelayanan SIMACE
5	Pelayanan JAMU PAS
6	Pelayanan ANTIS

Tabel 22 Kelompok Pelayanan Kejaksaan Negeri Merauke

Jumlah responden berdasarkan kelompok jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No.	Kelompok Jenis Pelayanan	Jumlah Responden
1	Pelayanan PTSP	20
2	Pelayanan JMS	81
3	Pelayanan SIPACE	24
4	Pelayanan SIMACE	47
5	Pelayanan JAMU PAS	23
6	Pelayanan ANTIS	101
<b>Jumlah</b>		296

Tabel 23 Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa kelompok jenis pelayanan yang diterima oleh responden mayoritas/terbanyak adalah terkait Layanan ANTIS yaitu sebanyak 101 responden.



### III.6. Kuisisioner Tantang Unsur Pelayanan

Dari rekapitulasi jawaban kuisisioner di atas dapat didapatkan hasil olah data rata-rata skor peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke sebagai berikut:

#### 1. Layanan PTSP

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori (*Baik/Sangat Baik)	Ranking
1	Persyaratan Pelayanan	3.95	Sangat Baik	1
2	Prosedur Pelayanan	3.9	Sangat Baik	6
3	Waktu Pelayanan	3.9	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	3.95	Sangat Baik	2
5	Produk Layanan	3.9	Sangat Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3.95	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3.95	Sangat Baik	4
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.85	Sangat Baik	9
9	Sarana dan Prasarana	3.95	Sangat Baik	5

Tabel 24 rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan PTSP

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut ( $NRR \times 0.11$ )

No	Nilai NRR	Perkalian	Hasil
1	3.95	0,11	0.43
2	3.9	0,11	0.43
3	3.9	0,11	0.43
4	3.95	0,11	0.43
5	3.9	0,11	0.43
6	3.95	0,11	0.43
7	3.95	0,11	0.43
8	3.85	0,11	0.42
9	3.95	0,11	0.43
TOTAL NILAI INDEKS			3.9

Tabel 25 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan PTSP

1. Nilai survei adalah Nilai Indeks = 3.9

2. Mutu Pelayanan : A



### 3. Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

**Nilai SKM setelah dikonversi** = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,9 x 25 = **97.5**

### 2. Layanan JMS

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori (*Baik/Sangat Baik)	Ranking
1	Persyaratan Pelayanan	3.21	Sangat Baik	6
2	Prosedur Pelayanan	3.2	Sangat Baik	7
3	Waktu Pelayanan	3.19	Sangat Baik	8
4	Biaya/Tarif	3.28	Sangat Baik	<b>3</b>
5	Produk Layanan	3.23	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.26	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3.32	Sangat Baik	<b>2</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.15	Sangat Baik	9
9	Sarana dan Prasarana	3.54	Sangat Baik	<b>1</b>

Tabel 26 rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan JMS

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut (NRR x 0.11)

No	Nilai NRR	Perkalian	Hasil
1	3.21	0,11	0.35
2	3.2	0,11	0.35
3	3.19	0,11	0.35
4	3.28	0,11	0.36
5	3.23	0,11	0.36
6	3.26	0,11	0.36
7	3.32	0,11	0.37
8	3.15	0,11	0.35
9	3.54	0,11	0.39
TOTAL NILAI INDEKS			3.26

Tabel 27 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan INTELIJEN

1. Nilai survei adalah Nilai Indeks = 3.26

2. Mutu Pelayanan : B

3. Kinerja Unit Pelayanan : Baik



Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

**Nilai SKM setelah dikonversi** = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,9 x 25 = **81.5**

### 3. Layanan SIPACE

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori (*Baik/Sangat Baik)	Ranking
1	Persyaratan Pelayanan	3.63	Sangat Baik	<b>3</b>
2	Prosedur Pelayanan	3.63	Sangat Baik	4
3	Waktu Pelayanan	3.46	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	3.83	Sangat Baik	<b>1</b>
5	Produk Layanan	3.58	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.54	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3.46	Sangat Baik	8
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.38	Baik	9
9	Sarana dan Prasarana	3.83	Sangat Baik	<b>2</b>

Tabel 28 rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan SIPACE

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut (NRR x 0.11)

No	Nilai NRR	Perkalian	Hasil
1	3.63	0,11	0.39
2	3.63	0,11	0.39
3	3.46	0,11	0.39
4	3.83	0,11	0.43
5	3.58	0,11	0.39
6	3.54	0,11	0.40
7	3.46	0,11	0.41
8	3.38	0,11	0.39
9	3.83	0,11	0.43
TOTAL NILAI INDEKS			3.59

Tabel 29 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan SIPACE

1. Nilai survei adalah Nilai Indeks = 3.59
2. Mutu Pelayanan : A
3. Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik



Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

**Nilai SKM setelah dikonversi** = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,89 x 25 = **89.75**

#### 4. Layanan SIMACE

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori (*Baik/Sangat Baik)	Ranking
1	Persyaratan Pelayanan	3.98	Sangat Baik	2
2	Prosedur Pelayanan	3.98	Sangat Baik	3
3	Waktu Pelayanan	3.98	Sangat Baik	4
4	Biaya/Tarif	4	Sangat Baik	1
5	Produk Layanan	3.98	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.89	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3.66	Sangat Baik	8
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.87	Sangat Baik	7
9	Sarana dan Prasarana	3.57	Sangat Baik	9

Tabel 30 rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan SIMACE

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut (NRR x 0.11)

No	Nilai NRR	Perkalian	Hasil
1	3.98	0,11	0.42
2	3.98	0,11	0.42
3	3.98	0,11	0.42
4	4	0,11	0.43
5	3.98	0,11	0.42
6	3.89	0,11	0.43
7	3.66	0,11	0.42
8	3.87	0,11	0.42
9	3.57	0,11	0.43
TOTAL NILAI INDEKS			3.87

Tabel 31 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan SIMACE

**1. Nilai survei adalah Nilai Indeks = 3.87**

**2. Mutu Pelayanan : A**

**3. Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik**

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:



Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,87 x 25 = 96.75

### 5. Layanan JAMU PAS

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori (*Baik/Sangat Baik)	Ranking
1	Persyaratan Pelayanan	3.83	Sangat Baik	4
2	Prosedur Pelayanan	3.83	Sangat Baik	5
3	Waktu Pelayanan	3.78	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	3.87	Sangat Baik	2
5	Produk Layanan	3.78	Sangat Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3.87	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3.83	Sangat Baik	6
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.78	Sangat Baik	9
9	Sarana dan Prasarana	3.91	Sangat Baik	1

Tabel 32 rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan JAMU PAS

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut (NRR x 0.11)

No	Nilai NRR	Perkalian	Hasil
1	3.83	0,11	0.42
2	3.83	0,11	0.42
3	3.78	0,11	0.42
4	3.87	0,11	0.43
5	3.78	0,11	0.42
6	3.87	0,11	0.43
7	3.83	0,11	0.42
8	3.78	0,11	0.42
9	3.91	0,11	0.43
TOTAL NILAI INDEKS			3.83

Tabel 33 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan JAMU PAS

1. Nilai survei adalah Nilai Indeks = 3.83

2. Mutu Pelayanan : A

3. Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,83 x 25 = 95.75



## 6. Layanan ANTIS

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori (*Baik/Sangat Baik)	Ranking
1	Persyaratan Pelayanan	4	Sangat Baik	1
2	Prosedur Pelayanan	4	Sangat Baik	2
3	Waktu Pelayanan	4	Sangat Baik	3
4	Biaya/Tarif	3.99	Sangat Baik	5
5	Produk Layanan	4	Sangat Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3.99	Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3.99	Baik	7
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.99	Sangat Baik	8
9	Sarana dan Prasarana	3.99	Sangat Baik	9

Tabel 34 rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan ANTIS

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut ( $NRR \times 0.11$ )

No	Nilai NRR	Perkalian	Hasil
1	4	0,11	0.44
2	4	0,11	0.44
3	4	0,11	0.44
4	3.99	0,11	0.44
5	4	0,11	0.44
6	3.99	0,11	0.44
7	3.99	0,11	0.44
8	3.99	0,11	0.44
9	3.99	0,11	0.44
TOTAL NILAI INDEKS			3.99

Tabel 35 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan JAMU PAS

1. Nilai survei adalah Nilai Indeks = 3.99
2. Mutu Pelayanan : A
3. Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

**Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,99 x 25 = 99.75**



### III.6.1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### 1. Layanan PTSP

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,95 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Mudah**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan PTSP Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	0	0
Tidak Mudah	2	0	0
Mudah	3	1	5
Sangat Mudah	4	19	95
<b>Jumlah</b>		20	100%

Tabel 36 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Persyaratan layanan PTSP

#### 2. Layanan JMS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,21 berada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “**Mudah**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan JMS Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	1	1
Tidak Mudah	2	4	5
Mudah	3	23	28
Sangat Mudah	4	53	66
<b>Jumlah</b>		81	100%

Tabel 37 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Persyaratan layanan JMS

#### 3. Layanan SIPACE

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,63 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Mudah**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan SIPACE Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.



Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	0	0
Tidak Mudah	2	0	0
Mudah	3	9	37.5
Sangat Mudah	4	15	62.5
<b>Jumlah</b>		24	100%

Tabel 38 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Persyaratan layanan SIPACE

#### 4. Layanan SIMACE

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,98 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori **“Sangat Mudah”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan SIMACE Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	0	0
Tidak Mudah	2	0	0
Mudah	3	1	2
Sangat Mudah	4	46	98
<b>Jumlah</b>		47	100%

Tabel 39 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Persyaratan layanan SIMACE

#### 5. Layanan JAMU PAS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,83 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori **“Sangat Mudah”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan JAMU PAS Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	0	0
Tidak Mudah	2	0	0
Mudah	3	4	17
Sangat Mudah	4	19	83
<b>Jumlah</b>		23	100%

Tabel 40 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Persyaratan layanan JAMU PAS



## 6. Layanan ANTIS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Mudah**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ANTIS Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	0	0
Tidak Mudah	2	0	0
Mudah	3	0	0
Sangat Mudah	4	101	100
<b>Jumlah</b>		101	100%

Tabel 41 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Persyaratan layanan ANTIS

### III.6.2. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,74 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Mudah”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup Prosedur Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

#### 1. Layanan PTSP

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,9 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Mudah”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan PTSP Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup Prosedur Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	0	0
Tidak Mudah	2	0	0
Mudah	3	2	10
Sangat Mudah	4	18	90



<b>Jumlah</b>	20	100%
---------------	----	------

Tabel 42 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Prosedur Pelayanan PTSP

## 2. Layanan JMS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,2 berada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “Mudah”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan JMS Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup Prosedur Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	2	2.4
Tidak Mudah	2	3	3.7
Mudah	3	23	28.4
Sangat Mudah	4	53	65.5
<b>Jumlah</b>		81	100%

Tabel 43 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Prosedur Pelayanan JMS

## 3. Layanan SIPACE

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,63 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Mudah”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan SIPACE Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup Prosedur Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	0	0
Tidak Mudah	2	0	0
Mudah	3	9	37.5
Sangat Mudah	4	15	62.5
<b>Jumlah</b>		24	100%

Tabel 44 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Prosedur Pelayanan SIPACE

## 4. Layanan SIMACE

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,98 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Mudah”. Dengan demikian kepuasan



masyarakat pengguna layanan SIMACE Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup Prosedur Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	0	0
Tidak Mudah	2	0	0
Mudah	3	1	2
Sangat Mudah	4	46	98
<b>Jumlah</b>		47	100%

Tabel 45 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Prosedur Pelayanan SIMACE

## 5. Layanan JAMU PAS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,83 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Mudah”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan JAMU PAS Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup Prosedur Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	0	0
Tidak Mudah	2	0	0
Mudah	3	4	16.6
Sangat Mudah	4	19	83.4
<b>Jumlah</b>		23	100%

Tabel 44 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Prosedur Pelayanan JAMU PAS

## 6. Layanan ANTIS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Mudah”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ANTIS Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup Prosedur Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	0	0



Tidak Mudah	2	0	0
Mudah	3	0	0
Sangat Mudah	4	101	100
<b>Jumlah</b>		101	100%

Tabel 46 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Prosedur Pelayanan ANTIS

### III.6.3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dihitung sejak persyaratan lengkap diterima sampai dengan output dokumen yang diminta.

#### 1. Layanan PTSP

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,9 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Cepat”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan PTSP Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Tidak Cepat	2	0	0
Cepat	3	2	10
Sangat Cepat	4	18	90
<b>Jumlah</b>		20	100%

Tabel 47 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Waktu Pelayanan PTSP

#### 2. Layanan JMS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,19 berada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “Mudah”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan JMS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut.



Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Cepat	1	2	0
Tidak Cepat	2	4	0
Cepat	3	52	12.5
Sangat Cepat	4	23	87.5
<b>Jumlah</b>		81	100%

Tabel 48 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Waktu Pelayanan JMS

### 3. Layanan SIPACE

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,46 berada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “Mudah”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan SIPACE Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Tidak Cepat	2	0	0
Cepat	3	11	45.8
Sangat Cepat	4	13	54.2
<b>Jumlah</b>		24	100%

Tabel 49 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Waktu Pelayanan SIPACE

### 4. Layanan SIMACE

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,98 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Cepat”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan SIMACE Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Tidak Cepat	2	0	0
Cepat	3	1	2



Sangat Cepat	4	46	98
<b>Jumlah</b>		47	100%

Tabel 50 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Waktu Pelayanan SIMACE

### 5. Layanan JAMU PAS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.98 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Cepat”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan JAMU PAS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Tidak Cepat	2	0	0
Cepat	3	3	13
Sangat Cepat	4	20	87
<b>Jumlah</b>		23	100%

Tabel 51 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Waktu Pelayanan JAMU PAS

### 6. Layanan ANTIS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Cepat”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ANTIS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Tidak Cepat	2	0	0
Cepat	3	0	0
Sangat Cepat	4	101	100
<b>Jumlah</b>		55	101

Tabel 52 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Waktu Pelayanan ANTIS

#### III.6.4. Biaya/Tarif

Tarif layanan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan untuk pelayanan yang diminta.



### 1. Layanan PTSP

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,95 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Gratis**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup biaya/tarif pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup biaya/tarif pelayanan PTSP disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mahal	1	0	0
Mahal	2	0	0
Murah	3	1	5
Gratis	4	19	95
<b>Jumlah</b>		20	100%

Tabel 53 Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan PTSP

### 2. Layanan JMS

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,28 berada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “**Gratis**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup biaya/tarif pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup biaya/tarif pelayanan JMS disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mahal	1	3	3.7
Mahal	2	4	4.9
Murah	3	8	9.8
Gratis	4	66	81.6
<b>Jumlah</b>		81	100%

Tabel 54 Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan JMS

### 3. Layanan SIPACE

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,83 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Gratis**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup biaya/tarif pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri



Merauke ruang lingkup biaya/tarif pelayanan SIPACE disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mahal	1	0	0
Mahal	2	0	0
Murah	3	4	16.6
Gratis	4	20	83.4
<b>Jumlah</b>		24	100%

Tabel 55 Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan SIPACE

#### 4. Layanan SIMACE

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Gratis**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup biaya/tarif pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup biaya/tarif pelayanan SIMACE disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mahal	1	0	0
Mahal	2	0	0
Murah	3	0	0
Gratis	4	47	100
<b>Jumlah</b>		47	100%

Tabel 56 Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan SIMACE

#### 5. Layanan JAMU PAS

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,87 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Gratis**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup biaya/tarif pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup biaya/tarif pelayanan JAMU PAS disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mahal	1	0	0
Mahal	2	0	0
Murah	3	3	13



Gratis	4	20	87
<b>Jumlah</b>		23	100%

Tabel 57 Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan JAMU PAS

## 6. Layanan ANTIS

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Gratis**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup biaya/tarif pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke ruang lingkup biaya/tarif pelayanan ANTIS disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mahal	1	0	0
Mahal	2	0	0
Murah	3	0	0
Gratis	4	101	100
<b>Jumlah</b>		101	100%

Tabel 58 Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan ANTIS

### III.6.5. Produk Pelayanan

Produk merupakan hasil akhir dari pelayanan yang diberikan, dapat berupa jasa maupun dokumen.

#### 1. Layanan PTSP

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,87 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Sesuai”. Hal ini menunjukkan bahwa para Masyarakat menganggap bahwa hasil produk layanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Merauke sudah sangat sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Merauke. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan PTSP Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Produk Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sesuai	1	0	0
Tidak Sesuai	2	0	0
Sesuai	3	11	12.6



Sangat Sesuai	4	76	87.4
<b>Jumlah</b>		87	100%

Tabel 59 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Produk Pelayanan PTSP

## 2. Layanan JMS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,88 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Sesuai”. Hal ini menunjukkan bahwa para Masyarakat menganggap bahwa hasil produk layanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Merauke sudah sangat sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Merauke. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan JMS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Produk Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sesuai	1	0	0
Tidak Sesuai	2	0	0
Sesuai	3	10	12.5
Sangat Sesuai	4	70	87.5
<b>Jumlah</b>		80	100%

Tabel 60 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Produk Pelayanan JMS

## 3. Layanan SIPACE

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,59 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Sesuai”. Hal ini menunjukkan bahwa para Masyarakat menganggap bahwa hasil produk layanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Merauke sudah sangat sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Merauke. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan SIPACE Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Produk Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sesuai	1	0	0
Tidak Sesuai	2	1	1.33
Sesuai	3	29	38.67
Sangat Sesuai	4	45	60
<b>Jumlah</b>		75	100%

Tabel 61 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Produk Pelayanan SIPACE



#### 4. Layanan SIMACE

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,59 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Sesuai”. Hal ini menunjukkan bahwa para Masyarakat menganggap bahwa hasil produk layanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Merauke sudah sangat sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Merauke. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan SIMACE Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Produk Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sesuai	1	0	0
Tidak Sesuai	2	0	0
Sesuai	3	13	40.62
Sangat Sesuai	4	19	59.38
<b>Jumlah</b>		32	100%

Tabel 62 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Produk Pelayanan SIMACE

#### 5. Layanan JAMU PAS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,67 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Sesuai”. Hal ini menunjukkan bahwa para Masyarakat menganggap bahwa hasil produk layanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Merauke sudah sangat sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Merauke. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan JAMU PAS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Produk Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sesuai	1	0	0
Tidak Sesuai	2	0	0
Sesuai	3	18	32.73
Sangat Sesuai	4	37	67.27
<b>Jumlah</b>		55	100%

Tabel 63 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Produk Pelayanan JAMU PAS

#### 6. Layanan ANTIS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,65 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Sesuai”. Hal ini menunjukkan bahwa



para Masyarakat menganggap bahwa hasil produk layanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Merauke sudah sangat sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Merauke. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ANTIS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Produk Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sesuai	1	1	1.9
Tidak Sesuai	2	2	3.6
Sesuai	3	12	21.8
Sangat Sesuai	4	40	72.7
<b>Jumlah</b>		55	100%

Tabel 64 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Produk Pelayanan ANTIS

### III.6.6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana merupakan standar kemampuan yang dimiliki oleh para petugas yang memberikan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

#### 1. Layanan PTSP

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,84 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Berkompeten”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna pelayanan PTSP Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Kompeten	1	0	0
Tidak Kompeten	2	0	0
Kompeten	3	14	16.1
Sangat Kompeten	4	73	83.9
<b>Jumlah</b>		87	100%

Tabel 65 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan PTSP Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

#### 2. Layanan JMS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,89 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Berkompeten”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna pelayanan JMS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
---------	-------	-----------	--



Sangat Tidak Kompeten	1	0	0
Tidak Kompeten	2	0	0
Kompeten	3	9	11.25
Sangat Kompeten	4	71	88.75
<b>Jumlah</b>		80	100%

Tabel 66 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan JMS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

### 3. Layanan SIPACE

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,64 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Berkompeten”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna pelayanan SIPACE Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Kompeten	1	0	0
Tidak Kompeten	2	2	2.66
Kompeten	3	23	30.67
Sangat Kompeten	4	50	66.67
<b>Jumlah</b>		75	100%

Tabel 67 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan SIPACE Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

### 4. Layanan SIMACE

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,66 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Berkompeten”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna pelayanan SIMACE Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Kompeten	1	0	0
Tidak Kompeten	2	0	0
Kompeten	3	11	34.37
Sangat Kompeten	4	21	65.63
<b>Jumlah</b>		32	100%

Tabel 68 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan SIMACE Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

### 5. Layanan JAMU PAS



Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,73 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Berkompeten”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna pelayanan JAMU PAS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Kompeten	1	0	0
Tidak Kompeten	2	0	0
Kompeten	3	15	27.3
Sangat Kompeten	4	40	72.7
<b>Jumlah</b>		55	100%

Tabel 69 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan JAMU PAS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

## 6. Layanan ANTIS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,47 berada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “Kompeten”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna pelayanan ANTIS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Kompeten	1	1	1.8
Tidak Kompeten	2	1	1.8
Kompeten	3	24	43.6
Sangat Kompeten	4	29	52.7
<b>Jumlah</b>		55	100%

Tabel 70 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan ANTIS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

### III.6.7. Perilaku Pelaksana

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, ramah dan tidak diskriminatif serta saling menghargai dan menghormati.

#### 1. Layanan PTSP

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,93 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Sopan dan Ramah**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan PTSP Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut:



Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	2	0	0
Sopan dan Ramah	3	6	6.9
Sangat Sopan dan Ramah	4	81	93.1
<b>Jumlah</b>		<b>87</b>	<b>100%</b>

Tabel 71 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan PTSP Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

## 2. Layanan JMS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,93 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Sopan dan Ramah**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan JMS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	2	0	0
Sopan dan Ramah	3	6	7.5
Sangat Sopan dan Ramah	4	74	92.5
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100%</b>

Tabel 72 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan JMS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

## 3. Layanan SIPACE

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,69 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Sopan dan Ramah**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan SIPACE Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	2	0	0
Sopan dan Ramah	3	23	30.7
Sangat Sopan dan Ramah	4	52	69.3
<b>Jumlah</b>		<b>75</b>	<b>100%</b>



Tabel 73 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan SIPACE Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

#### 4. Layanan SIMACE

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,69 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Sopan dan Ramah**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan SIMACE Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	2	0	0
Sopan dan Ramah	3	10	31.25
Sangat Sopan dan Ramah	4	22	68.75
<b>Jumlah</b>		32	100%

Tabel 74 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan SIMACE Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

#### 5. Layanan JAMU PAS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,76 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Sopan dan Ramah**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan JAMU PAS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	2	0	0
Sopan dan Ramah	3	13	23.64
Sangat Sopan dan Ramah	4	42	76.36
<b>Jumlah</b>		55	100%

Tabel 75 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan JAMU PAS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

#### 6. Layanan ANTIS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,45 berada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “**Sopan dan Ramah**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ANTIS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut:



Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0	0
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	2	0	0
Sopan dan Ramah	3	30	54.5
Sangat Sopan dan Ramah	4	25	45.5
<b>Jumlah</b>		55	100%

Tabel 76 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan ANTIS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana Merauke Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

### III.6.8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Ruang lingkup pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.

#### 1. Layanan PTSP

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,87 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Ada Saluran Pengaduan dan Dikelola Dengan Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan PTSP Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Ada Saluran Pengaduan	1	0	0
Ada Saluran Pengaduan Namun Tidak Dikelola	2	0	0
Ada Saluran Pengaduan Namun Dikelola Kurang Optimal	3	11	12.6
Ada Saluran pengaduan Dan Dikelola Dengan Maksimal	4	76	87.4
<b>Jumlah</b>		87	100%

Tabel 77 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan PTSP Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

#### 2. Layanan JMS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,91 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Ada Saluran Pengaduan dan Dikelola Dengan Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan JMS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Ada Saluran Pengaduan	1	0	0



Ada Saluran Pengaduan Namun Tidak Dikelola	2	0	0
Ada Saluran Pengaduan Namun Dikelola Kurang Optimal	3	7	8.75
Ada Saluran pengaduan Dan Dikelola Dengan Maksimal	4	73	91.25
<b>Jumlah</b>		80	100%

Tabel 78 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan JMS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

### 3. Layanan SIPACE

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,53 berada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “Ada Saluran Pengaduan Namun Dikelola Kurang Optimal”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan SIPACE Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Ada Saluran Pengaduan	1	0	0
Ada Saluran Pengaduan Namun Tidak Dikelola	2	6	8
Ada Saluran Pengaduan Namun Dikelola Kurang Optimal	3	22	29.33
Ada Saluran pengaduan Dan Dikelola Dengan Maksimal	4	47	62.67
<b>Jumlah</b>		75	100%

Tabel 79 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan SIPACE Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

### 4. Layanan SIMACE

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,44 berada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “Ada Saluran Pengaduan Namun Dikelola Kurang Optimal”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan SIMACE Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Ada Saluran Pengaduan	1	0	0
Ada Saluran Pengaduan Namun Tidak Dikelola	2	3	9.37



Ada Saluran Pengaduan Namun Dikelola Kurang Optimal	3	12	37.5
Ada Saluran pengaduan Dan Dikelola Dengan Maksimal	4	17	53.13
<b>Jumlah</b>		32	100%

Tabel 80 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan SIMACE Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

### 5. Layanan JAMU PAS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,71 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Ada Saluran Pengaduan dan Dikelola Dengan Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan JAMU PAS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Ada Saluran Pengaduan	1	0	0
Ada Saluran Pengaduan Namun Tidak Dikelola	2	0	0
Ada Saluran Pengaduan Namun Dikelola Kurang Optimal	3	16	29.1
Ada Saluran pengaduan Dan Dikelola Dengan Maksimal	4	39	70.9
<b>Jumlah</b>		55	100%

Tabel 81 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan JAMU PAS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

### 6. Layanan ANTIS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,58 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Ada Saluran Pengaduan dan Dikelola Dengan Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ANTIS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Ada Saluran Pengaduan	1	0	0
Ada Saluran Pengaduan Namun Tidak Dikelola	2	2	3.7



Ada Saluran Pengaduan Namun Dikelola Kurang Optimal	3	18	32.7
Ada Saluran pengaduan Dan Dikelola Dengan Maksimal	4	35	63.6
<b>Jumlah</b>		55	100%

Tabel 82 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan ANTIS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

### III.6.9. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

#### 1. Layanan PTSP

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,98 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan PTSP Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Buruk	1	0	0
Buruk	2	0	0
Baik	3	2	2.3
Sangat Baik	4	85	97.7
<b>Jumlah</b>		87	100%

Tabel 83 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan PTSP Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

#### 2. Layanan JMS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,95 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan JMS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Buruk	1	0	0
Buruk	2	0	0
Baik	3	4	5
Sangat Baik	4	76	95



<b>Jumlah</b>	80	100%
---------------	----	------

Tabel 84 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan JMS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

### 3. Layanan SIPACE

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,89 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan SIPACE Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Buruk	1	1	0
Buruk	2	0	1.33
Baik	3	5	6.67
Sangat Baik	4	69	92
<b>Jumlah</b>		75	100%

Tabel 85 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan SIPACE Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

### 4. Layanan SIMACE

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,94 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan SIMACE Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Buruk	1	0	0
Buruk	2	0	0
Baik	3	2	6.25
Sangat Baik	4	30	93.75
<b>Jumlah</b>		32	100%

Tabel 86 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan SIMACE Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

### 5. Layanan JAMU PAS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,89 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan JAMU PAS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Buruk	1	0	0
Buruk	2	0	0
Baik	3	6	10.91



Sangat Baik	4	49	89.09
<b>Jumlah</b>		55	100%

Tabel 87 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan JAMU PAS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

## 6. Layanan ANTIS

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,96 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ANTIS Kejaksaan Negeri Merauke, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Buruk	1	0	0
Buruk	2	0	0
Baik	3	2	3.64
Sangat Baik	4	53	96.36
<b>Jumlah</b>		55	100%

Tabel 88 Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan ANTIS Kejaksaan Negeri Merauke Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

### III.7. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil olah data SKM Kejaksaan Negeri Merauke Semester II Tahun 2024 menunjukkan bahwa nilai atas 9 (sembilan) unsur pelayanan, yang terdiri dari unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, maupun sarana dan prasarana berada pada kategori Baik.

Kepala Kejaksaan Negeri Merauke, begitu memperoleh hasil olah data SKM tersebut, tanpa menunggu selesai dan diterbitkannya Laporan Hasil SKM Semester II Tahun 2024, telah menginstruksikan untuk menindaklanjuti hasil tersebut dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang sudah ada, antara lain dengan meninjau kembali SOP yang sudah ada untuk mencari unsur yang masih dapat ditingkatkan lagi, seperti jangka waktu pelayanan, kemudahan persyaratan, dan sebagainya.

Dari hasil 9 (sembilan unsur diatas) Kepala Kejaksaan Negeri Merauke Mengambil keputusan untuk dilakukan tindak lanjut sebagaimana Rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel 89.



No	Unsur Pelayanan	Nilai	Rekomendasi/Rencana Tindak lanjut Atas Hasil Survei		
			Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan Pelayanan	3.74	Inovasi Informasi berkaitan dengan persyaratan pelayanan akan diunggah ke meda online sehingga memudahkan masyarakat untuk akses informasi.	1 Bulan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR</li> </ul>
2	Prosedur Pelayanan	3.7	Memaksimalkan layanan dengan cara menunjuk petugas layanan pada masing-masing layanan, dan memasang standar pelayanan yang berisi sistem, mekanisme, & prosedur pada website dan IG	1 Bulan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR</li> </ul>
3	Waktu Pelayanan	3.68	Memasang pengumuman waktu layanan pada lokasi layanan, menerapkan piket pada waktu istirahat & meningkatkan kedisiplinan tiap-tiap petugas layanan.	1 Bulan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR</li> </ul>
4	Biaya/Tarif	3.86	Memasang banner dan informasikan ke media bahwa layanan pada Kejaksaan Negeri Merauke tidak memungut biaya (Gratis). Khusus layanan tilang, petugas akan menginfokan atau mengedukasi bahwa biaya denda tilang dari putusan Pengadilan Negeri berbeda dengan biaya layanan tilang pada Kejaksaan Negeri Merauke, layanan tilang tidak dipungut biaya.	1 Bulan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR</li> </ul>
5	Produk Pelayanan	3.7	Sosialisasi, membuat pamflet, dan informasi ke media tentang produk layanan yang ada pada Kejaksaan Negeri Merauke.	1 Bulan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR</li> </ul>



6	Kompetensi Pelaksana	3.7	Mengadakan Rapat & Evaluasi secara rutin terkait terkait pelayanan dan juga mengikut sertakan petugas layanan dalam training guna memaksimalkan pelayanan.	1 Bulan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR</li></ul>
7	Perilaku Pelaksana	3.74	Internalisasi dan Edukasi tentang kode edik dan penguatan nilai pada instansi Kejaksaan pada petugas pelayanan.	1 Bulan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR</li></ul>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.67	Pemasangan banner mengenai info pengaduan, menyediakan kotak saran, kotak testimoni, dan menginfokan di media mekanisme pengaduan terkait layanan.	1 Bulan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR</li></ul>
9	Sarana Prasarana dan	3.93	Memaksimalkan pengadaan dan penerapan sarana prasarana. Kejaksaan Negeri Merauke masih menggunakan gedung sementara, dan sarana prasarana akan dimaksimalkan pada gedung baru nanti.	1 Bulan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR</li></ul>

Tabel 89 Rencana tindak lanjut hasil SKM



## BAB IV PENUTUP

### IV.1. Kesimpulan

Dari hasil SKM pada Kejaksaan Negeri Merauke Semester II Tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jumlah responden yang diolah dalam SKM Kejaksaan Negeri Merauke Pada Layanan PTSP sebanyak 384 responden yang didominasi oleh responden Masyarakat, Orang Pribadi dan mayoritas jenis layanan adalah Kelompok Layanan Penanganan Perkara. Seluruh responden tersebut melakukan pengisian survei atas seluruh jenis pelayanan pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Merauke.
- 2) Semua unsur pelayanan, yang terdiri dari unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, maupun sarana dan prasarana, mendapatkan hasil survei dengan kategori "Baik".
- 3) Hasil rata-rata Nilai Indeks Kepuasan pengguna layanan Kejaksaan Negeri Merauke adalah 3,75 dengan Nilai SKM setelah dikonversi mendapatkan nilai 93.75 dan Mutu Pelayanan termasuk dalam kategori A dengan hasil kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik.

### IV.2. Keterbatasan dan Saran

Selama pelaksanaan Survei Kegiatan Masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik Kejaksaan Negeri Merauke, terdapat keterbatasan dan saran sebagai berikut:

- 1) Teknik pengumpulan data terkendala dengan jumlah Penerima layanan yang datang ke Kejaksaan Negeri Merauke secara tatap muka hanya sedikit dikarenakan wilayah Merauke terbagi menjadi 4 kabupaten dengan sarana transportasi yang terbatas sehingga beberapa layanan dilakukan dengan memanfaatkan sarana pesan online seperti Whatsapp. Adapun untuk pengumpulan data melalui layanan WhatsApp berupa link yang dikirimkan tidak dapat dilakukan secara persuasif melainkan hanya bersifat ajakan atau imbauan;
- 2) Tim pelaksana survei memaksimalkan penyebaran informasi survei melalui media sosial maupun ajakan atau imbauan melalui WhatsApp;
- 3) Saran dan masukan yang diberikan oleh Penerima layanan, akan dijadikan sebagai bahan evaluasi dan inovasi kedepannya, namun tetap memperhatikan Standard Operating Procedure (SOP) dan aturan yang berlaku di Lingkungan Kejaksaan RI dan pada khususnya Kejaksaan Negeri Merauke;



- 4) Laporan SKM ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan penyelenggaraan layanan pada Kejaksaan Negeri Merauke, sehingga untuk survei selanjutnya dapat memperoleh penilaian yang lebih baik lagi.

Merauke, 07 September 2024

KEPALA KEJAKSAAN NEGERI MERAUKE



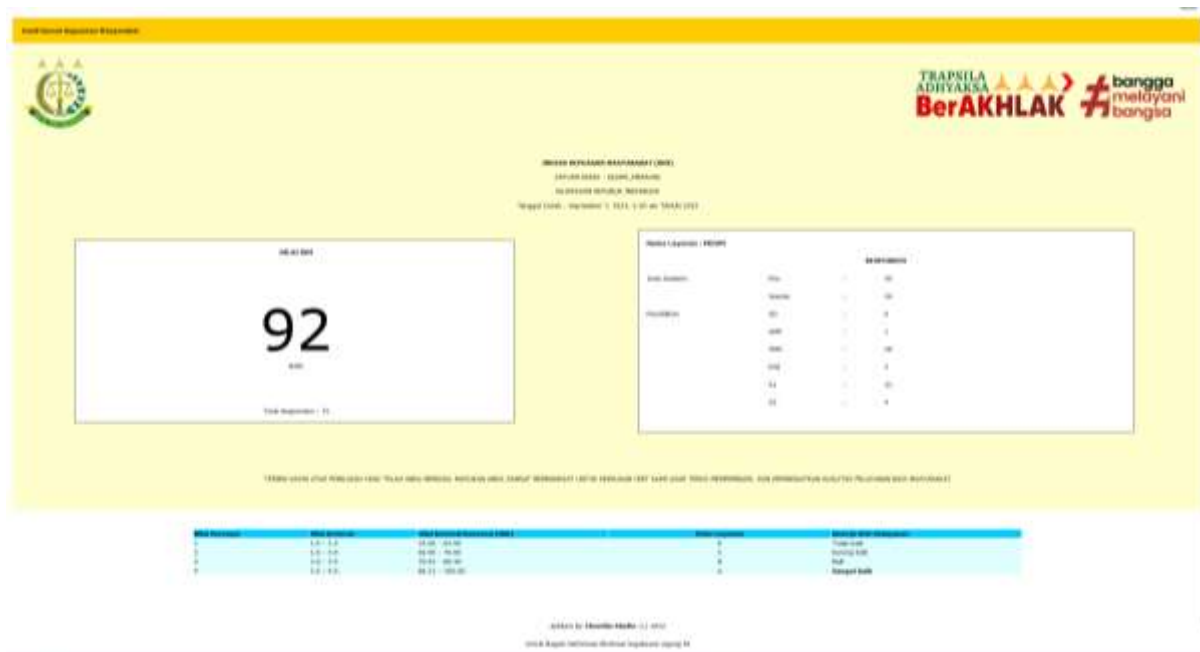
SULTA D. SITOANG, S.H., M.H.  
JAKSA MADYA







Gambar 3 Nilai IKM kuesioner layanan JMS



Gambar 4 Nilai IKM kuesioner layanan SIPACE





