



**PENGADILAN NEGERI /
HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS 1A**

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEI HARIAN KEPUASAN
MASYARAKAT JULI 2026**

Pengadilan Negeri Gresik
Jl. Permata Selatan No.6,
Kembangan, Kec. Kebomas,
Kabupaten Gresik, 61121

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEI HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT

PENDAHULUAN

Seiring dengan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, penyelenggara pelayanan publik, khususnya Badan Peradilan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Peradilan saat ini belum tentu memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat, salah satu upaya yang harus dilakukan adalah evaluasi terhadap pelayanan publik badan peradilan dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun citra positif peradilan melalui berbagai kebijakan pembaruan untuk mewujudkan pengadilan yang agung (*Court of Excellence*). Kebijakan ini sebagaimana tertuang dalam dokumen Perencanaan Jangka Panjang Badan Peradilan Indonesia, yang dinamakan Cetak Biru (*Blue Print*) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Cetak Biru ini merupakan penyempurnaan dari Cetak Biru yang diterbitkan tahun 2003, guna lebih mempertajam arah dan langkah dalam mencapai cita-cita pembaruan badan peradilan secara utuh. Penyusunan Cetak Biru ini dengan menggunakan pendekatan kerangka pengadilan yang unggul (*The Framework of Courts Excellence*). Kerangka ini terdiri dari 8 (delapan) area “Peradilan yang Agung” yang dibagi ke dalam 3 (tiga) fungsi, yaitu: pengarah/pengendali (*driver*), sistem dan penggerak (*system and enabler*), dan hasil (*result*). Untuk itu, Mahkamah Agung RI mempunyai program Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta Reformasi Birokrasi di Lingkungan Badan Peradilan Umum, salah satu programnya adalah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Surat Dirjen Badilum Tanggal 13 Mei 2016 Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menpan RB Nomor 5 Tahun 2024 Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menpan-RB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
7. SK KMA RI No. 026/KMA/SK/I/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
8. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
9. SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (Lentera), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (PERKUSI) di Lingkungan Peradilan Umum;
10. SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Dibawahnya;
11. 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;

TUJUAN DAN SASARAN

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik.

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

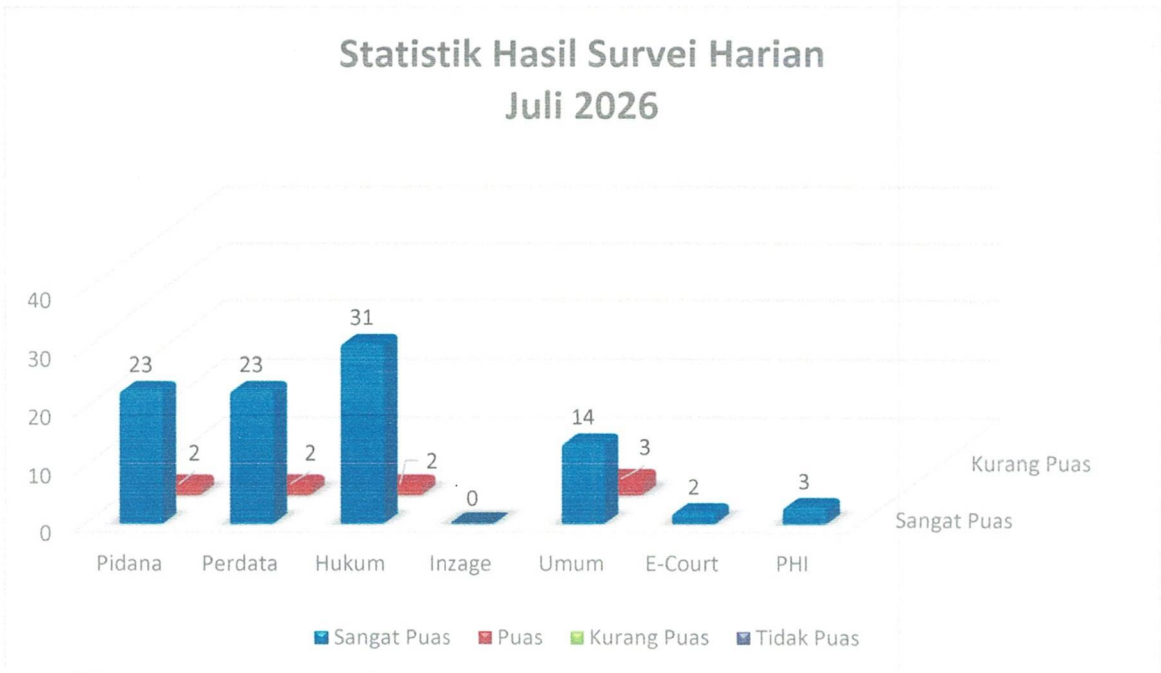
Survei Harian yang dilaksanakan oleh Kepaniteraan Hukum Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik, ditujukan untuk mengetahui tentang pendapat masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik, dan hasil pelaksanaan dari Survei Harian digunakan sebagai bahan evaluasi dan monitoring tentang kualitas layanan dan kinerja para karyawan Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik terutama di meja PTSP.

Adapun hasil dari pelaksanaan Survei Harian yang dilaksanakan periode Juli 2026, adalah sebagai berikut :

Rekapitulasi Survei Harian Kepuasan Masyarakat
Periode : Juli Tahun 2026

No	Layanan	Sangat Puas (A)	Puas (B)	Kurang Puas (C)	Tidak Puas (D)	Sub Total
1	Pidana	23	2	-	-	25
2	Perdata	23	2	-	-	25
3	Hukum	31	2	-	-	33
4	Inzage	-	-	-	-	0
5	Umum	14	3	-	-	17
6	E-Court	2	-	-	-	2
7	PHI	1	-	-	-	1
Total		94	9	-	-	103

STATISTIK HASIL SURVEI HARIAN LAYANAN PTSP
PERIODE JULI 2026
PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS 1A
GRESIK KELAS IA



Matrik responden survei harian periode bulan Juli Tahun 2026

No	Layanan	Sangat Puas (A)	Puas (B)	Kurang Puas (C)	Tidak Puas (D)	Sub Total
1	Pidana	23	2	-	-	25
2	Perdata	23	2	-	-	25
3	Hukum	31	2	-	-	33
4	Inzage	-	-	-	-	0
5	Umum	14	3	-	-	17
6	E-Court	2	-	-	-	2
7	PHI	1	-	-	-	1
Total		94	9	-	-	103

Dari tabel Matrik responden diatas survei harian pada Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik periode bulan Juli Tahun 2026 menggunakan Aplikasi Si Super diikuti oleh 103 responden.

DATA REKAPITULASI SURVEI HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE JULI

TAHUN 2026

siSUPER (SURVEI HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum
Periode 1 Juli s/d 31 Juli 2026

NO	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	9 Juli 2026
2.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	13 Juli 2026
3.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	14 Juli 2026
4.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	23 Juli 2026
5.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	23 Juli 2026
6.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	23 Juli 2026
7.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	23 Juli 2026
8.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	23 Juli 2026
9.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	23 Juli 2026
10.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	27 Juli 2026
11.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	28 Juli 2026
12.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	28 Juli 2026
13.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	28 Juli 2026
14.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Juli 2026
15.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Juli 2026
16.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Juli 2026
17.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Juli 2026
18.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Juli 2026

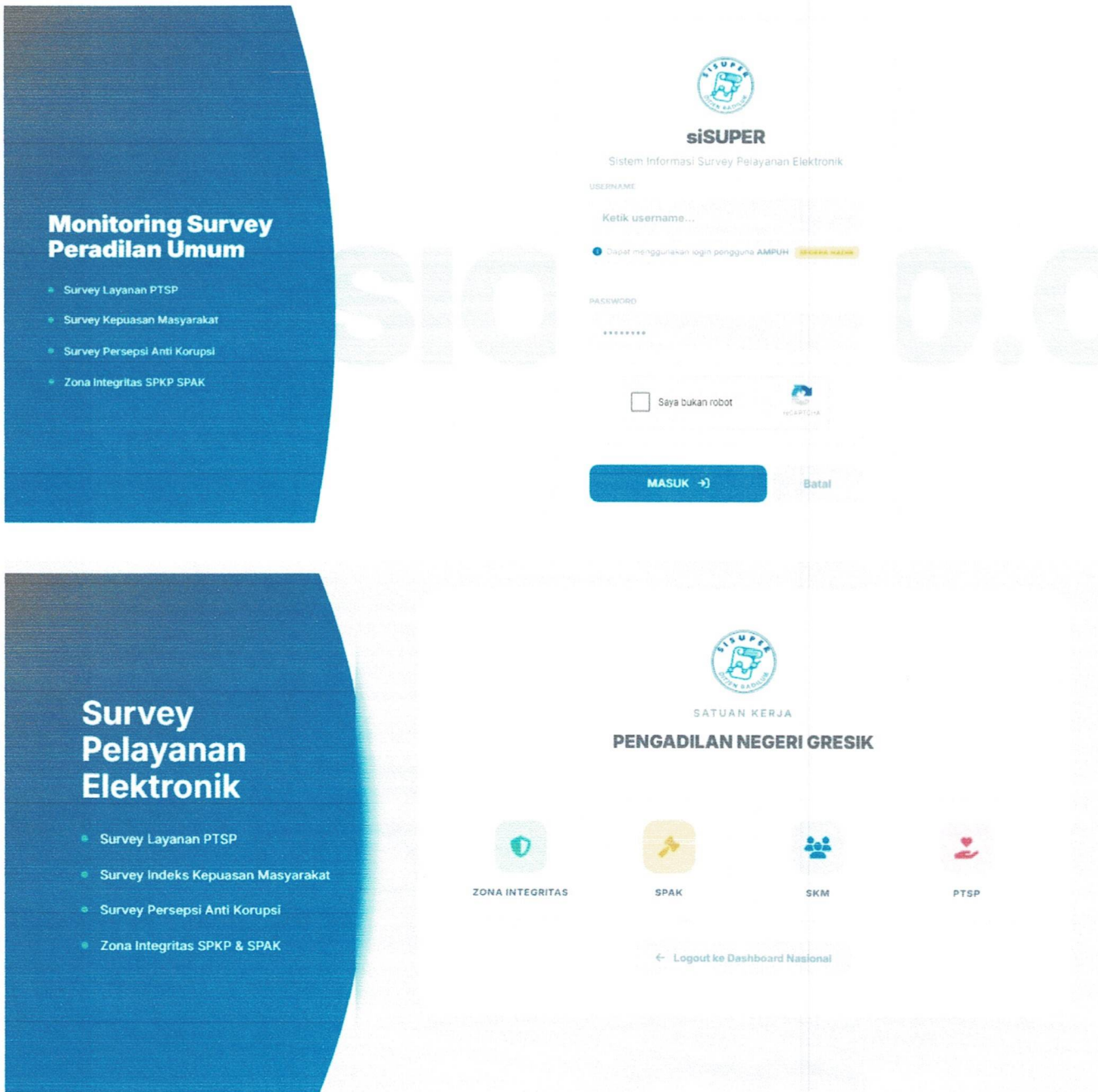
19.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	30 Juli 2026
20.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	30 Juli 2026
21.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	30 Juli 2026
22.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	30 Juli 2026
23.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	30 Juli 2026
24.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	30 Juli 2026
25.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	30 Juli 2026
26.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	3 Juli 2026
27.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	3 Juli 2026
28.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	6 Juli 2026
29.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	6 Juli 2026
30.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	7 Juli 2026
31.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	7 Juli 2026
32.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	7 Juli 2026
33.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	8 Juli 2026
34.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	13 Juli 2026
35.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	13 Juli 2026
36.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	13 Juli 2026
37.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	13 Juli 2026
38.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	14 Juli 2026
39.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	16 Juli 2026
40.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	23 Juli 2026
41.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	23 Juli 2026
42.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	23 Juli 2026

43.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	27 Juli 2026
44.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	28 Juli 2026
45.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	28 Juli 2026
46.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	28 Juli 2026
47.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Juli 2026
48.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	30 Juli 2026
49.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	30 Juli 2026
50.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	30 Juli 2026
51.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	3 Juli 2026
52.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	8 Juli 2026
53.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	9 Juli 2026
54.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	9 Juli 2026
55.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	10 Juli 2026
56.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	10 Juli 2026
57.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	13 Juli 2026
58.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	13 Juli 2026
59.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	13 Juli 2026
60.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	13 Juli 2026
61.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	13 Juli 2026
62.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	13 Juli 2026
63.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	14 Juli 2026
64.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	16 Juli 2026
65.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	23 Juli 2026
66.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	23 Juli 2026

67.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	27 Juli 2026
68.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	27 Juli 2026
69.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	27 Juli 2026
70.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	27 Juli 2026
71.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	28 Juli 2026
72.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	28 Juli 2026
73.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Juli 2026
74.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Juli 2026
75.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Juli 2026
76.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Juli 2026
77.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Juli 2026
78.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Juli 2026
79.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Juli 2026
80.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	30 Juli 2026
81.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	30 Juli 2026
82.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	30 Juli 2026
83.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	30 Juli 2026
84.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	7 Juli 2026
85.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	8 Juli 2026
86.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	14 Juli 2026
87.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	23 Juli 2026
88.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	23 Juli 2026
89.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	23 Juli 2026
90.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	23 Juli 2026

91.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	28 Juli 2026
92.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	28 Juli 2026
93.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	28 Juli 2026
94.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	28 Juli 2026
95.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	28 Juli 2026
96.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	28 Juli 2026
97.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	28 Juli 2026
98.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	28 Juli 2026
99.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	28 Juli 2026
100.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	29 Juli 2026
101.	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	16 Juli 2026
102.	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	27 Juli 2026
103.	PHI	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	13 Juli 2026

Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA telah menggunakan inovasi dari Dirjen Badilum dalam melakukan Survei Harian terhadap pengguna layanan PTSP yakni Aplikasi Si Super, yang mana untuk proses perhitungan indeks telah dilakukan oleh sistem.



Data hasil Survei Harian ditarik setiap minggu yakni pada hari Jumat oleh petugas penarikan data survei harian pada Kepaniteraan Hukum Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA, setelah pelayanan pada meja PTSP ditutup untuk kemudian dibuat laporan evaluasi dan monitoringnya setiap bulan.

Kendala yang sering dihadapi oleh pengguna layanan/responden dalam pengisian survei harian di Aplikasi Si Super yakni permasalahan waktu pengisian dikarenakan responden akan menghadiri sidang atau keperluan lainnya yang lebih mendesak serta adanya gangguan jaringan pada saat responden menginput jawabannya surveinya.

Solusi yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA

terhadap kendala yang dihadapi dalam pengisian survei harian oleh pengguna layanan yakni dengan lebih meningkatkan dan memaksimalkan pelayanan petugas PTSP agar senantiasa mengingatkan pengguna layanan untuk mengisi survei harian dengan menjelaskan pentingnya pengisian survei harian untuk kemajuan layanan Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA serta berkoordinasi dengan petugas teknis untuk lebih memperhatikan jaringan internet di layanan PTSP sehingga tidak menjadi penghambat pada saat pengisian survei harian.

Demikianlah laporan ini dibuat dan disusun oleh Kepaniteraan Hukum Pengadilan Negeri Gresik Kelas IA dengan sebenar-benarnya.

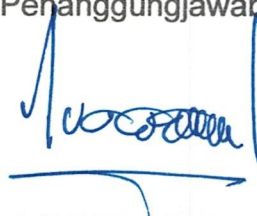
Gresik, 3 Agustus 2026

Kordinator Tim Survei,



ZULVIKAR NUR BARLIAN, S.H.

Penanggungjawab Survei



SYAWAL ASWAD SIREGAR, S.H., M.Hum.

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA



ACHMAD RIFAI, S.H., M.H.

FOTO EVIDEN

