LAPORAN TINDAK LANJUT
MONITORING DAN EVALUASI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BULAN JULI SAMPAI SEPTEMBER 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 JULI-SEPTEMBER 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 Juli - September 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 Juli-September 2025 nilai rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Jawa Tengah adalah **3,98 / 99,61%** atau kategori **sangat baik**.

Unsur **kemudahan prosedur pelayanan pada pengadilan, kecepatan waktu pengadilan dalam memberikan pelayanan, kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan** sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, sedangkan unsur **biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan sesuai dengan tarif resmi, kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada pengadilan, kualitas sarana dan prasarana,** mendapat nilai 3 (tiga) terendah namun masih dalam kategori sangat baik.

Survey dilakukan kepada 36 (tiga puluh enam) 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	3,972
2.	Prosedur	4,000
3.	Waktu Pelayanan	4,000
4.	Biaya/Tarif	3,917
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000
6.	Kompetensi Pelaksana	4,000
7.	Perilaku Pelaksana	4,000
8.	Maklumat Pelayanan	3,972
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 3,98 / 99,61% namun ada 3 (tiga) unsur terendah yang perlu dievaluasi diantaranya:

1. Biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan sesuai dengan tarif resmi = 141;
2. Kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan = 143;
3. Kualitas sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan = 143.

Hasil Tindak Lanjut

1. **Biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan sesuai dengan tarif resmi**
   - 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. Kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan

- Persyaratan dari berbagai Jenis Layanan telah disosialisasikan melalui banner dan layar slide yang berada di PTSP, dan media online (*website*) pada Pengadilan Tinggi Jawa Tengah.
- Kesesuaian persyaratan yang diajukan oleh pengguna layanan sudah sesuai dengan jenis layanan dan persyaratan telah disesuaikan dengan peraturan yang berlaku sesuai dengan Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Tengah tanggal 10 Maret 2025 Nomor 81/KPT.W12-U/SK.OT.1.2/III/2025 tentang Standar Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Jawa Tengah.

3. 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.

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

1. Pada bulan September 2025 telah dilaksanakan kegiatan Penyumpahan Calon Advokat di Pengadilan Tinggi Jawa Tengah. Responden survei pada periode Triwulan III beberapa berasal dari peserta kegiatan tersebut, tidak hanya pengguna layanan PTSP. 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 banyak dan mengajak anggota keluarganya walaupun sudah dihimbau dalam undangan bahwa tidak diperkenankan mengajak pendamping/anggota keluarga, 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, 01 Oktober 2025

Ketua Tim Survei

Suyadi, S.H.

NIP. 19610615 198612 1 002