

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE II APRIL - JUNI 2025

PENDAHULUAN

Pengadilan Negeri Gresik berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan sehingga berusaha untuk mengukur kepuasan pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan agar dijadikan tolak ukur untuk pelaksanaan pelayanan yang lebih baik dengan mengadakan survey.

REKOMENDASI TIM

Berdasarkan rekomendasi dari TIM yang pada pokoknya Pelaksanaan pelayanan publik yang yang sudah 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 terendah 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

Direkomendasikan kepada para petugas untuk menginformasikan syarat-syarat layanan kepada pengguna layanan, memahami standart SOP pengguna layanan dan apabila mengalami kendala dalam pelayanan supaya disampaikannya permohonan maaf kepada pengguna layanan dengan memberikan kompensasi yang telah disediakan.

2. Kemudahan prosedur layanan

Direkomendasikan supaya petugas memahami SOP pelayanan, mensosialisasikan barkode yang sudah disediakan, dan apabila mengalami kendala supaya melaporkan kepada pengawas pelayanan.

3. Prosedur/alur layanan

Direkomendasikan bagi petugas PTSP supaya segera melaporkan kendala kepada pengawas bidang, agar supaya tidak mengganggu jalannya pelayanan, apabila kendala tidak terselesaikan supaya dimintakan permohonan maaf kepada pengguna layanan dan memberikan souvenir yang telah disediakan.

PELAKSANAAN TINDAK LANJUT

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

1. Kesesuaian 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 di PTSP 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.

2. Kemudahan prosedur

- Berkaitan dengan prosedur pelayanan, dengan adanya inovasi anjungan mandiri pengguna layanan menggunakan fasilitas anjungan mandiri yang dilengkapi dengan

- barkode-barkode layanan sehingga mempercepat proses karena pengguna layanan sebelumnya sudah memenuhi persyaratan sebagaimana dipersyaratkan dalam barkode.
- 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 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.

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;

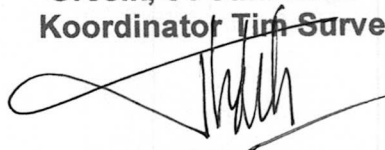
- Untuk Souvenir yang diberikan kepada pengguna layanan sudah disediakan souvenir yang berlabel Pengadilan Negeri Gresik.

**Penanggungjawab
Plh. Panitera**



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

**Gresik, 01 Juni 2025
Koordinator Tim Survey**



DEDIK WANDONO, SH.

**Mengetahui
Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial kelas IA Gresik**



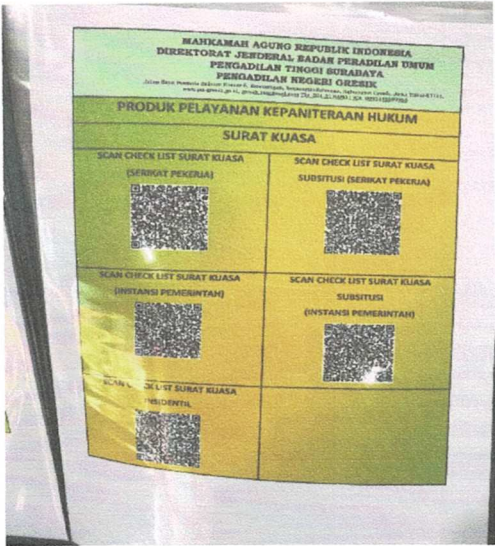
ACHMAD RIFAI, S.H., M.H.

196807071996031002

EVIDEN TINDAK LANJUT



Foto Briefing Petugas Layanan



Barcode Layanan

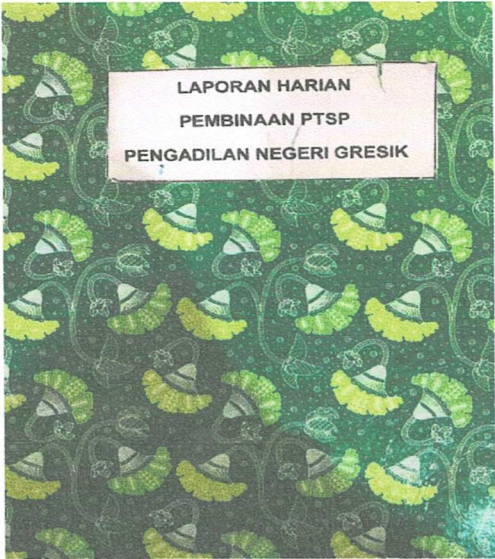


Foto Buku Pengawasan Layanan PTSP

