



LAPORAN SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

PADA LAYANAN PENYULUHAN/PENERANGAN HUKUM

KEJAKSAAN NEGERI TAPANULI UTARA
SEMESTER I TAHUN 2023

Jalan Mayjen J. Samosir Nomor 18 Hutatoruan X, Tarutung, Tapanuli Utara,
Sumatera Utara

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I (Pertama) Tahun 2023 pada Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara dapat selesai sesuai dengan yang direncanakan. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara 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 layanan di Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara. 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 Tapanuli Utara di masa mendatang. Ucapan terima kasih dan 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 Tapanuli Utara terkhusus kepada Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara atas dedikasi, tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun dengan baik.

Tarutung, 07 September 2023

Kepala Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara



Dony K. Rionga, S.H., M.H.

Jaksa Madya NIP. 197602242000031001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
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
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	10
II.7. Penyusunan Jadwal	11
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.....	16
III.6. Kuesioner Tentang Unsur Pelayanan	17
BAB IV PENUTUP	31
IV.1. Kesimpulan	31
IV.2. Keterbatasan dan Saran	31
LAMPIRAN	32

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

TABEL 1	9
TABEL 2	11
TABEL 3	12
TABEL 4	13
TABEL 5	14
TABEL 6	15
TABEL 7	15
TABEL 8	17
TABEL 9	17
TABEL 10	17
TABEL 12	18
TABEL 13	19
TABEL 14	19
TABEL 15	20
TABEL 16	20
TABEL 17	21
TABEL 18	21
TABEL 19	21
TABEL 20	22
TABEL 21	22



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 Tapanuli Utara adalah satuan unit vertikal di Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara yang dalam tugasnya melayani masyarakat, Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakannya.

Berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara 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 Penyuluhan/Penerangan Hukum Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara:

- 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 Penyuluhan/Penerangan Hukum. di Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara 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 Tapanuli

Utara 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 Tapanuli Utara;
- 2) Mendorong Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 3) Mendorong Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.

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 Tapanuli Utara yang merupakan satuan kerja dalam Wilayah Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara.
- 2) Jenis layanan publik yang menjadi topik survei adalah semua Standar Pelayanan kepada Penerima layanan Penyuluhan/Penerangan Hukum yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.
- 3) Responden dalam pengisian kuesioner atau survei ini adalah Penerima Layanan yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan dari Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara 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 Tapanuli Utara 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 Birokasi 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 I (Pertama) Tahun 2023 Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara, tim Pelaksana SKM sebagaimana Surat keputusan Kepala Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara Nomor : KEP-21/L.2.10/Cp.1/08/2023 Bahwa pada Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara menggunakan sembilan unsur di atas untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.

II.3. Penyusunan SKM

II.3.1. Penetapan Pelaksana

Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara telah menetapkan Tim Pelaksana melalui yang terdiri dari:

No	Pejabat	Jabatan Dalam Tim
1.	Kepala Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara	Selaku Pengarah An. Donny K. Ritonga, S.H, M.H.
2.	Kepala Sub Bagian pembinaan	Tim Pelaksana Selaku Ketua An. MP. Marcos Octavianus, S.H.
3	Staf / Jabatan Pelaksana	TIM Survey An. Judika Erviani Siahaan

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 Penyuluhan/Penerangan Hukum terhadap pelayanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.

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 Tapanuli Utara yang mendapatkan pelayanan, baik yang permohonannya disetujui maupun tidak disetujui yang dilakukan secara tatap muka maupun daring. Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara memastikan bahwa responden survei telah mewakili seluruh jenis layanan yang terdapat pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.

II.3.3.2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dilakukan di lingkungan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara 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 I (Pertama) ini dilakukan menggunakan tautan Link Survei.
- b) Untuk Masyarakat yang mendapatkan pelayanan melalui loket Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara, survei dilakukan dengan membagikan Link Website berisi tautan Link Survei yang dapat digunakan Penerima layanan Penyuluhan/Penerangan Hukum untuk melakukan pengisian survei secara daring.
- c) Untuk Masyarakat yang mengajukan pelayanan secara daring, survei dilakukan dengan mengirimkan tautan Link Survei yang dapat diakses dari lokasi Penerima layanan Penyuluhan/Penerangan Hukum berada.

2) Pengisian dan Pengumpulan Kuesioner

Pengisian survei dilakukan sendiri oleh penerima layanan secara daring melalui tautan Link Survei dan hasilnya dikumpulkan langsung melalui isian yang telah disediakan pada Sinori Kejaksanaan.

II.4. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan nilai SKM Kejaksanaan Negeri Tapanuli Utara 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 1. 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 dimasukkan 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 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksanaan ...

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 I (Pertama) Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara memerlukan waktu dari tanggal 18 Agustus 2023 s.d. 04 September 2023 dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan Survei	18 Agustus 2023
2	Pelaksanaan Survei	21 Agustus 2023
3	Penyusunan dan Pelaporan	02 September 2023
4	Publikasi Hasil Survei	04 September 2023

Tabel 3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

BAB III PEMBAHASAN

Metode yang digunakan untuk melakukan SKM pada Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara 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 Tapanuli Utara 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 Tapanuli Utara dimulai dari tanggal 18 Agustus 2023 s.d. 07 September 2023, dilaksanakan pada jam kerja di Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan (Menyusun instrumen survei)	18 Agustus 2023
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	18 Agustus 2023
3.	Menentukan responden	18 Agustus 2023
4.	Melaksanakan survei	21 Agustus 2023
5.	Mengolah hasil survei	07 September 2023
6.	Menyajikan dan melaporkan hasil	07 September 2023

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan SKM Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.

III.2. Jumlah Responden

Responden dalam pengisian kuesioner atau survei ini masyarakat penerima layanan yang terdaftar di Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara yang memperoleh atau

pernah mendapatkan pelayanan dari Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara selama periode Bulan Januari sampai Juni (semester I) tahun 2023 baik secara tatap muka maupun daring serta yang permohonannya disetujui maupun ditolak. Dalam SKM Semester I (Pertama) ini Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara memastikan bahwa responden survei telah mewakili seluruh jenis pelayanan yang pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara Dalam periode survei kali ini jumlah data yang diolah adalah sebanyak 40 responden.

III.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari para Penerima layanan Penyuluhan/Penerangan Hukum yang memperoleh atau pernah mendapatkan pelayanan secara langsung di Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara maupun di lokasi Penerima layanan Penyuluhan/Penerangan Hukum 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 21 Agustus 2023 s.d. 07 September 2023.

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). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 29 responden. Hasil survei pada Pelayanan Penyuluhan/Penerangan Hukum diperoleh data sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (nilai rata-rata)	Ranking
1.	Persyaratan Pelayanan	3,21	IV
2.	Prosedur Pelayanan	3,14	V
3.	Waktu Pelayanan	3	VIII
4.	Biaya/Tarif	3,55	II
5.	Produk Layanan	3,14	VI
6.	Kompetensi Pelaksana	3,03	VII
7.	Perilaku Pelaksana	3,24	III
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,97	IX

9.	Sarana dan Prasarana	3,72	I
----	----------------------	------	---

Tabel 5. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

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:

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
NRR per Unsur	3,21	3,14	3	3,55	3,14	3,03	3,24	2,97	3,72
NRR Tertimbang Per Unsur	0,353	0,345	0,33	0,391	0,345	0,33	0,356	0,327	0,409
Jumlah NRR Tertimbang per Unsur	3,19								
Nilai Indeks Pelayanan	29								

Tabel 6. Penghitungan Nilai Indeks Pelayanan

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

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

Dengan demikian Nilai Indeks Pelayanan diperoleh dengan nilai 29

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 = **79.75**
- 2) Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**
- 3) Kinerja unit pelayanan adalah 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 7. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

III.5. Karakteristik Responden

Karakteristik responden hasil SKM pada Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu karakteristik berdasarkan jenis Penerima layanan Penyuluhan/Penerangan Hukum /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 Penerima layanan Penyuluhan/Penerangan Hukum	Jumlah
1	Penerima layanan	40
2	Pegawai Swasta	0
3	ASN/TNI/POLRI	0
4	Wirausahawan	0
5	Profesi Bebas (Dokter, Pengacara, Akuntan, dsb)	0
Total		40

Tabel 8. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Penerima layanan Penyuluhan/Penerangan Hukum

III.5.2. Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan di Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara secara rinci terdapat sebanyak 6 Standar Pelayanan. Dalam survei ini Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara telah menyebarkan Link 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	Layanan Tilang
2	Layanan Tamu
3	Layanan Konsultasi Hukum
4	Layanan Saksi

5	Layanan Pengambilan Barang Bukti
---	----------------------------------

Tabel 9. Kelompok Pelayanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara

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

NO	JENIS PELAYANAN
1	Layanan Tilang
2	Layanan Tamu
3	Konsultasi / Pelayanan Hukum
4	Layanan Saksi Pidum & Pidsus
5	Layanan Barang Bukti

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

No.	Kelompok Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	Persentase
1	Layanan Tilang	12	30 %
2	Layanan Tamu	17	42,5 %
3	Konsultasi / Pelayanan Hukum	5	12,5 %
4	Layanan Saksi Pidum & Pidsus	4	10 %
5	Layanan Barang Bukti	2	5 %
Jumlah		40	100%

Tabel 10. Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa kelompok jenis pelayanan yang diterima oleh responden mayoritas/terbanyak adalah terkait **Layanan Tamu** yaitu sebanyak **17** responden.

III.6. Kuesioner Tentang Unsur Pelayanan

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori (*Baik/Sangat Baik)	Ranking
1	Persyaratan Pelayanan	3,21	BAIK	IV
2	Prosedur Pelayanan	3,14	BAIK	V
3	Waktu Pelayanan	3	KURANG BAIK	VIII
4	Biaya/Tarif	3,55	SANGAT BAIK	II
5	Produk Layanan	3,14	BAIK	VI
6	Kompetensi Pelaksana	3,03	KURANG BAIK	VII
7	Perilaku Pelaksana	3,24	BAIK	III
	Penanganan Pengaduan,	2,97	KURANG BAIK	IX

8	Saran dan Masukan			
9	Sarana dan Prasarana	3,72	SANGAT BAIK	I

Tabel 12. Rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara

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	0,353
2	3,14	0,11	0,345
3	3	0,11	0,33
4	3,55	0,11	0,391
5	3,14	0,11	0,345
6	3,03	0,11	0,33
7	3,24	0,11	0,356
8	2,97	0,11	0,327
9	3,72	0,11	0,409
TOTAL NILAI INDEKS			3,19

1. Nilai survei adalah Nilai Indeks = 3,19

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 = 3,19 x 25 = **79,75** (lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)

III.6.1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. 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 Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara ruang lingkup persyaratan berada pada kategori 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	23	79%
Sangat Mudah	4	6	21%
Jumlah		29	100%

Tabel 13. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara Ruang Lingkup Persyaratan

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

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 **3,14** berada pada interval **3,0644 – 3,532** kategori “**Mudah**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara ruang lingkup Prosedur Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mudah	1	1	3%
Tidak Mudah	2	0	0%
Mudah	3	22	76%
Sangat Mudah	4	6	21%
Jumlah		29	100%

Tabel 14. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara Ruang Prosedur Pelayanan

III.6.3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dihitung sejak persyaratan lengkap diterima sampai dengan output dokumen yang diminta. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3** berada pada interval **2,60 – 3,064** kategori “**Cepat**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Cepat	1	1	3%
Tidak Cepat	2	3	10%
Cepat	3	20	69%

Sangat Cepat	4	5	17%
Jumlah		29	100%

Tabel 15. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

III.6.4. Biaya/Tarif

Tarif layanan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan untuk pelayanan yang diminta. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,55** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “**Gratis**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara, ruang lingkup biaya/tarif pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara ruang lingkup biaya/tarif pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Mahal	1	0	0%
Mahal	2	3	10%
Murah	3	7	24%
Gratis	4	19	66%
Jumlah		29	100%

Tabel 16. Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan

III.6.5. Produk Pelayanan

Produk merupakan hasil akhir dari pelayanan yang diberikan, dapat berupa jasa maupun dokumen. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,14** berada pada interval **3,0644 – 3,532** kategori “**Sesuai**”. Hal ini menunjukkan bahwa para Masyarakat menganggap bahwa hasil produk layanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara sudah sangat sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara ruang lingkup Produk Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Sesuai	1	0	0%
Tidak Sesuai	2	1	3%
Sesuai	3	23	79%
Sangat Sesuai	4	5	17%
Jumlah		29	100%

Tabel 17. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara Ruang Lingkup Produk Pelayanan

III.6.6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana merupakan standar kemampuan yang dimiliki oleh para petugas yang memberikan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,03** berada pada interval **2,60 – 3,064** kategori “**Kurang Kompeten**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna pelayanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut:

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Tidak Kompeten	1	1	3%
Tidak Kompeten	2	0	0%
Kompeten	3	25	86%
Sangat Kompeten	4	3	10%
Jumlah		29	100%

Tabel 18. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,24** berada pada interval **3,0644 – 3,532** kategori “**Sopan dan Ramah**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara, 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	1	3%
Sopan dan Ramah	3	20	69%
Sangat Sopan dan Ramah	4	8	28%
Jumlah		29	100%

Tabel 19. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-

rata skor sebesar **2,97** berada pada interval **2,60 – 3,064** kategori “**Ada Saluran Pengaduan Namun Tidak Dikelola**” Saluran Pengaduan dan Dikelola Dengan Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara, 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	21%
Ada Saluran Pengaduan Namun Dikelola Kurang Optimal	3	18	62%
Ada Saluran pengaduan Dan Dikelola Dengan Maksimal	4	5	17%
Jumlah		29	100%

Tabel 20. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,72** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut.

Jawaban	Skala	Frekuensi	
Sangat Buruk	1	0	0%
Buruk	2	0	0%
Baik	3	8	28%
Sangat Baik	4	21	72%
Jumlah		29	100%

Tabel 21. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara. Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

III.7. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil olah data SKM Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara Semester I (Pertama) Tahun 2023 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 Tapanuli Utara, begitu memperoleh hasil olah data SKM tersebut, tanpa menunggu selesai dan diterbitkannya Laporan Hasil SKM Semester I (Pertama) Tahun 2023, 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 Tapanuli Utara Mengambil keputusan untuk dilakukan tindak lanjut sebagaimana Rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel 22.

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Rekomendasi/Rencana Tindak lanjut Atas Hasil Survei		
			Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan Pelayanan		Meningkatkan edukasi terkait Standar Layanan Penerangan / Penyuluhan Hukum Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.	~	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin; dan • Analis Pelayanan Publik
2	Prosedur Pelayanan		Memastikan seluruh prosedur pelayanan Penerangan / Penyuluhan Hukum yang berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.	~	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
3	Waktu Pelayanan		Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang diminta oleh Peserta Penerangan / Penyuluhan Hukum.		<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
4	Biaya/Tarif		Memastikan segala proses layanan Penerangan / Penyuluhan Hukum yang berjalan tanpa adanya pungutan.	~	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
5	Produk Pelayanan		Memastikan produk layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan atau permasalahan di lingkungan penerima layanan Penerangan / Penyuluhan Hukum.	~	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)
6	Kompetensi Pelaksana		Peningkatan kompetensi Komunikasi dan Pengoperasian Komputer dan Teknologi dalam memberikan layanan Penerangan / Penyuluhan Hukum.	~	<ul style="list-style-type: none"> • Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)

7	Perilaku Pelaksana		Peningkatan disiplin dan integritas petugas dengan program internalisasi kode etik dan penguatan nilai-nilai Keuangan.	~	<ul style="list-style-type: none">• Kajari• Kasubagbin; dan• Kasi (Pejabat Pengawas)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		Memastikan seluruh saluran pengaduan, saran dan masukan berfungsi dengan baik dan Memberikan solusi semudah mungkin dipahami dan diterima.	~	<ul style="list-style-type: none">• Kajari• Kasubagbin; dan• Kasi (Pejabat Pengawas)
9	Sarana dan Prasarana		Peningkatan sarana dan prasarana standar yang dibutuhkan sebagai penunjang layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	~	<ul style="list-style-type: none">• Kajari• Kasubagbin; dan• Kasi (Pejabat Pengawas)

BAB IV PENUTUP

IV.1. Kesimpulan

Dari hasil SKM pada Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara Semester I (Pertama) Tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jumlah responden yang diolah dalam SKM Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara Pada Layanan sebanyak 70 responden yang didominasi oleh responden Masyarakat Orang Pribadi dan mayoritas jenis layanan adalah Kelompok Layanan Registrasi. Seluruh responden tersebut melakukan pengisian survei atas seluruh jenis pelayanan pada Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.
- 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 Nilai Indeks Kepuasan pengguna layanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara adalah **70** dengan Nilai SKM setelah dikonversi mendapatkan nilai **87,2** dan Mutu Pelayanan termasuk dalam kategori **B** (*A/BB dst) dengan hasil kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

IV.2. Keterbatasan dan Saran

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

- 1) Saran dan masukan yang diberikan oleh Penerima layanan Penyuluhan/Penerangan Hukum, 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 Tapanuli Utara;
- 2) Laporan SKM ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan peyelenggaraan layanan pada Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara, sehingga untuk survei selanjutnya dapat memperoleh penilaian yang lebih baik lagi.

LAMPIRAN

reformasi Birokrasi.kejaksanaan.go.id/survei/get_link_ok.php?g=survei&i=index&session=OduRTTouTpb7GKOPSK&name=8&id=006465&token=qWwAkpadEuaXorEXwdQ4&layanan=TI LANG - Google Chrome


reformasi Birokrasi.kejaksanaan.go.id/survei/get_link_ok.php?g=survei&i=index&session=OduRTTouTpb7GKOPSK&name=8&id=006465&token=qWwAkpadEuaXorEXwdQ4&layanan=TI LANG

GET LINK UNTUK SURVEI ANDA

Copy Paste Link Anda ini dan lakukan survei

Survei: Kepuasan Masyarakat pada KEMAL_TDPANULI_LITARA


Mohon Bapak/Ibu berkenan untuk mengisi dan menyelesaikan survei. Jawaban dan partisipasi Bapak/Ibu sangat berarti bagi perbaikan atas layanan yang ada pada kami. Silahkan Scan QR Berikut atau klik link yang telah tersedia



https://reformasi Birokrasi.kejaksanaan.go.id/survei/survei_new.php?layanan=TI LANG&id=006465&key=qWwAkpadEuaXorEXwdQ4

Share Link diatas di website atau cetak

Aplikasi Sistem Survei ini dikelola oleh
Subbag Penusunan Program dan Penguatan Reformasi Birokrasi atas dukungan Chendia Studio



23°C Mostly cloudy

Search

ENG US 11:17 AM 9/7/2023



KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA UTARA
KEJAKSAAN NEGERI TAPANULI UTARA

Jalan Mayjen J. Samosir Nomor 18 Hutatoruan X, Tarutung, Tapanuli Utara
Telp / Fax. (0633) 21404 website : <http://www.kejari-tapanuliutara.kejaksaan.go.id>

NOTA DINAS

NOMOR : B- 7 /L.2.21/Cr.5/09/2023

Yth. : Seluruh Pegawai Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara
Dari : Kepala Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara
Tanggal : 07 September 2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Laporan Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

A. Pendahuluan

1. **Latar Belakang**

- a. Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara;
- b. Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala dalam setahun yang mana telah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. Telah dilakukan SKM untuk periode Semester I dan diterbitkan Laporan Hasil SKM yang berisi rencana tindak lanjut pada tanggal 08 September 2023.
- d. Adapun SKM yang telah dilaksanakan antara lain :
 - a) Tilang
 - b) Tamu
 - c) Konsultasi Hukum
 - d) Layanan Saksi
 - e) Pengambilan Barang Bukti

2. **Maksud dan Tujuan**

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan atas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara;
- b. Melakukan evaluasi atas hasil SKM demi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.

3. **Dasar**

Nota dinas Kepala Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara Nomor : B- 7 /L.2.21/Cr.5/09/2023 Hal Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I.



B. Kegiatan Yang Dilaksanakan

Sesuai dengan Lampiran Nota Dinas Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara Nomor : B-7/L.2.21/Cr.5/09/2023 Hal Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023, terdapat 9 (Sembilan) rencana tindak lanjut atas hasil SKM yang ruang lingkupnya terdiri dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang menjadi komponen penilaian survei.

Rencana tindak lanjut hasil SKM Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara telah dilaksanakan seluruhnya (Terlampir):

C. Penutup

Rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat sesuai Lampiran Nomor : B-7/L.2.21/Cr.5/09/2023 telah dilaksanakan seluruhnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kepala Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara



DONNY K. RITONGA, S.H, M.H

Jaksa Madya, NIP. 19760224 200003 1 001

Tembusan

1. Arsip.



Lampiran
 Nota Dinas Kepala Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara
 Nomor : B- 7/L.2.21/Cr.5/09/2023
 Tanggal : 07 September 2023

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut
1.	Unsur Persyaratan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang terbaik pada setiap tamu	Sudah dilakukannya pelayanan kepada Masyarakat dengan baik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Memberikan penjelasan tat cara pengaduan secara rinci dan jelas atas permasalahan yang disampaikan	Sudah diberikannya penjelasan mengenai tat cara pengaduan secara rinci dan jelas atas permasalahan yang disampaikan Masyarakat
3.	Waktu Penyelesaian	Dilaksanakan seefisien mungkin	Sudah dilaksanakannya dengan cepat dan tepat
4.	Biaya/Tarif	Diberikan secara gratis atau tidak dipungut biaya apapun	Pelayanan diberikan secara gratis kepada Masyarakat
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memberikan manfaat dan pengetahuan kepada Masyarakat yang akan melakukan konsultasi	Masyarakat paham dan menambah wawasan di bidang hukum
6.	Kompetensi Pelaksana	Penyampaian informasi kepada Masyarakat secara akurat dan terpercaya	Kompeten dalam menjelaskan setiap prosedur yang ada
7.	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelayanan yang terbaik dengan ramah dan sopan kepada Masyarakat	Sudah diberikan pelayanan yang terbaik melalui ramah dan sopan kepada Masyarakat yang berkonsultasi
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Diterimanya pengaduan dari Masyarakat dan memberikan solusi atas masalah tersebut	Dikelola dengan baik sehingga Masyarakat puas
9.	Sarana dan Prasarana	Menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan terhadap masyarakat	Tersedianya sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan pelayanan terhadap masyarakat





KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA UTARA
KEJAKSAAN NEGERI TAPANULI UTARA

Jalan Mayjen J. Samosir Nomor 18 Hutatoruan X, Tarutung, Tapanuli Utara
Telp / Fax. (0633) 21404 website : <http://www.kejari-tapanuliutara.kejaksaan.go.id>

NOTA DINAS

NOMOR : B- 8 /L.2.21/Cr.5/09/2023

Yth. : Seluruh Pegawai Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara
Dari : Kepala Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara
Tanggal : 07 September 2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023

Sehubungan dengan berakhirnya pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 terhadap Layanan yang ada pada Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara, disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Kami sampaikan apresiasi atas kerja keras dan dedikasi seluruh Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara Semester I Tahun 2023 sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dapat terlaksana dengan baik;
2. Berdasarkan hasil survei, keseluruhan unsur pelayanan yang menjadi komponen survei mendapatkan Nilai Indeks Kepuasan sebesar **32,18** (skala 1,00 – 4,00) dengan Nilai Survei Kepuasan setelah dikonversi sebesar **87,2** (skala 25 – 100) dan Mutu Pelayanan termasuk dalam kategori **Baik** dengan hasil kinerja unit pelayanan adalah **Baik**;
3. Nilai yang sudah sangat baik ini agar dipertahankan dan ditingkatkan dengan tetap menjaga kualitas proses bisnis yang sudah berjalan serta meninjau kembali setiap Standar Pelayanan secara adaptif terhadap perkembangan proses bisnis yang terjadi;
4. Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 yang diterbitkan agar dijadikan sebagai acuan dalam perbaikan pelayanan di masa yang akan datang sehingga untuk periode survei selanjutnya dapat memperoleh tingkat kepuasan masyarakat yang lebih baik lagi; dan,
5. Ringkasan rencana tindak lanjut hasil survei terlampir.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Dikeluarkan di : Tarutung
Pada Tanggal : 07 September 2023
Kepala Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara



DONNY K. RITONGA, S.H, M.H

Jaksa Madya, NIP. 19760224 200003 1 001



No	Unsur	Temuan / Hasil	Rencana Tindak Lanjut	Penanggungjawab
1.	Unsur Persyaratan Pelayanan	Sudah dilakukannya pelayanan kepada Masyarakat dengan baik	Memberikan pelayanan yang terbaik pada setiap tamu	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR, Analis Pelayanan Publik, Para Pegawai Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah diberikannya penjelasan mengenai tata cara pengaduan secara rinci dan jelas atas permasalahan yang disampaikan Masyarakat	Memberikan penjelasan tata cara pengaduan secara rinci dan jelas atas permasalahan yang disampaikan	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR, Analis Pelayanan Publik, Para Pegawai Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.
3.	Waktu Penyelesaian	Sudah dilaksanakan dengan cepat dan tepat	Dilaksanakan seefisien mungkin	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR, Analis Pelayanan Publik, Para Pegawai Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.
4.	Biaya/Tarif	Pelayanan diberikan secara gratis kepada Masyarakat	Diberikan secara gratis atau tidak dipungut biaya apapun	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR, Analis Pelayanan Publik, Para Pegawai Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Masyarakat paham dan menambah wawasan di bidang hukum	Memberikan manfaat dan pengetahuan kepada Masyarakat yang akan melakukan konsultasi	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR, Analis Pelayanan Publik, Para Pegawai Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.
6.	Kompetensi Pelaksana	Kompeten dalam melaksanakan setiap prosedur yang ada	Penyampaian informasi kepada Masyarakat secara akurat dan terpercaya	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR, Analis Pelayanan Publik, Para Pegawai Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.
7.	Perilaku Pelaksana	Sudah diberikan pelayanan yang terbaik melalui ramah dan sopan kepada Masyarakat yang berkonsultasi	Memberikan pelayanan yang terbaik dengan ramah dan sopan kepada Masyarakat	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR, Analis Pelayanan Publik, Para Pegawai Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Dikelola dengan baik sehingga Masyarakat puas	Diterimanya pengaduan dari Masyarakat dan memberikan solusi atas masalah tersebut	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR, Analis Pelayanan Publik, Para Pegawai Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.



9.	Sarana dan Prasarana	Tersediannya sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan pelayanan terhadap masyarakat	Menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan terhadap masyarakat	Kajari, Kasubagbin, Kasi Intelijen, Kasi Pidum, Kasi Pidsus, Kasi Datun, Kasi P3BR, Analis Pelayanan Publik, Para Pegawai Kejaksaan Negeri Tapanuli Utara.
----	----------------------	--	--	--

