LAPORAN TINDAK LANJUT
MONITORING DAN EVALUASI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BULAN JANUARI SAMPAI MARET 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 JANUARI – MARET 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 Januari - Oktober 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 Januari – Maret 2025 nilai rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Jawa Tengah adalah **3,95 / 98,72%** atau kategori **sangat baik**.

Unsur **perilaku pengguna, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan** sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, sedangkan **unsur Kesesuaian Tarif Resmi dengan Pelayanan, unsur Kualitas Sarana dan Prasarana, unsur Waktu Pelayanan** menjadi 3 (tiga) unsur terendah dibandingkan dengan unsur-unsur pelayanan yang lainnya.

Survey dilakukan kepada 63 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 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,984
2.	Prosedur	3,968
3.	Waktu Pelayanan	3,937
4.	Biaya/Tarif	3,857
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,937
6.	Kompetensi Pelaksana	3,952
7.	Perilaku Pelaksana	4,000
8.	Maklumat Pelayanan	3,905
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 **3,93 / 98,72 %** namun ada 3 (Tiga) unsur terendah yang perlu dievaluasi diantaranya:

1. Unsur Kesesuaian Tarif Resmi dengan Pelayanan = 243;
2. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana = 246;
3. Unsur Waktu Pelayanan = 248.

Hasil Tindak Lanjut

1. **Unsur Kesesuaian Tarif Resmi dengan Pelayanan**
   - Hasil survei menunjukkan bahwa unsur Kesesuaian Tarif Resmi dengan Pelayanan memperoleh poin terendah, meskipun masih berada dalam kategori sangat baik. Selama ini, Pengadilan Tinggi Jawa Tengah selalu menerapkan tarif sesuai dengan ketentuan tarif resmi. Namun demikian, pertanyaan dalam survei terkadang membingungkan responden, karena layanan yang mereka terima bukan merupakan layanan yang dikenai biaya. Akibatnya, sebagian responden menjawab bahwa mereka tidak pernah membayar sesuai tarif resmi, padahal seharusnya mereka memilih jawaban selalu sesuai dengan tarif resmi, meskipun layanan yang diterima tidak dipungut biaya.
   - Sebagai tindak lanjut, setiap responden yang mengisi survei akan didampingi oleh petugas PTSP untuk memastikan mereka memahami maksud dari setiap pertanyaan, sehingga tidak terjadi kekeliruan dalam pengisian. Pendampingan ini dilakukan semata-mata untuk

memberikan penjelasan mengenai konteks pertanyaan, tanpa mengarahkan atau memengaruhi jawaban yang diberikan oleh responden.

- Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Tengah telah memberikan pesan melalui Hakim Tinggi Pengawas Bidang PTSP untuk tetap menjalankan Monitoring dan Evaluasi kepada Petugas PTSP Pengadilan Tinggi Jawa Tengah dan proses pelayanan yang di berikan kepada pencari keadilan sesuai Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Tengah Nomor 81/KPT.W12-U/SK.OT.1.2/III/2025 tentang Standar Pelayanan Pada Pengadilan Tinggi Jawa Tengah.

2. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

- Sebagai tindak lanjut, Pengadilan Tinggi Jawa Tengah akan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kondisi sarana dan prasarana yang tersedia. Tindak lanjut yang akan dilakukan meliputi identifikasi fasilitas yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan, seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan toilet, ketersediaan penunjuk arah, serta fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas. Selain itu, dilakukan juga perencanaan pengadaan dan perawatan sarana secara berkala untuk memastikan kenyamanan dan kemudahan akses bagi seluruh pengguna layanan. Masukan dari responden akan menjadi bahan pertimbangan utama dalam peningkatan kualitas layanan ke depannya.
- Pengadilan Tinggi Jawa Tengah telah juga melaksanakan dan mengimplementasikan mengenai sarana dan prasarana berkaitan dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah berpedoman dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024 Tentang Pembaruan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi Dan Pengadilan Negeri yang mana telah di sampaikan dengan terukur dan rinci apa dan bagaimana sarana dan prasarana harus disiapkan.

3. 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 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.

- Pada PTSP Pengadilan Tinggi Jawa Tengah telah menetapkan kompensasi sesuai dengan Surat Keputusan Dirjen Badilum Nomor 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024 tentang Pembaruan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi Dan Pengadilan Negeri yang mana memberikan kompensasi berupa pemberian layanan prioritas untuk keterlambatan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan sesuai dengan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Tengah Nomor 82/KPT.W12-U/SK.HM1.1.1/III/2025 tentang Pemberian Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Jawa Tengah.

Terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode bulan Januari - Maret 2024 di lingkup Pengadilan Tinggi Jawa Tengah, terdapat hal yang perlu dievaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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, 09 April 2025
Ketua Tim Survei

SUYADI, S.H.
NIP. 19610615 198612 1 002