

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

PERIODE III PERIODE JULI – SEPTEMBER 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 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. 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;

2. Petugas Pelayanan

Mengenai Petugas Pelayanan yang terdiri dari petugas PTSP dan juga Petugas di anjungan mandiri serta Satpam selama ini telah diberikan pelatihan bagaimana memberikan pelayanan yang baik, sebagaimana standard pelayanan yang berlaku di Pengadilan dan terhadap para petugas pelayanan setiap hari dilakukan Briefing tentang pelaksanaan tugasnya masing-masing dipimpin oleh Supervisor yang bertugas pada hari tersebut dan briefing tersebut dihadiri oleh Penanggung jawab dan juga Hakim Pengawas PTSP namun demikian tetap **direkomendasikan agar para Petugas PTSP tetap diberikan pelatihan, dan pengarahan bagaimana melayani dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di Pengadilan Negeri Gresik;**

3. Informasi Layanan

Berkenaan dengan informasi layanan, Pengadilan telah mempersiapkan semua informasi layanan melalui meja PTSP yang telah dilaksanakan melalui Anjungan mandiri, baik informasi layanan untuk perkara pidana, Perdata, PHI, dan juga Umum dan keuangan , informasi layanan juga dapat dilihat melalui website Pengadilan Negeri Gresik, Informasi layanan juga disampaikan melalui Barcode-barcode yang telah disediakan Petugas termasuk juga informasi tentang layanan posbakum dan juga papan pengumuman sehingga semua pengguna layanan dapat langsung mengakses informasi layanan apapun yang dikehendaki melalui Website, Barcode-barcode, papan pengumuman, informasi jadwal persidangan pada layar elektronik di setiap ruang sidang ataupun menanyakan secara langsung kepada petugas yang berada di dalam anjungan mandiri dan juga petugas PTSP yang bertugas di semua area layanan;

sehingga direkomendasikan agar informasi layanan dapat diberikan melalui media-media yang telah disediakan seperti Website, barcode, instagram, facebook , papan pengumuman , layar elektronik;

PELAKSANAAN TINDAK LANJUT

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

1. Prosedur

- Berkaitan dengan Prosedur 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 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 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 Prosedur pelayan 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. Petugas Pelayanan

- Terhadap semua petugas PTSP telah dilakukan pelatihan guna memberikan pelayanan prima terhadap pengguna layanan;

- 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 penilaian terhadap petugas PTSP setiap bulannya dengan Reward dan Punishment;
- Memberikan pemahaman agar para Petugas tetap konsisten apabila pelayanan tidak memenuhi waktu / melebihi batas waktu yang ditetapkan dalam SOP pihak pengguna layanan diberikan Sovenir

3. Informasi Layanan

- 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;
- Melakukan pengecekan terhadap pembaruan informasi layanan apabila ada aturan-aturan baru di Pengadilan;

Penanggungjawab


MOHAMMAD HAMIDI, SH.MH.

Gresik, 16 Oktober 2024
Koordinator Tim Survey


AKBARUR RAIHAN, SH., MH.

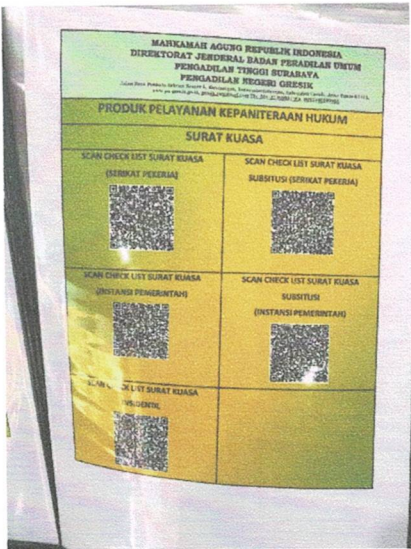
Mengetahui
Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial kelas IA Gresik


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

EVIDEN TINDAK LANJUT



Foto Briefing Petugas Layanan



Barcode Layanan

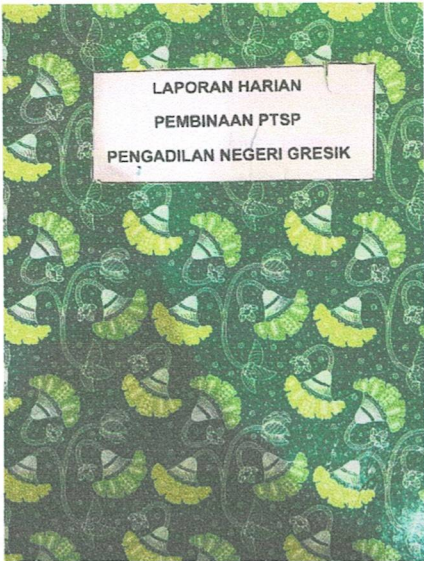


Foto Buku Pengawasan Layanan PTSP