LAPORAN TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JULI SAMPAI SEPTEMBER TAHUN 2026
PADA
PENGADILAN TINGGI JAWA TENGAH

PENGADILAN TINGGI JAWA TENGAH

Jl. Pahlawan 19 Semarang 50243

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

LAPORAN TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JULI-SEPTEMBER 2026
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 April-Juni Tahun 2026 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 pelaksana meliputi 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 kewajibanpenyelenggara 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 April-Juni 2026 nilai rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Jawa Tengah adalah **4,00 / 100%** atau kategori **sangat baik**.

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.

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 2026

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	4,000
2.	Prosedur	4,000
3.	Waktu Pelayanan	4,000
4.	Biaya/Tarif	4,000
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000
6.	Kompetensi Pelaksana	4,000
7.	Perilaku Pelaksana	4,000
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 4,00 / 100%, dan berikut adalah 3 (tiga) unsur terendah diantaranya:

1. Unsur Perilaku pelaksana = 120;
2. Unsur Kualitas sarana dan prasarana = 120;
3. Undur Penanganan Pengaduan = 120.

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.

Semarang, 08 Oktober 2026
Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Tengah

Dr. Nawawi Pomolango, S.H., M.H.
NIP. 196202281988031003