

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI DARI SURVEI PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN (SPKP) DI PENGADILAN NEGERI GRESIK KELAS I A
PERIODE I JANUARI – MARET 2025**

**BAB I
PENDAHULUAN**

Kebijakan Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi Bersih dan melayani (WBBM) ditingkat unit satuan kerja bagi satuan kerja yang telah mendapatkan predikat menuju WBM/ WBBM agar dapat dijadikan contoh sebagai focus dari Pembangunan ZI dengan sasaran utama terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima, salah satunya melalui survey Persepsi kualitas pelayanan (SPKP);

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan

kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai pelayanan publik mengalami kemunduran.

Dalam rangka program peningkatan kualitas pelayanan publik Pengadilan Negeri Gresik, maka diperlukan monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Hasil Survey, yang mana hal ini diharapkan memberikan masukan perbaikan terhadap pelayanan publik sebagaimana surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi nomor 04 tahun 2023 tentang pengusulan dan evaluasi Zona Integritas 2023;

BAB II

TUJUAN

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan dan peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gresik;
2. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan Hasil Survei yang perlu ditindaklanjuti dan perbaiki layanan.

BAB III

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 Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2004 tentang Penyelegaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. SK Nomor 97 Tahun 2004 tentang KMA RI No. 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
7. SK KMA RI No. 026/KMA/SK/I/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
8. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/I/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung Republik Indonesia;
9. Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. 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;
11. Peraturan Menpan-RB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
12. Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum MARI Nomor 520/DJU/PS.02//4/2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

13. SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/3/2021 tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (Lentera), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (PERKUSI) di Lingkungan Peradilan Umum;
14. 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.
15. 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
16. Keputusan Ketua Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas Ia Nomor : 43/KPN.W14-U31/OT.01.1/I/2025 Tentang Penunjukan Tim Survey Pada Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik Kelas I A

BAB IV

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Berdasarkan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik kelas I A dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survei persepsi kualitas pelayanan (SPKP) Triwulan I pada Periode Januari 2025 sampai dengan Maret 2025 berada pada **3,54 - 4,00**, rerata **4,00** atau dengan skala 100 adalah sebesar **99,98%** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" pada interval **88,31 - 100,00**;

Adapun capaian Survey persepsi kualitas pelayanan (SPKP) Triwulan IV pada Periode Oktober 2024 sampai dengan Desember 2024 berada pada **3,54 - 4,00**, rerata **3,99** atau dengan skala 100 adalah sebesar **99,76%** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" pada interval **88,31 - 100,00**;

sehingga hal ini mengindikasikan telah terjadinya mengalami kenaikan mutu walaupun tidak terlalu signifikan yaitu sebesar 0,22% yang artinya Pengadilan Negeri Gresik telah melakukan upaya yang baik dalam menjaga konsistensi dalam pelayanan, sehingga indeks tersebut berada pada kategori **SANGAT BAIK** sesuai dengan rencana sasaran mutu dan kebijakan mutu yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik kelas IA;

Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dari delapan ruang lingkup dan analisis selanjutnya mendeskripsikan hasil analisis terhadap delapan ruang lingkup sebagai berikut :

No	Monitoring	Evaluasi
1	Dari 8 ruang lingkup pelayanan secara umum menggambarkan bahwa pengguna / penerima layanan merasa layanan yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Gresik dengan kategori "SANGAT BAIK" dengan score hasil akhir rata-rata 4,00 atau dengan skala 100 sebesar 99,98%	Agar pelayanan Pengadilan selalu konsisten, di pertahankan dan kalau bisa ditingkatkan dari segi petugas layanan supaya bekerja secara professional sesuai dengan SOP.
2	Bahwa dari 8 ruang lingkup tersebut ada 3 ruang lingkup yang memiliki score tinggi yaitu 4,00 nilai tersebut berada pada ruang lingkup; 1. Informasi persyaratan layanan yang di tetapkan oleh Pengadilan dengan nilai score 4,00 2. Prosedur/alur layanan dengan nilai score 4,00 3. Jangka waktu proses penyelesaian layanan dengan score 4,00	Agar ruang lingkup yang tertinggi tetap dipertahankan dengan meningkatkan ruang lingkup lainnya;
3	Bahwa ruang lingkup yang perlu ditingkatkan adalah 3 unsur terendah berdasarkan nomor urut yaitu yaitu 1. Informasi layanan melalui media elektronik maupun non elektronik dengan nilai score 3,99 2. Informasi persyaratan layanan dengan nilai score 4,00 3. Prosedur/alur layanan dengan nilai score 4,00	Perlu dicermati dasar-dasar mengapa Informasi pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik, Informasi persyaratan pelayanan dan Prosedur/alur proses pelayanan menjadi unsur terendah, sehingga harus dilakukan perbaikan-perbaikan layanan khususnya terhadap 3 unsur terendah, namun

		senyatanya unsur terendah tersebutpun memiliki nilai yang fantastis yaitu menyentuh nilai 3,99, 4,00 dan juga nilai 4,00 sebenarnya nilai-nilai tersebut tinggi namun karena harus ada 3 terendah maka ditetapkan 3 terendah adalah informasi layanan, persyaratan layanan dan juga Prosedur/alur.
--	--	--

BAB V
KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Survey Persepsi Kualitas Pelayanan diperoleh Hasil terhadap 8 ruang lingkup pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gresik terdapat 3 ruang lingkup yang memiliki nilai sempurna yaitu **4** sehingga secara umum menggambarkan bahwa pengguna jasa/penerima layanan merasa SANGAT PUAS dengan kinerja Pengadilan Negeri Gresik dengan nilai sempurna di ruang lingkup informasi persyaratan, prosedur/alur, jangka waktu penyelesaian dengan nilai yang sama yaitu **4,00** pada interval **3,54 - 4,00** sedangkan 3 terendah pada ruang lingkup informasi layanan dengan nilai score **3,99**, persyaratan layanan dengan nilai score **4,00**, dan juga Prosedur/alur dengan nilai score **4,00**;

BAB VI
REKOMENDASI

Pelaksanaan pelayanan publik yang yang sudah sangat baik diberikan kepada pengguna layanan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan;
Bahwa bila kita melihat dari 3 nilai unsur Survey Persepsi Kualitas Pelayanan yaitu pada informasi layanan, persyaratan layanan, Prosedur/alur ada hal-hal yang mendasar yang harus kita perhatikan yaitu apa yang membuat mudah menjadi 3 unsur terendah;

1. Informasi layanan melalui media elektronik maupun non elektronik

Berkenaan dengan informasi layanan, Pengguna layanan diberikan kemudahan dengan melihat informasi persyaratan-persyaratan layanan yang dicantumkan melalui barcode yang dapat dilihat di ruang tamu terbuka dan juga di anjungan mandiri, barcode-barcode ini juga tersedia di dalam website sehingga pengguna layanan dapat melihat persyaratan walaupun tidak hadir ke Pengadilan dan bisa melengkapi list sesuai dengan barkode yang di scan, kemudian kami telah menyediakan brosur yang ada di Pengadilan Negeri Gresik bagi para pengguna layanan apabila tidak bisa mengakses melalui media elektronik, bagi pengguna layanan yang gaptek, petugas layanan kami akan memberikan informasi secara profesional bagi para pengguna layanan dengan tetap mengedepankan 5S agar pelayanan di Pengadilan Negeri Gresik tetap Prima;

direkomendasikan agar informasi yang di sediakan melalui media elektronik selalu di perbarui apabila ada perubahan, mensosialisasi barcode-barcode yang tersedia melalui media-media yang telah disediakan seperti di Website, instagram, facebook, papan pengumuman, layar elektronik kepada masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Gresik, untuk informasi non elektronik supaya petugas PTSP menginformasikan dengan transparan dengan mengedapankan 5S kepada pengguna layanan;

2. Persyaratan layanan

Pengguna layanan diberikan kemudahan dengan melihat persyaratan-persyaratan yang dicantumkan melalui barcode yang dapat dilihat di ruang tamu terbuka dan juga di anjungan mandiri, barcode-barcode ini juga tersedia di dalam website sehingga pengguna layanan dapat melihat persyaratan walaupun tidak hadir ke Pengadilan dan bisa melengkapi list sesuai dengan barkode yang di scan. Selanjutnya list dari barcode-barcode tersebut dapat di print di ruang anjungan mandiri dan akan diperiksa oleh petugas PTSP apabila list tersebut sudah lengkap barulah layanan terhadap pengguna layanan akan dilakukan sesuai SOP, apabila List belum lengkap berkas akan dikembalikan kepada pengguna layanan untuk dilengkapi;

direkomendasikan agar para Petugas PTSP mensosialisasi barcode-barcode yang tersedia melalui media-media yang telah disediakan seperti di Website, instagram, facebook, papan pengumuman, layar elektronik kepada masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Gresik;

3. Prosedur/alur

Berkenaan dengan prosedur pengguna layanan diberikan fasilitas untuk menggunakan anjungan mandiri, sarana dan prasarana yang ada di anjungan mandiri yang menghubungkan para pengguna layanan sudah diatur sebisa mungkin untuk melayani para pengguna layanan, di anjungan mandiri sudah diberikan barcode-barcode tentang persyaratan, sehingga para pengguna layanan sebelum mengajukan keperluannya bisa melihat 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;

Untuk prosedur yang dilakukan oleh petugas PTSP sudah sesuai dengan SOP standar pelayanan ;

Masing-masing petugas sudah dilatih mengenai job diskripsinya masing-masing dan bekerja sesuai dengan SOP, petugas juga sudah memahami SOP dibagiannya masing-masing beserta batas waktunya yang ditetapkan dalam SOP, jika batas waktu dalam SOP terlalu lama atau terlalu cepat dapat dilakukan tindakan revisi terhadap SOP yang dilaporkan kepada atasan langsung;

Namun demikian tetap direkomendasikan agar setiap petugas PTSP untuk kembali membaca dan memahami SOP bagian masing-masing dan melaporkan kepada penanggung jawab PTSP apabila ditemukan permasalahan;

Gresik, 08 April 2025

Penanggungjawab



MOHAMMAD HAMIDI ,S.H., M.H.

Koordinator Tim Survei



DEDIK WANDONO, S.H.