LAPORAN TINDAK LANJUT
MONITORING DAN EVALUASI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BULAN APRIL SAMPAI JUNI 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 APRIL-JUNI 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 April-Juni 2025 nilai rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Jawa Tengah adalah **3,84 / 96,02%** atau kategori **sangat baik**.

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, Kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan, dan Kecepatan Waktu Pengadilan dalam Memberikan Pelayanan di Pengadilan Sesuai Dengan Ketentuan** menjadi 3 (tiga) unsur terendah dibandingkan dengan unsur-unsur pelayanan yang lainnya.

Survey dilakukan kepada 313 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 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
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.	Maklumat Pelayanan	3,728
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	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. Unsur kualitas sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan = 1167;
2. Unsur kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan= 1187;
3. Unsur kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan di Pengadilan sesuai dengan ketentuan = 1196;

Hasil Tindak Lanjut

1. **Kualitas Sarana dan Prasarana**
   - Melakukan perbaikan/renovasi pada fasilitas yang rusak atau tidak memadai.
   - 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.

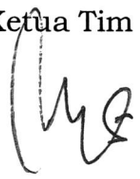
Terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode bulan April sd. Juni 2025 di lingkup Pengadilan Tinggi Jawa Tengah, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi diantaranya:

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.

Semarang, 02 Juli 2025

Ketua Tim Survei



SUYADI, S.H.

NIP. 19610615 198612 1 002