

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PERIODE IV OKTOBER – DESEMBER 2024

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 public 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 Survey Persepsi Kualitas Pelayanan yaitu pada Prosedur/alur proses pelayanan, Petugas yang memberikan pelayanan, Sarana Prasarana ada hal-hal yang mendasar yang harus kita perhatikan yaitu apa yang membuat mudah menjadi 3 unsur terendah;

1. Persyaratan

Berkenaan dengan persyaratan, Pengguna layanan diberikan kemudahan dengan melihat persyaratan-persyaratan yang dicantumkan melalui barkote yang dapat dilihat di ruang tamu terbuka dan juga di anjungan mandiri, barkote-barkote ini juga tersedia di dalam website sehingga pengguna layanan dapat melihat persyaratan walaupun tidak hadir ke Pengadilan dan bisa melengkapi list sesuai dengan barkote yang di scan. Selanjutnya list dari barkote-barkote 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 barkote-barkote persyaratan yang tersedia dan menginformasikan kepada masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Gresik dan melaporkan kepada penanggung jawab PTSP apabila ditemukan permasalahan;

2. Prosedur /alur proses pelayanan

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;

Mengenai pelaksanaan Prosedur, Petugas PTSP sudah memberikan layanan sesuai dengan standar pelayanan (SOP) ;

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;

3. Tarif Biaya

Tarif/Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat, Para pencari keadilan acapkali kurang mengetahui informasi mengenai biaya perkara yang berlaku di suatu pengadilan. Ketidaktahuan inilah yang terkadang membentuk persepsi bahwa berurusan dengan pengadilan susah, rumit, dan mahal. Itu sebabnya, biaya perkara termasuk informasi yang harus dibuka oleh setiap pengadilan, Sebagian biaya perkara di pengadilan merupakan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Berkaitan dengan ini, beleid terbaru yang diterbitkan adalah Peraturan Pemerintah ([PP](#)) No. 5 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya. Jenis PNBP yang berlaku berasal dari hak kepaniteraan pada pengadilan tingkat pertama, hak kepaniteraan pada pengadilan tingkat banding, hak kepaniteraan pada Mahkamah Agung, dan hak kepaniteraan lainnya

direkomendasikan agar semua mengenai tarif biaya diumumkan melalui media-media yang telah disediakan seperti Website, instagram, facebook, papan pengumuman, layar elektronik kepada masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Gresik;

PELAKSANAAN TINDAK LANJUT

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

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;

2. Prosedur

- 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 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 Prosedur 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;

3. Biaya/Tarif

- Terhadap semua biaya tarif diumumkan melalui media-media yang telah disediakan seperti Website, instagram, facebook, papan pengumuman, layar elektronik sehingga tidak ada lagi pungutan liar diluar tarif yang ditentukan.
- Terhadap semua petugas PTSP telah dilakukan pelatihan guna memberikan pelayanan prima terhadap pengguna layanan;
- Bagi petugas yang melakukan layanan diluar Prosedur tentu akan diberikan sanksi tegas mulai dari teguran oleh penanggungjawab PTSP
- Untuk biaya tarif setiap ada perubahan selalu diumumkan;
- Telah melakukan Briefing setiap hari yang dilakukan oleh Supervisor, Penanggungjawab PTSP (Panitera, Sekretaris), seluruh petugas PTSP, Hakim pengawas, 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;

- 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;
- Melakukan Rapat Kinerja bulanan yang salah satu isinya penyampaian PERMA No. 7,8,9 Tahun 2016 agar petugas pelayanan disiplin , memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan sesuai SOP;
- Melakukan pengecekan terhadap kebenaran data di website yang berkaitan dengan layanan kemudian menindaklanjuti dengan memberikan informasi layanan yang baru;
- Melakukan pengecekan terhadap pembaharuan informasi layanan baik dalam website maupun dalam barcode-barcode layanan;
- pembaruan informasi layanan apabila ada aturan-aturan baru di Pengadilan;

Penanggungjawab



MOHAMMAD HAMIDI ,SH.MH

**Gresik , 07 Januari 2025
Koordinator Tim Survey**



DEDIK WANDONO, SH.

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



**I Gusti Ayu Susilawati, S.H.M.H.
197112051996032002**

EVIDEN TINDAK LANJUT



Foto Briefing Petugas Layanan



Barcode Layanan

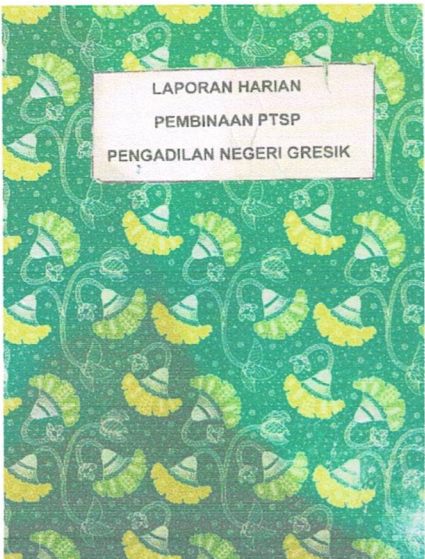


Foto Buku Pengawasan Layanan PTSP