



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@ymail.com

LAPORAN IKM HARIAN BULAN APRIL 2025

PERDATA				
No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 13:51:56 WIB
2	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 13:13:30 WIB
3	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 13:11:58 WIB
4	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 10:11:15 WIB
5	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 14:43:14 WIB
6	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 14:36:09 WIB
7	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 14:26:35 WIB
8	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 11:10:51 WIB
9	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 11:03:22 WIB
10	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 14:17:42 WIB
11	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 14:13:21 WIB
12	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 14:09:34 WIB

	SANGAT PUAS	PUAS	KURANG PUAS	TIDAK PUAS
	12	0	0	0
TOT RES	12			

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

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

PIDANA				
No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 13:57:03 WIB
2	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 09:53:17 WIB
3	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 09:20:32 WIB
4	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 09:08:34 WIB
5	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 09:00:25 WIB
6	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 25 April 2025 09:46:03 WIB
7	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 11:18:35 WIB
8	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 14:05:40 WIB

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

E-COURT				
No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
NIHIL				
TOT RES	SANGAT PUAS	PUAS	KURANG PUAS	TIDAK PUAS
	0	0	0	0
	0			

INZAGE				
No	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
NIHIL				
TOT RES	SANGAT PUAS	PUAS	KURANG PUAS	TIDAK PUAS
	0	0	0	0
	0			

HUKUM				
No	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
NIHIL				
TOT RES	SANGAT PUAS	PUAS	KURANG PUAS	TIDAK PUAS
	0	0	0	0
	0			

UMUM				
No	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 14:24:49 WIB
2	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 14:13:06 WIB
3	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 08:54:54 WIB
4	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 25 April 2025 09:39:01 WIB
5	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 25 April 2025 09:29:21 WIB
6	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 25 April 2025 09:16:44 WIB
7	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 14:14:04 WIB
8	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 15:14:30 WIB
9	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 15:12:16 WIB
10	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 15:03:19 WIB
11	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 15:02:26 WIB
12	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 14:34:38 WIB
13	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 14:26:40 WIB
14	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 14:25:51 WIB
15	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 14:20:47 WIB
16	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 14:19:54 WIB
17	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 14:15:53 WIB
18	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 14:12:16 WIB
19	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 14:01:11 WIB
20	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 13:57:42 WIB
21	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 13:50:59 WIB
22	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 9 April 2025 15:15:18 WIB
23	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 9 April 2025 15:11:13 WIB
24	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 9 April 2025 15:06:52 WIB
25	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 9 April 2025 15:02:53 WIB
26	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 9 April 2025 14:58:25 WIB

	SANGAT PUAS	PUAS	KURANG PUAS	TIDAK PUAS
	26	0	0	0
TOT RES	26			

GRESIK, 2 Mei 2025
Plt. PANITERA MUDA HUKUM

DEDIK WANDONO, 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	Selasa, 29 April 2025 13:51:56 WIB	
2	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 13:13:30 WIB	
3	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 13:11:58 WIB	
4	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 10:11:15 WIB	
5	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 14:43:14 WIB	
6	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 14:36:09 WIB	
7	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 14:26:35 WIB	
8	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 11:10:51 WIB	
9	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 11:03:22 WIB	
10	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 14:17:42 WIB	
11	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 14:13:21 WIB	
12	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 14:09:34 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, 29 April 2025 13:57:03 WIB	
2	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 09:53:17 WIB	
3	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 09:20:32 WIB	
4	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 09:08:34 WIB	
5	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 09:00:25 WIB	
6	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 25 April 2025 09:46:03 WIB	
7	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 11:18:35 WIB	
8	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 14:05:40 WIB	

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

	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 14:24:49 WIB	
2	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 14:13:06 WIB	
3	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 29 April 2025 08:54:54 WIB	
4	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 25 April 2025 09:39:01 WIB	
5	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 25 April 2025 09:29:21 WIB	
6	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 25 April 2025 09:16:44 WIB	
7	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 22 April 2025 14:14:04 WIB	
8	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 15:14:30 WIB	
9	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 15:12:16 WIB	
10	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 15:03:19 WIB	
11	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 15:02:26 WIB	
12	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 14:34:38 WIB	
13	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 14:26:40 WIB	
14	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 14:25:51 WIB	
15	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 14:20:47 WIB	
16	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 14:19:54 WIB	
17	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 14:15:53 WIB	
18	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 April 2025 14:12:16 WIB	
19	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 14:01:11 WIB	
20	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 13:57:42 WIB	
21	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 April 2025 13:50:59 WIB	
22	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 9 April 2025 15:15:18 WIB	

	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
23	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 9 April 2025 15:11:13 WIB	
24	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 9 April 2025 15:06:52 WIB	
25	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 9 April 2025 15:02:53 WIB	
26	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 9 April 2025 14:58:25 WIB	

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SERTA TINDAK LANJUT DARI
SURVEY HARIAN DI PENGADILAN NEGERI/ HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS IA
BULAN APRIL 2025**

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 Penyelenggaraan 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.

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

Hasil Laporan Monitoring Dan Evaluasi Survey Harian adalah sebagai berikut :

No	Monitoring	Evaluasi
1	Dari 6 (enam) ruang lingkup meja pelayanan Pidana, Perdata, PHI, Hukum, e-Court dan Umum di Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik kelas I-A secara umum menggambarkan bahwa pengguna / penerima layanan merasa sangat puas dengan jumlah 46 (empat puluh enam) responden.	Agar pelayanan Pengadilan selalu ditingkatkan dan petugas layanan untuk masing-masing meja tetap bekerja secara professional sesuai dengan SOP.
2	Bahwa dari ruang lingkup tersebut tidak ada responden yang merasa kurang puas atau tidak puas dalam menerima layanan PTSP Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik kelas I-A.	Agar layanan terus ditingkatkan kualitas dan kenyamannya sehingga pengguna layanan selalu merasa sangat puas atau setidaknya merasa puas

3.	Bahwa dalam Survei Harian bulan April 2025 untuk semua layanan, ada 3 layanan yang tidak ada responden yang mengisi, Hukum, E-court, PHI.	Agar petugas tetap mengarahkan dan memberi pemahaman kepada pengguna layanan pentingnya untuk mengisi survei harian yang telah di sediakan agar pelayanan di pengadilan bisa di tingkatkan ke yang lebih baik.
----	---	--

KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Survey Harian diperoleh Hasil terhadap ruang lingkup pelayanan publik di Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik kelas IA secara umum menggambarkan bahwa pengguna jasa/penerima layanan merasa sangat puas atau setidaknya merasa puas dengan kinerja Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik kelas IA karena tidak ada satupun dari meja layanan yang mendapatkan nilai kurang puas atau tidak puas. Sedangkan untuk layanan di meja Inzage, e-Court, Hukum, PHI, tidak ada responden yang mengisi survei sehingga tidak dapat menilai kepuasan layanan yang diberikan petugas di meja e-Court, Hukum, PHI, dan meja Inzage.

REKOMENDASI

Pelaksanaan pelayanan publik yang sudah baik diberikan kepada pengguna layanan diharapkan dapat dipertahankan dan jika perlu ditingkatkan terutama fasilitas pendukung ruang pelayanan seperti wifi gratis, minuman gratis, tersedianya tempat charging yang memadai, ruang bermain bagi anak-anak, dll. sehingga pengguna layanan pengadilan merasa nyaman. Selain itu perawatan sarana dan prasarana yang digunakan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan;

TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Survei Harian yang telah dilakukan bahwa beberapa tindak lanjut di antaranya :

1. Jumlah Pengguna Layanan

Jumlah pengguna layanan PTSP Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik kelas IA yang memberikan pendapatnya dalam survei bulan Februari berjumlah 46 (empat puluh enam) responden dengan rincian sebagai berikut : Layanan Perdata sejumlah 12 (dua belas) responden, Layanan PHI berjumlah 0 (nol) responden, Layanan Pidana sejumlah 8 (delapan) responden, layanan E-Court sejumlah 0 (nol) responden, layanan inzage 0 (nol) responden, Layanan Hukum berjumlah 0 (nol) responden dan layanan umum berjumlah 26 (dua puluh enam) responden. Dalam semua layanan, hanya 3 layanan responden yang mengisi, bagi petugas agar tetap mengingatkan dan mengarahkan pengguna mengisi survey harian agar kualitas layanan tetap sangat baik ;

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat

- Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan PTSP Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik kelas IA berdasarkan jumlah responden bulan April 2025, 46 (empat puluh enam) responden. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat pengguna merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan petugas PTSP Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik kelas IA. Kondisi ini menjadi menurun di dibandingkan dengan bulan sebelumnya dan diharapkan supaya bisa ditingkatkan dengan melalui petugas supaya mengingatkan pengguna layanan pentingnya mengisi survey harian guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.
- Agar petugas PTSP dengan nilai kepuasan tertinggi dapat mempertahankan layanannya dan mendapatkan penghargaan sebagai bentuk perhatian atas kinerja yang bersangkutan dan menjadi contoh bagi petugas lainnya untuk tetap menjaga performa dalam memberikan layanan terbaik bagi masyarakat pengguna Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik kelas IA.

Waktu pelayanan

- Agar petugas memberikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam SOP.
- semua petugas harus dapat mengerti job deskripsinya masing-masing sehingga telah menguasai pekerjaannya masing-masing. sehingga diharapkan para petugas melakukan pekerjaannya secara efisien dan efektif dan tidak ada waktu yang terbuang percuma ;

- Agar petugas pemberi layanan memberikan layanan sesuai dengan jam pelayanan;
- Agar setiap pengguna layanan yang mendapatkan jam layanan yang tidak sesuai SOP diberikan kompensasi berupa kenang-kenangan dengan mencatatkan namanya dalam buku register;
- Agar dimeja PTSP diberikan standar waktu misalkan dibagian perdata : pelayanan permohonan hanya 20 menit (jika lebih dari itu pengguna layanan diberikan kompensasi).

Gresik, 2 Mei 2025
Plt. Penanggungjawab Survei Harian



Dedik Wandono, S.H.