LAPORAN TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI SAMPAI MARET 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 JANUARI-MARET 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 Januari-Maret 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 Januari-Maret 2026 nilai rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Jawa Tengah adalah **3,99 / 99,73%** atau kategori **sangat baik**.

Unsur **Persyaratan, Unsur Prosedur, dan Unsur Biaya/tarif** sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, sedangkan unsur **Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Unsur Kompetensi pelaksana** menjadi 3 (tiga) unsur terendah dibandingkan dengan unsur-unsur pelayanan yang lainnya namun masih dalam kategori nilai sangat

baik.

Survey dilakukan kepada 31 (tiga puluh satu) 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 Januari-Maret tahun 2026

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	4,000
2.	Prosedur	4,000
3.	Waktu Pelayanan	3,968
4.	Biaya/Tarif	4,000
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,968
6.	Kompetensi Pelaksana	3,968
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 3,99 / 99,73% namun ada 3 (tiga) unsur terendah yang perlu dievaluasi diantaranya:

1. Unsur Waktu Pelayanan = 123;
2. Unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan = 123;
3. Unsur Kompetensi pelaksana = 123.

Hasil Tindak Lanjut

1. **Unsur Kecepatan Waktu Pengadilan dalam Memberikan Pelayanan**
   - Pengadilan Tinggi Jawa Tengah telah berusaha untuk menjaga dan meningkatkan kualitas PTSP salah satunya kecepatan waktu pelayanan dengan cara melakukan melakukan *briefing* kepada petugas PTSP yang dilakukan oleh Penanggung Jawab dan Pengelola PTSP;

- Untuk menunjang layanan dan mempercepat waktu pelayanan, Pengadilan Tinggi Jawa Tengah juga telah melakukan inovasi salah satunya dengan **Kembang Desa**. Pelayanan Kembang Desa ini dapat dilakukan secara daring/online tanpa harus datang ke pengadilan dan dapat memonitoring secara online. Adapun pelayanan yang dapat diberikan dari Kembang Desa meliputi permohonan sumpah advokat, permohonan ijin riset dan permohonan narasumber.

2. **Unsur Kesesuaian Hasil yang Didapatkan dari Pelayanan dengan Jenis Layanan yang Diberikan.**
   - Unsur ini memperoleh nilai relatif paling rendah dibandingkan unsur lainnya, meskipun masih dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan pada umumnya sudah sesuai, namun masih ada sedikit ketidaksesuaian dengan harapan pengguna.
   - Untuk perbaikan, perlu dilakukan evaluasi dan penyederhanaan SOP, memastikan hasil layanan konsisten, serta menindaklanjuti masukan dari pengguna.
3. **Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan**
   - Unsur ini juga memperoleh nilai relatif paling rendah, namun tetap dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan agar lebih optimal.
   - Untuk peningkatan kualitas, perlu diberikan pelatihan singkat secara berkala, meningkatkan pembinaan, serta memastikan petugas memahami standar pelayanan dengan baik.

Terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode Bulan Januari sd. Maret 2026 di lingkup Pengadilan Tinggi Jawa Tengah, terdapat hal yang perlu dievaluasi yaitu:

1. Bahwa responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pengguna layanan yang secara langsung datang ke kantor Pengadilan Tinggi Jawa Tengah. Oleh karena itu, untuk menjaga keakuratan data responden serta tertib administrasi pelayanan

publik, disarankan agar tetap disediakan register buku tamu manual maupun register buku tamu elektronik secara berdampingan. Hal ini penting guna memastikan data pengguna layanan tercatat secara valid dan dapat dipertanggungjawabkan, sekaligus sebagai dasar dalam proses identifikasi dan analisis hasil survei.

Semarang, 02 April 2026

Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Tengah

MOCHAMAD HATTA, S.H., M.H.

NIP. 195905111984031004