TRIWULAN III

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2026



PENGADILAN TINGGI JAWA TENGAH

EVALUASI ZONA INTEGRITAS

409/DJU/OT1.6/III/2025

ESURVEY.BADILUM.MAHKAMAHAGUNG.

085-292-365-772

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI JAWA TENGAH

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah Jo Surat Edaran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas
Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

PERIODE JULI-SEPTEMBER 2026

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN TINGGI JAWA TENGAH

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah Jo Surat Edaran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas

Disahkan di Semarang
Pada hari: Kamis 08 Oktober 2026

Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Tengah	Ketua Tim Survei
Dr. Nawawi Pomolango, S.H., M.H.	**Suyadi, S.H.**
NIP. 196202281988031003	**NIP. 196106151986121002**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya, kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Jawa Tengah periode Bulan Juli-September 2026.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkup Pengadilan Tinggi Jawa Tengah merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Lembaga peradilan sangat membutuhkan informasi dari pelayanannya secara rutin dan berkala, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di lembaga peradilan kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Tinggi Jawa Tengah mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam Kegiatan survei Kepuasan Masyarakat periode triwulan III 2026 ini dilaksanakan pada tanggal 1 Juli 2026 s.d 30 September 2026. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan hasil pelasanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Jawa Tengah.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat periode Bulan Juli-September 2026. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan.

Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, khususnya Pengadilan Tinggi Jawa Tengah dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Jawa Tengah.

Semarang, 07 Oktober 2026

Tim Survei

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Jawa Tengah.

Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

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 Juli-September 2026 nilai rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Jawa Tengah adalah **4,00 / 100%** atau kategori **sangat baik**.

Pengadilan Tinggi Jawa Tengah melaksanakan maupun menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara mandiri. Dari hasil survei yang diperoleh kemudian ditindaklanjuti untuk dilakukan perbaikan terhadap 3 (tiga) unsur penilaian yang terendah.

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap penyelenggara negara. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Pengadilan Tinggi Jawa Tengah merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di ibukota Propinsi. Pengadilan Tinggi selaku salah satu Kekuasaan Kehakiman di lingkungan Peradilan Umum mempunyai tugas dan kewenangan sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum dalam Pasal 51 yang menyatakan: Pengadilan Tinggi bertugas dan berwenang mengadili perkara Pidana dan perkara Perdata di Tingkat Banding. Pengadilan Tinggi juga bertugas dan berwenang mengadili di Tingkat Pertama dan Terakhir, sengketa kewenangan mengadili antar Pengadilan Negeri di daerah hukumnya.

Tingkat keberhasilan Pengadilan Tinggi Jawa Tengah dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh setiap bagian yang ada di Pengadilan Tinggi Jawa Tengah.

Berdasarkan hal tersebut, untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik Pengadilan Tinggi Jawa Tengah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui metode survei sebagaimana yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Jawa Tengah.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Tinggi Jawa Tengah.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Jawa Tengah.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Jawa Tengah.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Jawa Tengah.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

   Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

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

3. Akuntabel

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

4. Berkesinambungan

   Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

   Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status Ekonomi, Budaya, Agama, Golongan dan lokasi Geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

   Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Surat Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur SKM meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu Penyelesaian 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 pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana **)

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

   Sarana 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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

   Catatan:

   *) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

   **) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

G. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

H. Pengertian Umum

Sesuai dengan pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (Tiga) bulanan.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di Universitas/Perguruan Tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II
METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 (tiga) bulanan.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Survei dilakukan secara berkala dalam jangka waktu/periode 3 (Tiga) bulan sekali. Dimana survei dilakukan setiap bulan Januari s/d Maret, Bulan April s/d Juni, Bulan Juli s/d September dan Bulan Oktober s/d Desember pada tahun berjalan.

B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik Pengadilan Tinggi Jawa Tengah mengggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III
PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana Survei
   a. Pelaksana Survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
   b. Pelaksanaan survei dilaksanakan sendiri oleh Pengadilan Tinggi Jawa Tengah.
2. Tahapan Survei

   Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

   1) Menyusun instrumen survei;
   2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
   3) Menentukan responden;
   4) Melaksanakan survei;
   5) Mengolah hasil survei;
   6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

   Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner elektronik (*e-survey*);

   Pengadilan Tinggi Jawa Tengah dalam melaksanakan survei menggunakan teknik survei Kuesioner elektronik (*e-survey*); melalui pengisian sendiri, melalui alamat ***esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/pengadilan/097713***

C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM

   Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

   1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
      a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
      b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
      c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
      d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
      e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
   2) Analisis

      Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis.
   3) Penutup

      Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB IV
PENYUSUNAN DAN PENGOLAHAN DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

a. Pelaksanaan survei dilaksanakan secara swakelola, dengan membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Tengah tanggal 06 Maret 2026 Nomor: 125/KPT.W12-U/SK.OT1.2/III/2026 yang terdiri dari:

1. Pembina : Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Tengah
2. Penasihat : Wakil Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Tengah
3. Pelaksana:
   - Ketua : Suyadi, S.H.
   - Sekretaris : R. Seno Soeharjo Sentoso, S.H., M.H.
   - Anggota :
     1. Suyadi, S.H., M.H.
     2. Endah Sulistyowati, S.H.
     3. Mustofa, S.H., M.H.
     4. Amin Surono, S.H.
     5. Revian Audya Atmaja Kusumah, S.H.
     6. Melati Kusuma Dewi, S.E.
     7. Yunan Widiatmoko, A.Md.
     8. Robertus Bagus Irnanto, A.Md
     9. Hardyan Nur R., A.Md.Kom.
     10. Kusmadi

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstuktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3) baik, diberi nilai 3;
4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

   Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih untuk bagian Kepaniteraan dan Kesekretariatan pada Pengadilan Negeri di wilayah Semarang dan masyarakat pengguna layanan pengadilan.

   Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan dari Pengadilan Tinggi Semarang. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

   Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Tinggi Jawa Tengah mulai tanggal 1 Juli 2026 sampai dengan tanggal 30 September2026 dimana pengumpulan data dilakukan menggunakan aplikasi Sisuper.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

   a) Pengumpulan data

      Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengadilan Tinggi Jawa Tengah menetapkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang akan ditanyakan kepada seluruh responden, yaitu unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku

Pelaksana, Kualitas Sarana dan Prasaran serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

b) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan di PTSP Pengadilan Tinggi Jawa Tengah.

C. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

a) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

X = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur:

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\textbf{SKM} = \frac{\textbf{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\textbf{Total Unsur yang terisi}} \textbf{ x Nilai Penimbang}$$

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:

SKM Unit pelayanan x 25

Tabel I

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,

Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

D. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer

   Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

   a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

   b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

      1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

         Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

         Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

      2) Nilai indeks pelayanan

         Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

   Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan 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.

4. Penyusunan Jadwal.

   Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 15 (lima belas) hari kerja dengan rincian sebagai berikut:

   a. Persiapan (Pembentukan Tim Survei, penyusunan kuesioner), 3 (tiga) hari kerja;
   b. Pelaksanaan pengumpulan data, 8 (Delapan) hari kerja;
   c. Pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hail 4 (empat) hari kerja.

BAB V
HASIL PENGUKURAN

A. Hasil Penyusunan Indeks

Data akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan Pengadilan Tinggi Jawa Tengah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

   Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Adapun nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh setiap unsur pelayanan pada Pengadilan Tinggi Jawa Tengah Triwulan III Bulan Juli-September 2026 adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel II

Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Triwulan III Bulan Juli-September 2026

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	0,444
2.	Prosedur	0,444
3.	Waktu Pelayanan	0,444
4.	Biaya/Tarif	0,444
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	0,444
6.	Kompetensi pelaksana	0,444
7.	Perilaku pelaksana	0,444
8.	Kualitas sarana dan prasarana	0,444
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,444

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

(4,000 x 0,11) + (4,000 x 0,11) + (4,000 x 0,11) + (4,000 x 0,11) + (4,000 x 0,11) + (4,000 x 0,11) + (4,000 x 0,11) + (4,000 x 0,11) + (4,000 x 0,11)= Nilai Indeks (X) adalah **100,00**

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= **4,000** x 25
= **100,00**

b) Mutu pelayanan = **A**

c) Kinerja unit pelayanan = **Sangat Baik**

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

Tabel III
Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan III Bulan Juli-September 2026

No	Unsur SKM	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1.	Persyaratan	4,000	0,444
2.	Prosedur	3,993	0,437
3.	Waktu Pelayanan	4,000	0,444
4.	Biaya/Tarif	4,000	0,444
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	4,000	0,444
6.	Kompetensi pelaksana	4,000	0,444
7.	Perilaku pelaksana	4,000	0,444
8.	Kualitas sarana dan prasarana	4,000	0,444
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	0,444
Nilai Indeks			**4,000**
Nilai Indeks setelah dikonversi (NI x 25)			**100,00**

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,5324 – 4,000 atau **Sangat Baik** merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu:

1. Unsur Waktu Pelayanan = 120;
2. Unsur Biaya/Tarif = 120;
3. Unsur Persyaratan = 120.

Bahwa berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Bulan Juli-September 2026 sebagian besar unsur pelayanan nilainya stabil dibandingkan pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode sebelumnya sebagaimana terlihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel IV

Perbandingan Capaian Unsur Pelayanan

Triwulan II dan Triwulan III 2026

No	**Unsur SKM**	**NRR per Unsur**	
		Triwulan II 2026	Triwulan III 2026
1.	Persyaratan	4,000	4,000
2.	Prosedur	3,933	4,000
3.	Waktu Pelayanan	4,000	4,000
4.	Biaya/Tarif	4,000	4,000
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	4,000	4,000
6.	Kompetensi pelaksana	4,000	4,000
7.	Perilaku pelaksana	4,000	4,000
8.	Kualitas sarana dan prasarana	4,000	4,000
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	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 **4,00 / 100,00 %** dengan 3 (tiga) unsur terendah di antaranya:

1. Unsur Perilaku Pelaksana = 120;

2. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana = 120;
3. Unsur Penanganan Pengaduan = 120.

Berdasarkan pemeringkatan dalam aplikasi SKM, unsur Perilaku Pelaksana, Kualitas Sarana dan Prasarana, dan unsur Penanganan Pengaduan berada pada urutan terbawah. Kondisi tersebut tidak menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan, melainkan merupakan hasil pengurutan sistem terhadap unsur-unsur yang memiliki nilai sama.

B. Hasil Tindak Lanjut.

1. Unsur Perilaku Pelaksana

- Nilai dari unsur perilaku pelaksana sebenarnya sudah maksimal (4,000) namun berada di 3 (tiga) unsur terendah karena hasil pengurutan sistem. Walaupun telah memperoleh nilai maksimal, satuan kerja tetap melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kualitas interaksi petugas layanan dengan pengguna layanan, disertai pembinaan mengenai pelayanan prima, etika pelayanan, dan penerapan budaya kerja Mahkamah Agung guna memastikan kualitas pelayanan tetap terpelihara dan meningkat secara berkesinambungan.

2. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

- Nilai unsur Kualitas Sarana dan Prasarana telah mencapai nilai maksimal (4,000), namun berada pada tiga unsur terendah karena hasil pengurutan sistem. Untuk mempertahankannya, dilakukan peninjauan secara berkala terhadap kondisi gedung, ruang sidang, ruang tunggu, toilet, area parkir, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas publik lainnya agar tetap bersih, nyaman, dan berfungsi dengan baik sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Unsur Penanganan Pengaduan

- Nilai unsur Penanganan Pengaduan telah mencapai nilai maksimal (4,000), namun berada pada tiga unsur terendah karena hasil pengurutan sistem. Untuk mempertahankannya, penanganan pengaduan tetap dilaksanakan secara cepat, tepat, transparan, dan sesuai prosedur.

BAB VI
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan Pengadilan Tinggi Jawa Tengah memperoleh nilai **Sangat Baik** oleh para pengguna layanan. Hal ini terlihat dari hasil/pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berada pada nilai interval konversi 81,26 – 100. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan adalah **4,00 / 100%**
2. Unsur **Waktu Pelayanan, Unsur Biaya/Tarif, dan Unsur Persyaratan** sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, sedangkan unsur **Perilaku Pelaksana, Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana, dan Unsur Penanganan Pengaduan** menjadi 3 (tiga) unsur terendah meskipun nilainya sudah tinggi dan maksimal karena hasil pengurutan sistem.

B. Rekomendasi

1. Mempertahankan kualitas perilaku pelaksana melalui pembinaan serta monitoring dan evaluasi secara berkala guna menjaga konsistensi pelayanan prima.
2. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan melalui pemeliharaan serta evaluasi fasilitas secara berkala sesuai standar pelayanan publik.
3. Mempertahankan penanganan pengaduan yang cepat, tepat, transparan, dan sesuai prosedur.

LAMPIRAN

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN TINGGI SEMARANG
Jl. Pahlawan No. 19 Semarang
Jawa Tengah
https://pt-semarang.go.id/

PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode: 1 Juli 2026 s/d 30 September 2026

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS BERJALAN

4,00 / 100,00 %

JUMLAH	**30 RESPONDEN**
GENDER	Laki-Laki : **21** org
PENDIDIKAN	Tidak/Belum Sekolah : **0** org
	SD : **0** org
	SMP : **1** org
	SMU : **1** org
	Diploma 1 : **0** org
PEKERJAAN	PNS : **1** org
	TNI : **0** org
	Polri : **0** org
	Lainnya : **20** org

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Rata-Rata per Unsur:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah:

DATA REGISTER TINDAK LANJUT BELUM DIISI

* Terima kasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki kualitas pelayanan.