

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI DARI SURVEY KEPUASAN (SKM)
MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI GRESIK KELAS IA
PERIODE JULI 2025 SAMPAI SEPTEMBER 2025**

PENDAHULUAN

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 yang memasuki tahun ke enam, 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.

TUJUAN

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Gresik;
2. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan Hasil Survey yang perlu ditindaklanjuti dan perbaikan layanan.

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.02.3/4/2021 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.

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 (SKM) Triwulan III pada Periode Juli - September 2025 berada pada 3,53 - 4,00. rerata 3,87 atau dengan skala 100 adalah sebesar 96,71% berada pada kategori Sangat baik” pada interval 88,31 - 100,00; Adapun capaian Survey SKM triwulan II pada periode April - Juni berada pada rerata 3,53 - 4,00 sebesar 4,00 atau dengan kala 100 sebesar 100,00% sehingga hal ini mengindikasikan telah terjadi penurunan mutu pelayanan 0,13 atau 3,29% sesuai dengan rencana sasaran mutu dan kebijakan mutu yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik kelas IA, namun demikian nilai tersebut masih tergolong “ SANGAT BAIK “ dalam sasaran mutu yang telah ditetapkan oleh Pengadilan Negeri Gresik;

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dari Sembilan ruang lingkup dan analisis selanjutnya mendestripsiklan hasil analisis terhadap Sembilan 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 3,87 atau dengan skala 100 sebesar 96,71%	Agar pelayanan Pengadilan selalu ditingkatkan dan petugas layanan bekerja secara professional sesuai dengan sop.

2	Bahwa dari ruang lingkup tersebut didapatkan kategori 3 ruang lingkup tertinggi yaitu; • laman pengaduan dengan nilai score 3,94; • kesopanan dan keramahan perilaku petugas dengan nilai score 3,88; • sarana dan prasarana dengan nilai score 3,88;	Agar ruang lingkup yang tertinggi tetap dipertahankan dengan meningkatkan ruang lingkup lainnya;
3	Bahwa kepuasan pelanggan yang perlu ditingkatkan adalah 3 unsur terendah yaitu; • Biaya/tarif; • Jenis layanan; • Waktu layanan;	Perlu dicermati dasar-dasar mengapa Waktu Pelayanan, Prosedur, dan Persyaratan menjadi unsur terendah, sehingga harus dilakukan perbaikan-perbaikan layanan khususnya terhadap 3 unsur terendah.

KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Survey Kepuasan Masyarakat diperoleh Hasil terhadap ruang lingkup pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gresik secara umum menggambarkan bahwa pengguna jasa/penerima layanan merasa sangat puas dengan kinerja Pengadilan Negeri Gresik khususnya Penanganan pengaduan, saran dan masukan namun Kepuasan pelanggan yang terendah adalah laman pengaduan, kesopanan dan keramahan, sarana dan prasarana;

REKOMENDASI

Pelaksanaan pelayanan publik 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 kepuasan terendah yaitu laman pengaduan, kesopanan dan keramahan, sarana dan prasarana ada hal-hal yang mendasar yang harus kita perhatikan yaitu apa yang membuat laman pengaduan, kesopanan dan keramahan, sarana dan prasarana menjadi 3 unsur terendah;

1. Biaya/Tarif

- Untuk indikator Biaya/Tarif kami memberi rekomendasi untuk petugas pelayanan di PTSP dan Kasir agar dapat menyampaikan terkait kepada masyarakat pengguna pengadilan secara informatif dan humasis sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Pengawas dan Penanggung Jawab Pelaksanaan PTSP agar mengawasi langsung pelaksanaan layanan PTSP secara berkala untuk memastikan kesesuaian Biaya/Tarif yang disampaikan oleh petugas dengan peraturan yang berlaku.

2. Jenis Layanan

- Untuk indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan kami merekomendasikan agar Pengawas Bidang melaksanakan pengawasan mutu layanan secara berkala.

3. Waktu Pelayanan

- Untuk indikator Waktu Pelayanan kami memberi rekomendasi untuk petugas selalu memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada, Petugas diimbau untuk mereview Standar Layanan secara berkala, Para Penanggung Jawab Pelaksanaan PTSP mengingatkan hal tersebut kepada petugas layanan saat briefing pagi PTSP. Pemberi layanan baik petugas PTSP atau pegawai yang memberikan pelayanan harus menyampaikan kepada pengguna layanan apabila dalam memberikan pelayanan akan terjadi keterlambatan dan menjelaskan alasannya terlambat, sehingga penerima layanan diberi kejelasan saat menunggu.

Penanggungjawab



MOCHAMMAD HAMIDI, S.H., M.H.

Pembina TIM Survey



MOCHAMMAD. FARTKUR ROHMAN, S.H., M.H.

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE III JULI - SEPTEMBER 2025

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

1. Biaya/Tarif

- Untuk indikator Biaya/Tarif petugas pelayanan di PTSP dan Kasir agar dapat menyampaikan terkait kepada masyarakat pengguna pengadilan secara informatif dan humasis sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Pengawas dan Penanggung Jawab Pelaksanaan PTSP agar mengawasi langsung pelaksanaan layanan PTSP secara berkala untuk memastikan kesesuaian Biaya/Tarif yang disampaikan oleh petugas dengan peraturan yang berlaku.

2. Jenis Layanan

- PTSP dalam bekerja telah melaksanakan SOP masing-masing bidang, untuk produk yang dikeluarkan oleh masing-masing petugas PTSP telah diteliti oleh atasan langsung juga telah diteliti oleh penanggung jawab PTSP, sehingga produk yang keluar adalah yang telah distempel pengadilan yang artinya produk tersebut telah melalui tahap-tahapan sampai diserahkannya ke bagian PTSP sehingga produk yang keluar adalah produk yang benar/ sudah benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

3. Waktu layanan

- Berkaitan dengan waktu pelayanan, jam pelayanan yang berlaku di PTSP pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik adalah jam 08.00WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB;
- Keterlambatan waktu layanan disebabkan beberapa hal yaitu jaringan internet pada PTSP yang terhubung dalam anjungan mandiri tiba-tiba terputus namun segera diselesaikan oleh petugas PTIP;
- Untuk keterlambatan pelayanan 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.

Ketua Pengadilan Negeri Gresik Kelas 1A



ACHMAD RIFAI, S.H., M.H.
196807071996031002