



PUBLIKASI INDEKS ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
Periode 1 Januari 2025 sampai 31 Maret 2025

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

NILAI INDEKS

4,00 / 99,98%

Jumlah	158 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 113	
	PEREMPUAN : 45	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 1	
	Diploma 2 : 0	
	SD : 5	Diploma 3 : 0
	SMP : 8	S1 : 94
	SMU : 18	S2 : 32
	Diploma 1 : 0	S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 2	SWASTA : 7
	TNI : 0	WIRSAUSAHA : 12
	POLRI : 3	TENAGA KONTRAK : 0
	LAINNYA : 134	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

- | | |
|--|-------|
| 1. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ? | 3,994 |
| 2. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ? | 4,000 |
| 3. Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ? | 4,000 |

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PERIODE I JANUARI - MARET 2025

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi SPKP yang telah dilakukan bahwa beberapa tindak lanjut yang diperlukan terhadap 3 unsur terendah diantaranya :

1. Informasi layanan

- Berkaitan dengan informasi layanan, Pengadilan Negeri Gresik telah menginformasikan barcode-barcode melalui website resmi, facebook, instagram, papan pengumuman, dan layar elektronik.
- Pengadilan Negeri Gresik juga memberikan informasi layanan bagi penyandang disabilitas melalui youtube, hal tersebut bertujuan untuk supaya tercapainya informasi bagi seluruh masyarakat dengan tidak melalaikan para penyandang disabilitas apabila ingin menggunakan layanan di Pengadilan Negeri Gresik.
- Untuk media non eletronik Pengadilan Negeri Gresik yang berupaya membekali petugas PTSP dan Anjungan Mandiri dengan melakukan Breafing setiap hari yang dilakukan oleh Supervisor, Penanggungjawab PTSP (Panitera, Sekretaris) , seluruh petugas PTSP, Hakim pengawas, petugas harian dengan memberikan arahan supaya informasi-informasi di berikan kepada pengguna layanan dengan transparan sesuai SK Nomor 97 Tahun 2004 tentang KMA RI No. 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan.
- Pengadilan Negeri Gresik telah meyiapkan brosur yang di sediakan di Anjungan mandiri apabila pengguna layanan belum mengetahui tentang layanan-layanan yang ada di Pengadilan Negeri Gresik dan prosedur/alur layanan.

1. Persyaratan

- Berkaitan dengan Persyaratan proses pelayanan di Anjungan mandiri sudah diberikan barcode-barcode tentang persyaratan, sehingga para pengguna layanan sebelum mengajukan keperluannya bisa melihat persyaratan pada barcode pelayanan yang diberikan sehingga mempersingkat prosedur;
- Di anjungan mandiri juga telah disediakan petugas khusus yang melayani para pengguna layanan dan mengarahkan para pengguna layanan sehingga persyaratan apa saja dalam proses pelayanan yang dilalui telah dijelaskan oleh petugas anjungan mandiri;
- Mengenai Persyaratan proses pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan SOP pada masing-masing petugas;
- Usaha yang dilakukan pengadilan dalam rangka mempersiapkan petugas mengenai pemahaman Persyaratan proses pelayanan adalah telah melakukan Briefing setiap hari yang dilakukan oleh Supervisor, Penanggungjawab PTSP (Panitera, Sekretaris) , seluruh petugas PTSP, Hakim pengawas, petugas harian yang pada intinya membahas masalah pelayanan apa yang akan diberikan, bagaimana cara memberikan layanan, dan juga hambatan-hambatan yang terjadi selama bertugas diptsp yang akan dilaporkan setelah melaksanakan tugas;
- Terhadap petugas PTSP juga telah dilakukan pelatihan-pelatihan guna memberikan pelayanan prima terhadap pengguna layanan;
- Demikian pula Hakim pengawas bidang PTSP juga melakukan pengawasan setiap hari dua kali untuk melihat kinerja para petugas PTSP dan apabila ada permasalahan akan dibahas dalam rapat bagian PTSP dengan penanggungjawab PTSP;
- Mengenai Persyaratan proses pelayanan juga diamanatkan oleh ketua Pengadilan pada saat rapat kinerja bulanan agar petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan sesuai SOP, dimana juga dilakukan penilaian terhadap petugas PTSP setiap bulannya dengan Reward dan Punishment juga diarahkan tentang konsistennya para petugas apabila pelayanan tidak memenuhi waktu / melebihi batas waktu yang ditetapkan dalam SOP pihak pengguna layanan diberikan Sovenir;

1. Prosedur/alur

- Berkaitan dengan Prosedur di Anjungan mandiri sudah diberikan barcode-barcode tentang prosedur di Pengadilan, sehingga para pengguna layanan sebelum mengajukan keperluannya bisa melihat persyaratan pada barcode pelayanan yang diberikan sehingga mempersingkat prosedur;
- Di anjungan mandiri juga telah disediakan petugas khusus yang melayani para pengguna layanan dan mengarahkan para pengguna layanan sehingga prosedur yang dilalui telah dijelaskan oleh petugas anjungan mandiri;
- Mengenai Prosedur telah dilaksanakan sesuai dengan SOP pada masing-masing petugas;
- Usaha yang dilakukan pengadilan dalam rangka mempersiapkan petugas mengenai pemahaman prosedur adalah telah melakukan Briefing setiap hari yang dilakukan oleh Supervisor, Penanggungjawab PTSP (Panitera, Sekretaris) , seluruh petugas PTSP, Hakim pengawas, petugas harian yang pada intinya membahas masalah pelayanan apa yang akan diberikan, bagaimana cara memberikan layanan, dan juga hambatan-hambatan yang terjadi selama bertugas diptsp yang akan dilaporkan setelah melaksanakan tugas;
- Terhadap petugas PTSP juga telah dilakukan pelatihan-pelatihan guna memberikan pelayanan prima terhadap pengguna layanan;
- Demikian pula Hakim pengawas bidang PTSP juga melakukan pengawasan setiap hari dua kali untuk melihat kinerja para petugas PTSP dan apabila ada permasalahan akan dibahas dalam rapat bagian PTSP dengan penanggungjawab PTSP;
- Mengenai Prosedur pelayan juga diamanatkan oleh ketua Pengadilan pada saat rapat kinerja bulanan agar petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan sesuai SOP, dimana juga dilakukan penilaian terhadap petugas PTSP setiap bulannya dengan Reward dan Punishment juga diarahkan tentang konsistennya para petugas apabila pelayanan tidak memenuhi waktu / melebihi batas waktu yang ditetapkan dalam SOP pihak pengguna layanan diberikan Sovenir;

Gresik , 08 April 2025

Penanggungjawab
TTD
MOHAMMAD HAMIDI ,SH., MH.

Koordinator Tim Survei
TTD
DEDIK WANDONO, SH.

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial kelas I A Gresik
TTD
I Gusti Ayu Susilawati, S.H., M.H.

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

22 April 2025
Ketua Pengadilan Negeri