LAPORAN TINDAK LANJUT
MONITORING DAN EVALUASI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BULAN OKTOBER SAMPAI DESEMBER TAHUN 2025
PADA
PENGADILAN TINGGI JAWA TENGAH

PENGADILAN TINGGI JAWA TENGAH

Jl. Pahlawan 19 Semarang 50243

Telepon : (024) 8311456, 8311459, 8416858 Faximile. 024-841685

MONITORING DAN EVALUASI ATAS
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PERIODE OKTOBER-DESEMBER 2025
PADA PENGADILAN TINGGI JAWA TENGAH

lndeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pengadilan Tinggi Jawa Tengah berkewajiban melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan amanat Undang-undang pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang diatur dalam ketentuan tersebut.

Pelaksanaan survey IKM yang dilaksanakan Pengadilan Tinggi Jawa Tengah juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik

Berdasarkan hal tersebut setiap 3 bulan Pengadilan Tinggi Jawa Tengah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat dengan membagikan kuisioner kepada pengguna jasa yang telah merasakan layanan Pengadilan Tinggi Jawa Tengah. Ada 9 (sembilan) indikator yang menjadi dasar dalam melakukan survey di Bulan Oktober-Desember Tahun 2025 yaitu:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

   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

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

6. Kompetensi Pelaksana

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanameliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

   Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaanpenanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali berisi capaian nilai setiap unsur pelayanan pada Pengadilan Tinggi Jawa Tengah. Untuk laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Bulan Oktober-Desember 2025 nilai rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Jawa Tengah adalah **3,97 / 99,26%** atau kategori **sangat baik**.

Unsur **Kualitas sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Kompetensi Pelaksana** sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, sedangkan unsur **Biaya/tarif yang Dikenakan pada Pelayanan di Pengadilan sesuai dengan Tarif Resmi, Kesesuaian Persyaratan yang Diminta pada Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya pada Pengadilan, dan Kualitas Sarana dan Prasarana,** mendapat nilai 3 (tiga) terendah namun masih dalam kategori sangat baik.

Survey dilakukan kepada 30 (tiga puluh) responden dari pengguna jasa/mitra kerja yang mendapatkan pelayanan di Pengadilan Tinggi Jawa Tengah, berasal dari pihak swasta, instansi pemerintah, pelajar/mahasiswa dan lainnya. Nilai rata-rata yang diperoleh dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu dapat dilihat di tabel berikut.

Nilai Rata-rata yang diperoleh dari IKM periode April-Juni tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,967
2.	Prosedur	3,933
3.	Waktu Pelayanan	3,967
4.	Biaya/Tarif	3,967
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,967
6.	Kompetensi Pelaksana	3,967
7.	Perilaku Pelaksana	3,967
8.	Maklumat Pelayanan	4,000
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Jawa Tengah, diperoleh bahwa pada Pengadilan Tinggi Jawa Tengah memiliki indeks 3,97 / 99,26% namun ada 3 (tiga) unsur terendah yang perlu dievaluasi diantaranya:

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan pada Pengadilan = 118;
2. Kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan = 119;
3. Kecepatan Waktu Pengadilan dalam Memberi Pelayanan = 119.

Hasil Tindak Lanjut

1. **Kemudahan Prosedur Pelayanan pada Pengadilan**
   - Upaya yang dilakukan antara lain melalui optimalisasi penyampaian informasi prosedur pelayanan pada meja layanan dan media informasi digital.
2. **Kesesuaian Persyaratan yang Diminta yada Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya pada Pengadilan**
   - Pengadilan melakukan peninjauan kembali terhadap persyaratan pelayanan agar benar-benar sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. Selain itu, dilakukan penguatan sosialisasi kepada petugas layanan agar memberikan penjelasan yang jelas dan konsisten kepada masyarakat mengenai persyaratan yang harus dipenuhi, sehingga meminimalkan kebingungan dan persepsi ketidaksesuaian persyaratan.
3. **Kecepatan Waktu Pengadilan dalam Memberi Pelayanan**
   - Pengadilan melakukan pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap waktu penyelesaian layanan untuk memastikan pelayanan diberikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.

C. **Terkait Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.**

Terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode Oktober–Desember 2025 di lingkungan Pengadilan Tinggi Jawa Tengah, perlu dilakukan evaluasi bahwa responden survei merupakan pengguna layanan yang hadir langsung ke kantor Pengadilan Tinggi Jawa Tengah. Oleh karena itu, untuk menjaga keakuratan data responden dan tertib administrasi pelayanan publik, disarankan agar tetap disediakan register buku tamu manual dan elektronik secara berdampingan, guna memastikan data pengguna layanan tercatat secara valid dan dapat dipertanggungjawabkan serta mendukung analisis hasil survei.

Semarang, 05 Januari 2026

Ketua Tim Survei

Suyadi, S.H.

NIP. 19610615 198612 1 002