



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 JULI 2025

PERDATA				
No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 Juli 2025 14:11:33 WIB
2	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 Juli 2025 14:08:52 WIB
3	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 Juli 2025 13:48:28 WIB
4	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 Juli 2025 08:43:56 WIB

SANGAT PUAS		PUAS	KURANG PUAS	TIDAK PUAS
4		0	0	0
TOT RES	4			

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	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 11:42:17 WIB
2	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 11:23:15 WIB
3	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 11:05:37 WIB
4	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 10:43:25 WIB
5	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 10:42:30 WIB
6	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 09:56:33 WIB
7	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 09:55:41 WIB
8	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 09:28:48 WIB
9	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 09:13:49 WIB
10	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 09:03:23 WIB
11	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 08:31:38 WIB
12	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 08:30:36 WIB
13	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 11:24:19 WIB
14	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 11:15:52 WIB
15	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 11:01:41 WIB
16	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 11:00:39 WIB
17	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 10:42:11 WIB
18	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 10:41:16 WIB
19	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 10:14:56 WIB

20	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 09:55:33 WIB
21	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 09:43:03 WIB
22	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 09:25:28 WIB
23	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 09:08:45 WIB
24	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 09:02:19 WIB
25	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 08:53:13 WIB
26	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 08:47:01 WIB
27	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 13:16:46 WIB
28	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 11:23:35 WIB
29	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 11:22:31 WIB
30	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 11:17:15 WIB
31	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 11:17:14 WIB
32	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 11:02:38 WIB
33	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 10:13:33 WIB
34	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 10:05:39 WIB
35	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 09:44:30 WIB
36	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 09:43:37 WIB
37	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 09:42:47 WIB
38	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 09:37:19 WIB

	SANGAT PUAS	PUAS	KURANG PUAS	TIDAK PUAS
	24	14	0	0
TOT RES	38			

E-COURT				
No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 15:15:12 WIB
2	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 2 Juli 2025 11:47:27 WIB

	SANGAT PUAS	PUAS	KURANG PUAS	TIDAK PUAS
	2	0	0	0
TOT RES	2			

INZAGE				
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			

HUKUM				
No	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 24 Juli 2025 10:02:53 WIB
2	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 3 Juli 2025 13:58:30 WIB
3	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 3 Juli 2025 13:26:17 WIB

	SANGAT PUAS	PUAS	KURANG PUAS	TIDAK PUAS
	3	0	0	0
TOT RES	3			

UMUM				
No	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 21 Juli 2025 11:33:50 WIB
2	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 Juli 2025 14:20:42 WIB
3	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 15:03:22 WIB
4	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 14:51:53 WIB
5	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 Juli 2025 14:17:45 WIB
6	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 Juli 2025 13:52:59 WIB
7	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 Juli 2025 13:51:37 WIB
8	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 10 Juli 2025 15:33:17 WIB
9	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 10 Juli 2025 15:12:16 WIB
10	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 9 Juli 2025 11:33:57 WIB
11	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 9 Juli 2025 11:25:32 WIB
12	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 8 Juli 2025 11:19:51 WIB
13	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 8 Juli 2025 11:12:05 WIB
14	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 8 Juli 2025 11:04:02 WIB
15	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 8 Juli 2025 11:02:29 WIB
16	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 8 Juli 2025 10:52:59 WIB
17	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 4 Juli 2025 14:36:00 WIB
18	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 4 Juli 2025 14:18:22 WIB
19	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 4 Juli 2025 14:09:45 WIB
20	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 4 Juli 2025 13:57:52 WIB
	SANGAT PUAS	PUAS	KURANG PUAS	TIDAK PUAS
	19	1	0	0
TOT RES	20			

GRESIK, 1 AGUSTUS 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	Kamis, 17 Juli 2025 14:11:33 WIB	
2	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 Juli 2025 14:08:52 WIB	
3	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 Juli 2025 13:48:28 WIB	
4	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 Juli 2025 08:43:56 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	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 11:42:17 WIB	
2	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 11:23:15 WIB	
3	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 11:05:37 WIB	
4	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 10:43:25 WIB	
5	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 10:42:30 WIB	
6	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 09:56:33 WIB	
7	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 09:55:41 WIB	
8	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 09:28:48 WIB	
9	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 09:13:49 WIB	
10	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 09:03:23 WIB	
11	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 08:31:38 WIB	
12	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Senin, 21 Juli 2025 08:30:36 WIB	
13	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 11:24:19 WIB	
14	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 11:15:52 WIB	
15	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 11:01:41 WIB	
16	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 11:00:39 WIB	
17	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 10:42:11 WIB	
18	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 10:41:16 WIB	
19	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 10:14:56 WIB	
20	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 09:55:33 WIB	
21	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 09:43:03 WIB	
22	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 09:25:28 WIB	

	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
23	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 09:08:45 WIB	
24	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 09:02:19 WIB	
25	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 08:53:13 WIB	
26	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 16 Juli 2025 08:47:01 WIB	
27	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 13:16:46 WIB	
28	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 11:23:35 WIB	
29	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 11:22:31 WIB	
30	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 11:17:15 WIB	
31	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 11:17:14 WIB	
32	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 11:02:38 WIB	
33	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 10:13:33 WIB	
34	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 10:05:39 WIB	
35	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 09:44:30 WIB	
36	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 09:43:37 WIB	
37	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 09:42:47 WIB	
38	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 09:37:19 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	Selasa, 15 Juli 2025 15:15:12 WIB	
2	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 2 Juli 2025 11:47:27 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	Kamis, 24 Juli 2025 10:02:53 WIB	
2	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 3 Juli 2025 13:58:30 WIB	
3	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 3 Juli 2025 13:26:17 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	Senin, 21 Juli 2025 11:33:50 WIB	
2	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 17 Juli 2025 14:20:42 WIB	
3	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 15:03:22 WIB	
4	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 15 Juli 2025 14:51:53 WIB	
5	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 Juli 2025 14:17:45 WIB	
6	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 Juli 2025 13:52:59 WIB	
7	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 11 Juli 2025 13:51:37 WIB	
8	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 10 Juli 2025 15:33:17 WIB	
9	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 10 Juli 2025 15:12:16 WIB	
10	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Rabu, 9 Juli 2025 11:33:57 WIB	
11	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 9 Juli 2025 11:25:32 WIB	
12	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 8 Juli 2025 11:19:51 WIB	
13	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 8 Juli 2025 11:12:05 WIB	
14	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 8 Juli 2025 11:04:02 WIB	
15	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 8 Juli 2025 11:02:29 WIB	
16	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 8 Juli 2025 10:52:59 WIB	
17	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 4 Juli 2025 14:36:00 WIB	
18	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 4 Juli 2025 14:18:22 WIB	
19	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 4 Juli 2025 14:09:45 WIB	
20	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Jumat, 4 Juli 2025 13:57:52 WIB	

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

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 7 (tujuh) ruang lingkup meja pelayanan Pidana, Perdata, PHI, Hukum, e-Court, Inzage dan Umum di Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik kelas I-A secara umum menggambarkan bahwa pengguna / penerima layanan merasa sangat puas dengan jumlah 67 (enam puluh tujuh) 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 kenyamanannya sehingga pengguna layanan selalu merasa sangat puas atau

		setidak-tidaknya merasa puas
3.	Bahwa dalam Survei Harian bulan Juli 2025 untuk 5 layanan seperti pidana, perdata, hukum, umum, e-court ada responden yang mengisi dan untuk layanan PHI 0 (nol) responden.	Agar petugas tetap mengingatkan kepada pengguna layanan untuk mengisi survei harian yang ada dan petugas dianjurkan mandiri membimbing pengguna dalam pengisian survei.

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 dan PHI tidak ada responden yang mengisi survei sehingga tidak dapat menilai kepuasan layanan yang diberikan petugas di meja Inzage dan meja PHI.

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, charging gratis, pengumuman sidang yang dapat terdengar oleh seluruh pengunjung, 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 Juli berjumlah 67 (enam puluh tujuh) responden dengan rincian sebagai berikut : Layanan Perdata sejumlah 4 (empat) responden, Layanan PHI berjumlah 0 (nol) responden, Layanan Pidana sejumlah 38 (tiga puluh delapan) responden, layanan E-Court sejumlah 2 (dua) responden, layanan inzage 0 (nol) responden, Layanan Hukum berjumlah 3 (tiga) responden dan layanan umum berjumlah 20 (dua puluh) responden. Semua layanan ada responden yang mengisi, bagi petugas agar tetap mengingatkan dan mengarahkan pengguna mengisi survey harian agar kualitas layanan tetap sangat baik ;

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat

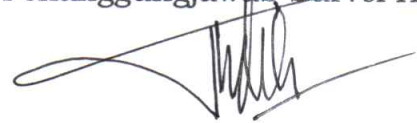
- Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan PTSP Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik kelas IA berdasarkan jumlah responden bulan Juli 2025, 67 (enam puluh tujuh) responden. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat pengguna merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan petugas PTSP Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik kelas IA. Kondisi ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
- 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 dan dapat melakukan pekerjaannya secara efisien dan efektif sehingga 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 15 menit (jika lebih dari itu pengguna layanan diberikan kompensasi).

Gresik, 1 Agustus 2025
Plt. Penanggungjawab Survei Harian

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dedik Wandono', written over the printed name.

Dedik Wandono, S.H.