# TRIWULAN II

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025



**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**




## PERIODE APRIL-JUNI 2025

**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 : Rabu, 2 Juli 2025

| Wakil Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Tengah | Ketua Tim Survei |
|---|---|
| **Aviantara, S.H., M.Hum.** | **SUYADI, S.H.** |
| **NIP. 196304101988031003** | **NIP. 19610615 198612 1 002** |

# 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 Januari-Maret 2025.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkup Pengadilan Tinggi Jawa Tengah merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok 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 II 2025 ini dilaksanakan pada tanggal 1 April 2025 s.d 30 Juni 2025. 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 April-Juni 2025. 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, 02 Juli 2025

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 April-Juni 2025 nilai rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Jawa Tengah adalah **3,84 / 96,02%** atau kategori **sangat baik**. Nilai ini turun dari periode sebelumnya (Januari sd. Maret 2025) yaitu 3,95 / 98,72%**%.**

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 unsur penilaian yang masih dianggap kurang baik oleh masyarakat.

# 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 pemerintah. 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-survei*);

Pengadilan Tinggi Jawa Tengah dalam melaksanakan survei menggunakan teknik survei Kuesioner elektronik (e-survei); 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 26 Agustus 2024 Nomor : 302/KPT.W12-U/SK.OT1.2/VIII/2024 yang terdiri dari:
      1. Pembina : Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Tengah
      2. Pelaksana, terdiri dari :
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 Jawa Tengah dan masyarakat pengguna layanan pengadilan.

Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan dari Pengadilan Tinggi Jawa Tengah. 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 April 2025 sampai dengan tanggal 30 Juni 2025 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 X (UX);
   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 adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel II**

**Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

| No | Unsur SKM | Nilai Unsur SKM |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan | 3,895 |
| 2. | Prosedur | 3,885 |
| 3. | Waktu Pelayanan | 3,821 |
| 4. | Biaya/Tarif | 3,859 |
| 5. | Produk Spesifikasi jenis pelayanan | 3,827 |
| 6. | Kompetensi pelaksana | 3,824 |
| 7. | Perilaku pelaksana | 3,792 |
| 8. | Kualitas sarana dan prasarana | 3,728 |
| 9. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,933 |

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

(3,895 x 0,11) + (3,885 x 0,11) + (3,821x 0,11) + (3,859 x 0,11) + (3,827 x 0,11) + (3,824 x 0,11) + (3,792 x 0,11) + (3,728 x 0,11) + (3,933 x 0,11) = Nilai Indeks (X) adalah **3,841**

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

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= **3,841** x 25
= **96,02**

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**

| No | Unsur SKM | NRR per Unsur | NRR Tertimbang per Unsur |
|---|---|---|---|
| **1.** | Persyaratan | 3,895 | 0,433 |
| **2.** | Prosedur | 3,885 | 0,432 |
| **3.** | Waktu Pelayanan | 3,821 | 0,425 |
| **4.** | Biaya/Tarif | 3,859 | 0,429 |
| **5.** | Produk Spesifikasi jenis pelayanan | 3,827 | 0,425 |
| **6.** | Kompetensi pelaksana | 3,824 | 0,425 |
| **7.** | Perilaku pelaksana | 3,792 | 0,421 |
| **8.** | Kualitas sarana dan prasarana | 3,728 | 0,414 |
| **9.** | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,933 | 0,437 |
| **Nilai Indeks** | | | **3,841** |
| **Nilai Indeks setelah dikonversi (NI x 25)** | | | **96,02** |

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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
2. Kesesuaian Persyaratan Teknis dan Administratif yang Diminta;
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan pada Pengadilan.

Bahwa berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode April s.d. Juni sebagian besar unsur pelayanan mengalami perubahan dan tidak jauh dibandingkan pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode sebelumnya sebagaimana terlihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel IV**

**Perbandingan Capaian Unsur Pelayanan**

| ***No*** | **Unsur SKM** | **NRR per Unsur** | |
|---|---|---|---|
| | | Triwulan I 2025 | Triwulan II 2025 |
| **1.** | Persyaratan | 3,984 | 3,895 |
| **2.** | Prosedur | 3,968 | 3,885 |
| **3.** | Waktu Pelayanan | 3,937 | 3,821 |
| **4.** | Biaya/Tarif | 3,857 | 3,859 |
| **5.** | Produk Spesifikasi jenis pelayanan | 3,937 | 3,827 |
| **6.** | Kompetensi pelaksana | 3,952 | 3,824 |
| **7.** | Perilaku pelaksana | 4,000 | 3,792 |
| **8.** | Kualitas sarana dan prasarana | 3,905 | 3,728 |
| **9.** | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 4,000 | 3,933 |

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Jawa Tengah, diperoleh bahwa pada Pengadilan Tinggi Jawa Tengah memiliki indeks **3,84 / 96,02%** namun ada 3 (Tiga) unsur terendah yang perlu dievaluasi diantaranya:

1. Kualitas sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan = 1167;

2. Kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan= 1187;
3. Kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan di Pengadilan sesuai dengan ketentuan = 1196;

**B. Hasil Tindak Lanjut.**

**1. Kualitas Sarana dan Prasarana**

- Melakukan peninjauan terhadap kondisi gedung, ruang sidang, ruang tunggu, toilet, parkir, akses disabilitas, dan fasilitas publik lainnya di Pengadilan Tinggi Jawa Tengah, dipastikan kondisinya bersih dan berfungsi dengan baik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 21 mengenai Penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang mendukung kebutuhan pengguna layanan, termasuk kelompok rentan.

**2. Kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan**

- Pelatihan Pelayanan Prima bekerja sama dengan Bank BRI. Mengadakan pelatihan tentang etika pelayanan, komunikasi efektif, dan teknik menghadapi pengguna layanan secara sopan, empatik, dan ramah. Pelatihan ini bisa dilakukan bekerjasama dengan pihak profesional atau internal yang berpengalaman.
- *Briefing* Mingguan dengan Penekanan pada Sikap Layanan. Dalam briefing harian atau mingguan PTSP, pimpinan atau koordinator mengingatkan kembali pentingnya sikap sopan, senyum, dan bahasa tubuh positif kepada petugas layanan. Hal ini menjadi pengingat rutin yang efektif.

**3. 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.

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

Terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode bulan April sd. Juni 2025 di lingkup Pengadilan Tinggi Jawa Tengah, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi diantaranya:

1. Pada bulan Mei 2025 telah dilaksanakan kegiatan Penyumpahan Calon Advokat di Pengadilan Tinggi Jawa Tengah. Responden survei pada periode Triwulan II sebagian besar berasal dari peserta kegiatan tersebut. Salah satu unsur yang memperoleh nilai terendah adalah kualitas sarana dan prasarana, meskipun nilainya masih berada dalam kategori Sangat Baik. Berdasarkan analisis tim survei, penurunan nilai ini bukan disebabkan oleh ketidaklayakan sarana dan prasarana, melainkan karena jumlah peserta yang sangat banyak sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman selama kegiatan berlangsung.
2. 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.

# 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 dipersepsikan **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 3,84 / 96,02%.

4. Unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Kesesuaian Persyaratan Teknis dan Administratif yang Diminta, dan Kemudahan Prosedur Pelayanan pada** Pengadilan sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, sedangkan unsur **Kualitas Sarana dan Prasarana yang Menunjang Dalam Pelayanan, Kesesuaian Hasil yang Didapatkan dari Pelayanan dengan Jenis Layanan yang Diberikan pada Pengadilan, Kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan, dan Kecepatan Waktu Pengadilan dalam Memberikan Pelayanan di Pengadilan,** nilainya terendah dibandingkan dengan unsur-unsur pelayanan yang lainnya.

## B. Rekomendasi

A. Setiap hari Senin telah dilakukan briefing PTSP secara berkesinambungan agar penanggung jawab dan pengelola PTSP mengetahui apabila terjadi permasalahan pada petugas PTSP dalam melakukan layanan, perlu ditambahkan dalam briefing mengenai hasil survey sementara terkait unsur-unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang mendapat nilai rendah;

B. Perlunya menjaga ketepatan waktu kehadiran petugas PTSP di meja pelayanan, mengingat saat ini sedang berlangsung proses penilaian Lomba PTSP oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum (Badilum).