



PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS I-A

Jalan Raya Permata No. 06 Gresik 61122

Telp. (031) 51169931 – Fax : (031) 51169931

Website : www.pn-gresik.go.id - email : pn.gresik@gmail.com

LAPORAN IKM HARIAN BULAN NOVEMBER 2025

PERDATA				
No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 20 November 2025 09:56:55 WIB
2	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 19 November 2025 14:57:16 WIB
3	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 19 November 2025 14:16:24 WIB
4	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 18 November 2025 14:19:00 WIB
5	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 4 November 2025 11:24:22 WIB
6	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 4 November 2025 10:34:11 WIB

SANGAT PUAS				
6				
PUAS				
0				
KURANG PUAS				
0				
TIDAK PUAS				
0				
TOT RES	6			

PHI				
No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	PHI	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 18 November 2025 14:03:40 WIB

SANGAT PUAS				
1				
PUAS				
0				
KURANG PUAS				
0				
TIDAK PUAS				
0				
TOT RES	1			

PIDANA				
No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 18 November 2025 14:08:21 WIB

SANGAT PUAS				
1				
PUAS				
0				
KURANG PUAS				
0				
TIDAK PUAS				
0				
TOT RES	1			

E-COURT				
No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 17 November 2025 08:52:37 WIB
2	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 10 November 2025 12:46:17 WIB
3	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 10 November 2025 10:03:58 WIB
4	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 10 November 2025 10:02:39 WIB
5	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 7 November 2025 11:00:52 WIB
6	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 6 November 2025 13:08:22 WIB
7	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 5 November 2025 15:33:08 WIB
8	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 5 November 2025 15:13:12 WIB

SANGAT PUAS				
8				
PUAS				
0				
KURANG PUAS				
0				
TIDAK PUAS				
0				
TOT RES	8			

INZAGE			
No	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan
Rekam Penilaian			
NIHIL			

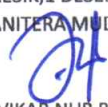
SANGAT PUAS		PUAS	KURANG PUAS
TIDAK PUAS			
0		0	0
TOT RES	0		

HUKUM			
No	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan
Rekam Penilaian			
1	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS
Rabu, 19 November 2025 14:00:50 WIB			

SANGAT PUAS		PUAS	KURANG PUAS
TIDAK PUAS			
1		0	0
TOT RES	1		

UMUM			
No	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan
Rekam Penilaian			
NIHIL			

SANGAT PUAS		PUAS	KURANG PUAS
TIDAK PUAS			
0		0	0
TOT RES	0		

GRESIK, 1 DESEMBER 2025
PANITERA MUDA HUKUM

ZULVIKAR NUR BARLIAN, S.H.

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 20 November 2025 09:56:55 WIB	
2	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 19 November 2025 14:57:16 WIB	
3	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 19 November 2025 14:16:24 WIB	
4	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 18 November 2025 14:19:00 WIB	
5	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 4 November 2025 11:24:22 WIB	
6	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 4 November 2025 10:34:11 WIB	

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1	PHI	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 18 November 2025 14:03:40 WIB	

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 18 November 2025 14:08:21 WIB	

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 17 November 2025 08:52:37 WIB	
2	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 10 November 2025 12:46:17 WIB	
3	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 10 November 2025 10:03:58 WIB	
4	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 10 November 2025 10:02:39 WIB	
5	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 7 November 2025 11:00:52 WIB	
6	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 6 November 2025 13:08:22 WIB	
7	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 5 November 2025 15:33:08 WIB	
8	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 5 November 2025 15:13:12 WIB	

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 19 November 2025 14:00:50 WIB	



**PENGADILAN NEGERI /
HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS 1A**

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEI HARIAN KEPUASAN
MASYARAKAT NOVEMBER 2025**

Pengadilan Negeri Gresik
Jl. Permata Selatan No.6,
Kembangan, Kec. Kebomas,
Kabupaten Gresik, 61121

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEY HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT

PENDAHULUAN

Seiring dengan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, penyelenggara pelayanan publik, khususnya Badan Peradilan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Peradilan saat ini belum tentu memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat, salah satu upaya yang harus dilakukan adalah evaluasi terhadap pelayanan publik badan peradilan dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun citra positif peradilan melalui berbagai kebijakan pembaruan untuk mewujudkan pengadilan yang agung (*Court of Excellence*). Kebijakan ini sebagaimana tertuang dalam dokumen Perencanaan Jangka Panjang Badan Peradilan Indonesia, yang dinamakan Cetak Biru (*Blue Print*) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Cetak Biru ini merupakan penyempurnaan dari Cetak Biru yang diterbitkan tahun 2003, guna lebih mempertajam arah dan langkah dalam mencapai cita-cita pembaruan badan peradilan secara utuh. Penyusunan Cetak Biru ini dengan menggunakan pendekatan kerangka pengadilan yang unggul (*The Framework of Courts Excellence*). Kerangka ini terdiri dari 8 (delapan) area “Peradilan yang Agung” yang dibagi ke dalam 3 (tiga) fungsi, yaitu: pengarah/pengendali (*driver*), sistem dan penggerak (*system and enabler*), dan hasil (*result*). Untuk itu, Mahkamah Agung RI mempunyai program Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta Reformasi Birokrasi di Lingkungan Badan Peradilan Umum, salah satu programnya adalah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Surat Dirjen Badilum Tanggal 13 Mei 2016 Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

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. Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. 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;
8. Peraturan Menpan-RB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
9. SK KMA RI No. 026/KMA/SK/I/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
10. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
11. 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;
12. 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;
13. 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.
14. 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.

TUJUAN DAN SASARAN

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gresik. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Gresik;
- 2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Gresik;
- 3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gresik.

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Survei Harian yang dilaksanakan oleh Kepaniteraan Hukum Pengadilan Negeri Gresik Kelas IA, ditujukan untuk mengetahui tentang pendapat masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Gresik Kelas IA, dan hasil pelaksanaan dari Survei Harian digunakan sebagai bahan evaluasi dan monitoring tentang kualitas layanan dan kinerja para karyawan Pengadilan Negeri Gresik Kelas IA terutama di meja PTSP.

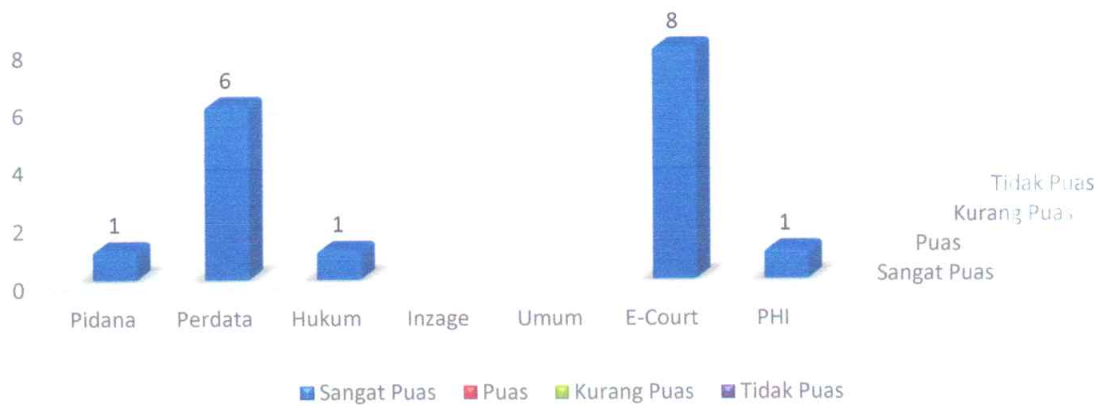
Adapun hasil dari pelaksanaan Survei Harian yang dilaksanakan periode November 2025, adalah sebagai berikut :

Rekapitulasi Survei Harian Kepuasan Masyarakat
Periode : November Tahun 2025

No	Layanan	Sangat Puas (A)	Puas (B)	Kurang Puas (C)	Tidak Puas (D)	Sub Total
1	Pidana	1	-	-	-	1
2	Perdata	6	-	-	-	6
3	Hukum	1	-	-	-	1
4	Inzage	-	-	-	-	0
5	Umum	-	-	-	-	0
6	E-Court	8	-	-	-	8
7	PHI	1	-	-	-	1
Total		17	-	-	-	17

STATISTIK HASIL SURVEI HARIAN LAYANAN PTSP
PERIODE NOVEMBER 2025
PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS 1A
GRESIK KELAS IA

Statistik Hasil Survei Harian
November 2025



Matrik responden survei harian periode bulan November Tahun 2025

No	Layanan	Sangat Puas (A)	Puas (B)	Kurang Puas (C)	Tidak Puas (D)	Sub Total
1	Pidana	1	-	-	-	1
2	Perdata	6	-	-	-	6
3	Hukum	1	-	-	-	1
4	Inzage	-	-	-	-	0
6	Umum	-	-	-	-	0
7	E-Court	8	-	-	-	8
8	PHI	1	-	-	-	1
Total		17	-	-	-	17

Dari tabel Matrik responden diatas survei harian pada Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA periode bulan November Tahun 2025 menggunakan Aplikasi Si Super diikuti oleh 17 responden.

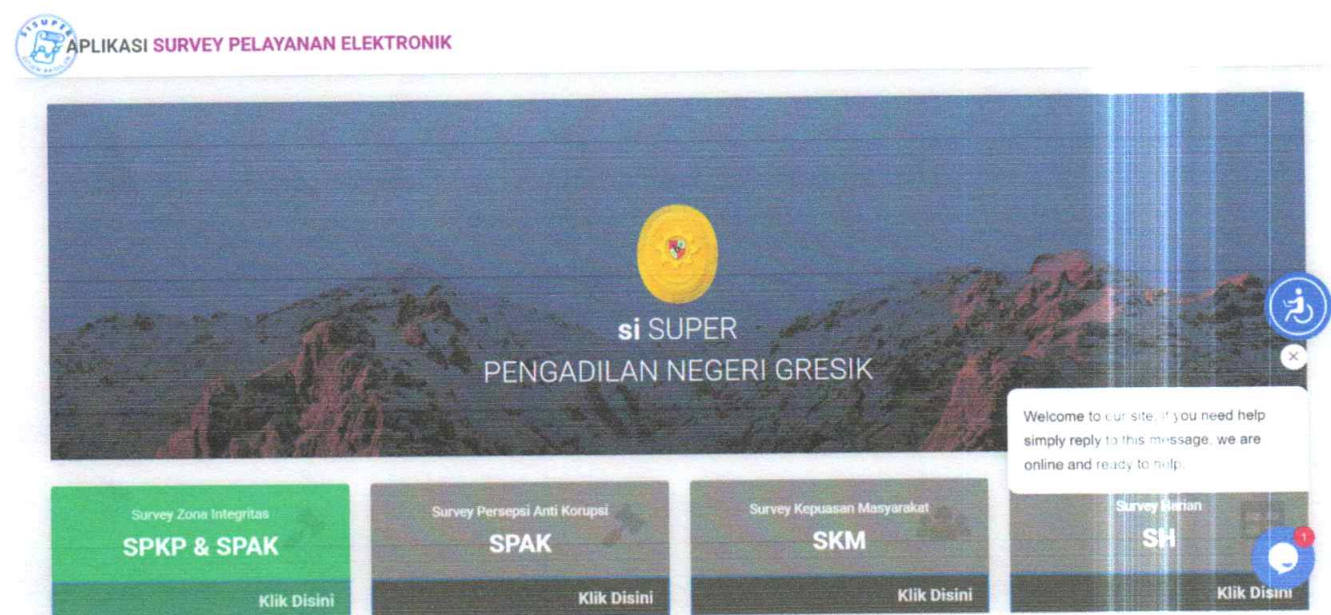
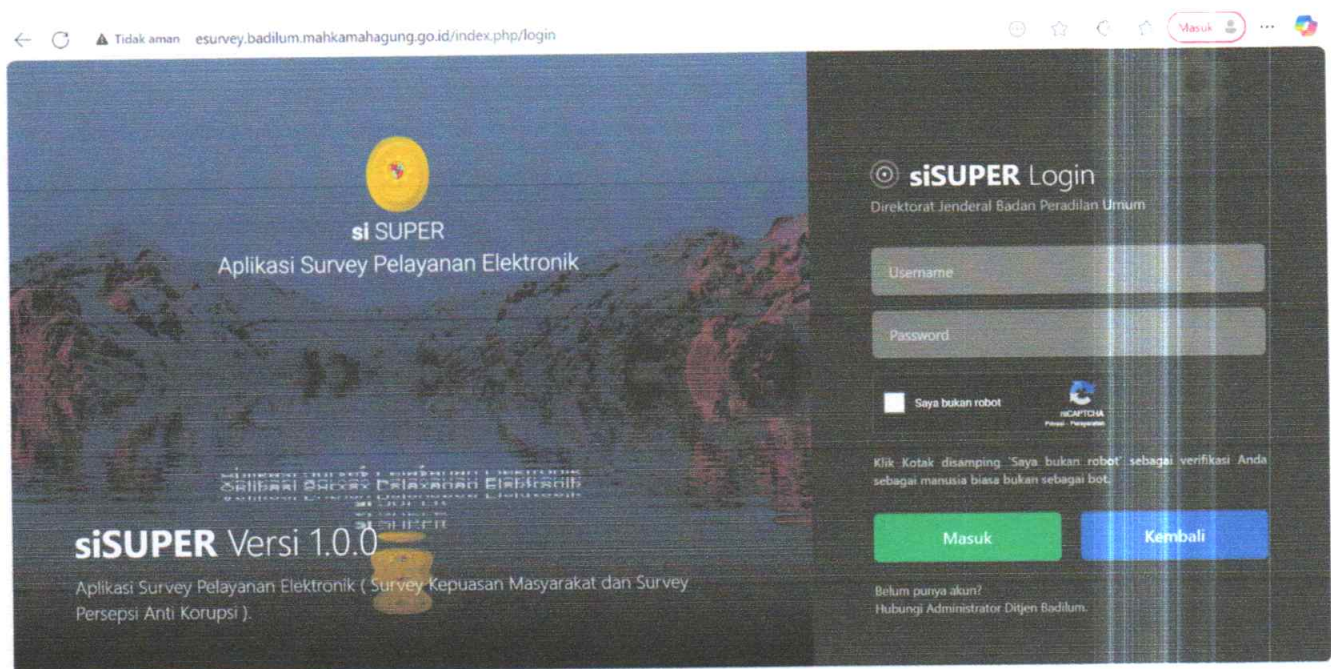
DATA REKAPITULASI SURVEI HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE NOVEMBER
TAHUN 2025

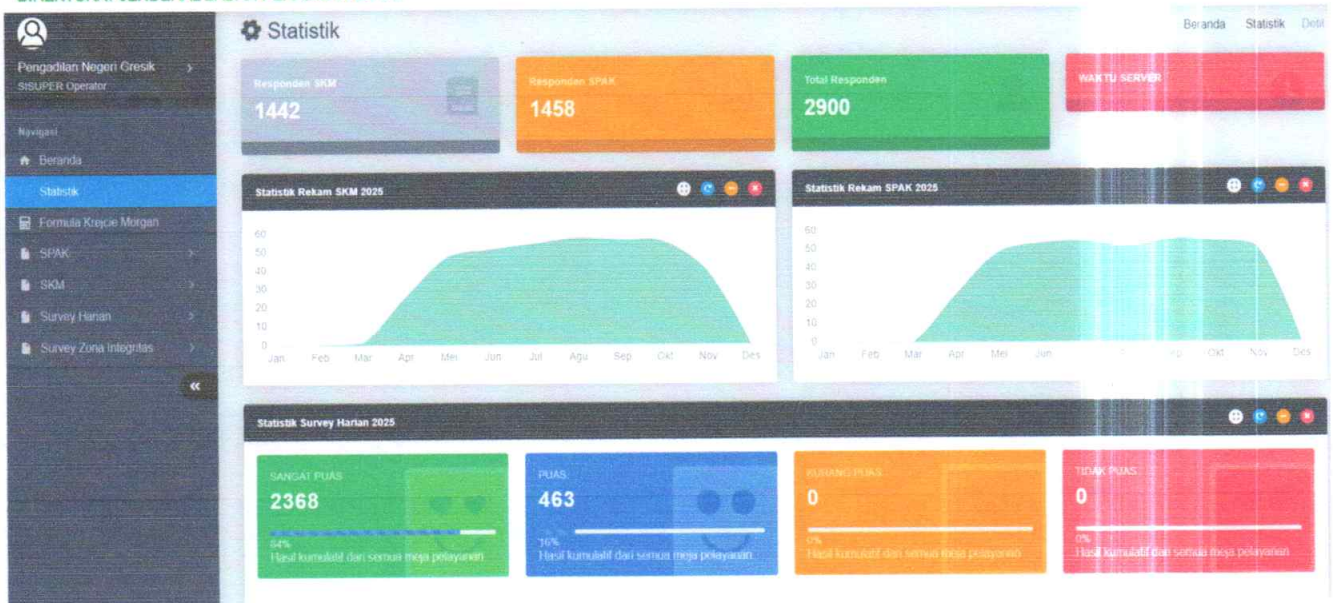
siSUPER (SURVEI HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum
Periode 1 November s/d 30 November 2025

	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 18 November 2025 14:08:21 WIB
2	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 4 November 2025 10:34:11 WIB
3	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 4 November 2025 11:24:22 WIB
4	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 18 November 2025 14:19:00 WIB
5	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 19 November 2025 14:16:24 WIB
6	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 19 November 2025 14:57:16 WIB
7	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 20 November 2025 09:56:55 WIB
8	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 19 November 2025 14:00:50 WIB
9	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 5 November 2025 15:13:12 WIB

	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
10	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 5 November 2025 15:33:08 WIB
11	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 6 November 2025 13:08:22 WIB
12	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 7 November 2025 11:00:52 WIB
13	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 10 November 2025 10:02:39 WIB
14	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 10 November 2025 10:03:58 WIB
15	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 10 November 2025 12:46:17 WIB
16	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 17 November 2025 08:52:37 WIB
17	PHI	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 18 November 2025 14:03:40 WIB

Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA telah menggunakan inovasi dari Ditjen Badilum dalam melakukan Survei Harian terhadap pengguna layanan PTSP yakni Aplikasi Si Super, yang mana untuk proses perhitungan indeks telah dilakukan oleh sistem.





Data hasil Survei Harian ditarik setiap minggu yakni pada hari Jumat oleh petugas penarikan data survey harian pada Kepaniteraan Hukum Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA, setelah pelayanan pada meja PTSP ditutup untuk kemudian dibuat laporan evaluasi dan monitoringnya setiap bulan.

Kendala yang sering dihadapi oleh pengguna layanan/responden dalam pengisian survei harian di Aplikasi Si Super yakni permasalahan waktu pengisian dikarenakan responden akan menghadiri sidang atau keperluan lainnya yang lebih mendesak serta adanya gangguan jaringan pada saat responden menginput jawabannya surveinya.

Solusi yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA terhadap kendala yang dihadapi dalam pengisian survei harian oleh pengguna layanan yakni dengan lebih meningkatkan dan memaksimalkan pelayanan petugas PTSP agar senantiasa mengingatkan pengguna layanan untuk mengisi survei harian dengan menjelaskan pentingnya pengisian survei harian untuk kemajuan layanan Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA serta berkoordinasi dengan petugas teknis untuk lebih memperhatikan jaringan internet di layanan PTSP sehingga tidak menjadi penghambat pada saat pengisian survei harian.

Demikianlah laporan ini dibuat dan disusun oleh Kepaniteraan Hukum Pengadilan Negeri Gresik Kelas IA dengan sebenar-benarnya.

Panitera Muda Hukum,



ZULVIKAR NUR BARLIAN, S.H.
NIP 19860206 201212 1 001

Gresik, 1 Desember 2025
Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Gresik



ACHMAD RIFAI, S.H., M.H.
NIP 19680707 199603 1 002