

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI DARI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) DI PENGADILAN NEGERI GRESIK KELAS IA
PERIODE II APRIL – JUNI 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 Kepuasan Masyarakat (SKM);

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 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 Survey Kepuasan Masyarakat 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 Survey 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 Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2004 tentang Penyelegaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menpan-RB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
8. 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;
9. Surat Edaran Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no. 4 tahun 2023 tentang pengusulan dan evaluasi Zona Integritas 2023;
10. SK Nomor 97 Tahun 2004 tentang KMA RI No. 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
11. SK KMA RI No. 026/KMA/SK/I/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
12. 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;
13. Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum MARI Nomor 520/DJU/PS.02//4/2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat;
14. 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;
15. 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;

- 16. 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;
- 17. 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 Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik kelas IA dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II pada Periode April 2025 sampai dengan Juni 2025 berada pada **3,5324 - 4,00**, rerata **4,00** atau dengan skala 100 adalah sebesar **100,00%** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** pada interval **88,31 - 100,00**;

Pengadilan Negeri Gresik telah berupaya meningkatkan dan tetap 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 Survey Persepsi Kualitas Pelayanan dari delapan ruang lingkup dan analisis selanjutnya mendeskripsikan hasil analisis terhadap delapan ruang lingkup sebagai berikut :

No	Monitoring	Evaluasi
1	Dari 9 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 100,00%.	Agar pelayanan Pengadilan selalu konsisten dan dipertahankan, bagi petugas layanan agar selalu bekerja secara professional sesuai dengan SOP.
2	Bahwa dari 8 ruang lingkup tersebut ada 3 ruang lingkup yang memiliki score tinggi yaitu 4,00 yaitu pada ruang lingkup informasi layanan, syarat layanan, serta prosedur/alur layanan.	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; • Kesesuaian persyaratan dengan nilai score 4,00; • Kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai score 4,00; • Kecepatan pelayanan dengan nilai score 4,00.	Perlu dicermati dasar-dasar mengapa informasi layanan media elektronik dan non elektronik, informasi syarat layanan, dan Prosedur/alur proses pelayanan, menjadi unsur terendah, sehingga harus dilakukan perbaikan-perbaikan layanan khususnya terhadap 3 unsur terendah, meskipun 3 unsur terendah tersebut memiliki nilai yang tinggi yaitu 4,00, tidak menutup kemungkinan bahwa perlu adanya evaluasi demi menjaga nilai-nilai tersebut agar tetap tinggi, karena harus ada 3 unsur nilai terendah maka, ditetapkan 3 terendah adalah kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan.
---	---	--

BAB V

KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Survey Kepuasan Masyarakat diperoleh Hasil terhadap 9 ruang lingkup pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gresik terdapat 3 ruang lingkup yang menjadi unsur nilai terendah yaitu **4,00**. Nilai tersebut merupakan nilai yang tinggi, namun karena diwajibkan harus adanya 3 unsur nilai terendah maka, ditetapkannya 3 unsur terendah yang meliputi, kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan. Maka secara umum Kualitas Pelayanan menggambarkan bahwa pengguna jasa/penerima layanan merasa "SANGAT PUAS" dengan kinerja Pengadilan Negeri Gresik dengan nilai sempurna di ruang lingkup Biaya/tarif, kesesuaian hasil layanan, Kompetensi petugas layanan, Perilaku petugas

layanan, Sarana dan prasarana, Laman pengaduan layanan dengan nilai rata-rata yaitu, **4,00** pada interval **3,5324 - 4,00**. Sedangkan 3 terendah pada ruang lingkup kesesuaian persyaratan dengan nilai score **4,00**, kemudahan prosedur dengan nilai score **4,00**, kecepatan pelayanan dengan nilai score **4,00**.

BAB VI

REKOMENDASI

Pelaksanaan pelayanan publik 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 Kepuasan Masyarakat yaitu pada kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan ada hal-hal yang mendasar yang harus kita perhatikan yaitu apa yang membuat mudah menjadi 3 unsur terendah;

1. kesesuaian persyaratan

- Berkaitan dengan Persyaratan proses pelayanan di Anjungan mandiri sudah diberikan barcode-barcode tentang persyaratan. Di anjungan mandiri juga telah disediakan petugas khusus yang melayani para pengguna layanan dan mengarahkan para pengguna layanan. Mengenai Persyaratan proses pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan SOP pada masing-masing petugas;
- Telah dilakukan Briefing setiap hari yang dilakukan oleh Supervisor, Penanggungjawab PTSP (Panitera, Sekretaris), seluruh petugas PTSP, Hakim pengawas, petugas harian;
- 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;
- Mengenai Persyaratan proses pelayanan juga diamanatkan oleh ketua Pengadilan dilakukan penilaian terhadap petugas PTSP setiap bulannya dengan Reward dan Punishment. Pengarahan tentang konsistennya para petugas apabila pelayanan tidak memenuhi waktu/melebihi batas waktu yang ditetapkan dalam SOP pihak pengguna layanan diberikan Sovenir.

2. kemudahan prosedur

- Berkaitan dengan prosedur pelayanan, dengan adanya inovasi anjungan mandiri pengguna layanan menggunakan fasilitas anjungan mandiri yang dilengkapi dengan barkote-barkote layanan sehingga mempercepat proses karena pengguna layanan sebelumnya sudah memenuhi persyaratan sebagaimana dipersyaratkan dalam barkote;
- Untuk prosedur yang dilakukan oleh petugas sudah sesuai dengan SOP standar pelayanan, masing-masing petugas sudah mengetahui job diskripsinya masing-

masing dan bekerja sesuai dengan SOP, petugas juga harus 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;

- Usaha yang dilakukan pengadilan telah melakukan Briefing setiap hari yang dilakukan oleh 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 di PTSP yang akan dilaporkan setelah melaksanakan tugas;
- Terhadap 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.

3. Kecepatan pelayanan

- Berkaitan dengan waktu pelayanan, jam pelayanan yang berlaku di PTSP pengadilan Negeri/Hubungan Industrial Gresik adalah jam 08.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB;
- Keterlambatan waktu layanan disebabkan beberapa hal yaitu jaringan internet pada PTSP yang terhubung dalam anjungan mandiri sering delay sehingga komunikasi antara petugas dengan pengguna layanan lambat sehingga responnya lambat, lambatnya layanan juga bisa disebabkan ada layanan yang memerlukan tanda tangan pejabat tertentu namun pejabat tersebut sedang rapat atau ada kegiatan dinas sehingga pengguna layanan harus menunggu;
- Terhadap jaringan Pengadilan Negeri Gresik baru mengganti provider dari provider sebelumnya yang sangat lambat dan yang sekarang digunakan adalah provider baru performanya lebih baik, sekarang sudah mempergunakan system LAN sehingga penerimaan internet pada anjungan mandiri lebih stabil hanya saja kadang jaringan lambat sehingga komunikasi antara petugas PTSP dan pengguna layanan delay;
- Untuk permasalahan pejabat yang sedang rapat atau ada kegiatan dinas tetap dimintakan permintaan maaf dan juga kompensasi karena telah menunggu;
- Untuk jam layanan berkait erat dengan SOP pelayanan sehingga apapun tindakan petugas harus mengikuti SOP sehingga bila jam layanan lebih dari yang tertulis dalam SOP akan diberikan Souvenir dan permintaan maaf atas keterlambatan kepada Pengguna layanan, keterlambatan layanan yang dilakukan Petugas akan selalu dicatat dan dilakukan evaluasi untuk perbaikan layanan ke depan;

- Untuk Souvenir yang diberikan kepada pengguna layanan sudah disediakan souvenir yang berlabel Pengadilan Negeri Gresik.

Penanggungjawab

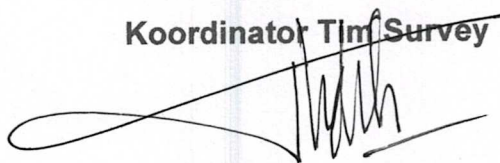
Plh. Panitia



AKBARUR RAIHAN, S.H., M.H.

Gresik, 01 Juni 2025

Koordinator Tim Survey



DEDIK WANDONO, SH.