



LAPORAN IKM HARIAN BULAN SEPTEMBER 2025

PERDATA				
No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 23 September 2025 14:46:17 WIB
2	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 16 September 2025 10:32:41 WIB
3	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 16 September 2025 09:42:33 WIB
4	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 15 September 2025 14:19:40 WIB
5	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 11 September 2025 09:15:30 WIB
6	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Kamis, 11 September 2025 09:06:30 WIB
7	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	Kamis, 11 September 2025 08:56:33 WIB
8	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 10 September 2025 10:38:20 WIB
9	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 10 September 2025 09:43:16 WIB
10	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 10 September 2025 09:43:04 WIB
11	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 09:33:53 WIB
12	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 8 September 2025 13:59:46 WIB
13	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 8 September 2025 13:15:01 WIB
14	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 4 September 2025 14:07:04 WIB
15	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 4 September 2025 13:34:16 WIB
16	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 2 September 2025 14:11:33 WIB

	SANGAT PUAS	PUAS	KURANG PUAS	TIDAK PUAS
	14	2	0	0
TOT RES	16			

PHI				
No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	PHI	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 10 September 2025 10:42:14 WIB
2	PHI	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 8 September 2025 10:56:43 WIB

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

PIDANA				
No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 18 September 2025 10:18:38 WIB
2	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 16 September 2025 09:13:10 WIB
3	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 15 September 2025 10:12:28 WIB
4	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 15 September 2025 10:11:08 WIB
5	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 15 September 2025 10:10:11 WIB
6	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 10 September 2025 13:33:02 WIB
7	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 10 September 2025 13:31:29 WIB
8	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 10 September 2025 13:30:00 WIB
9	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 10 September 2025 13:27:30 WIB
10	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 10 September 2025 09:14:50 WIB
11	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 10:10:49 WIB
12	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 4 September 2025 13:06:44 WIB
13	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 4 September 2025 09:23:20 WIB

		SANGAT PUAS	PUAS	KURANG PUAS	TIDAK PUAS
		13	0	0	0
TOT RES	13				

E-COURT				
No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 25 September 2025 11:00:22 WIB
2	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 25 September 2025 10:08:02 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				

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
1	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 18 September 2025 11:55:53 WIB
2	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 15 September 2025 10:48:01 WIB
3	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 15 September 2025 09:18:41 WIB
4	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 10 September 2025 13:48:42 WIB
5	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 10 September 2025 13:33:53 WIB
6	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 10 September 2025 10:37:31 WIB
7	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 10 September 2025 10:35:58 WIB
8	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 10 September 2025 09:37:48 WIB
9	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 10:40:58 WIB
10	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 10:13:43 WIB
11	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 09:47:54 WIB
12	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 09:44:15 WIB
13	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 08:17:25 WIB
14	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 8 September 2025 14:58:36 WIB
15	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 8 September 2025 11:05:29 WIB
16	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 8 September 2025 10:33:42 WIB
17	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 2 September 2025 15:06:49 WIB

TOT RES	SANGAT PUAS	PUAS	KURANG PUAS	TIDAK PUAS
	17	0	0	0
	17			

UMUM				
No	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 17 September 2025 09:59:17 WIB
2	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 17 September 2025 09:51:54 WIB
3	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 17 September 2025 09:41:23 WIB
4	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 17 September 2025 09:33:58 WIB
5	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 16 September 2025 09:41:12 WIB
6	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 16 September 2025 09:15:57 WIB
7	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 15 September 2025 10:24:40 WIB
8	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Kamis, 11 September 2025 09:16:08 WIB
9	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 10 September 2025 09:58:26 WIB
10	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 10 September 2025 09:32:46 WIB
11	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Rabu, 10 September 2025 09:28:49 WIB
12	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 11:08:17 WIB
13	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 10:41:38 WIB
14	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 10:25:55 WIB
15	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 10:16:23 WIB
16	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 10:09:14 WIB
17	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 09:49:39 WIB
18	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 09:43:39 WIB
19	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 09:39:39 WIB
20	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 09:34:41 WIB
21	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 09:23:11 WIB
22	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 09:08:54 WIB
23	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 09:08:09 WIB
24	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 08:59:51 WIB
25	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 08:40:52 WIB
26	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 9 September 2025 08:30:58 WIB
27	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 8 September 2025 11:30:52 WIB
28	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 2 September 2025 13:58:33 WIB
29	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 2 September 2025 13:50:12 WIB
30	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Selasa, 2 September 2025 13:39:50 WIB
31	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 1 September 2025 09:33:58 WIB
32	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	Senin, 1 September 2025 09:03:28 WIB

	SANGAT PUAS	PUAS	KURANG PUAS	TIDAK PUAS
	32	0	0	0
TOT RES	32			

GRESIK, 1 OKTOBER 2025
PANITERA MUDA HUKUM


ZULVIKAR NUR BARLIAN, S.H.

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SERTA TINDAK LANJUT DARI
SURVEY HARIAN DI PENGADILAN NEGERI/ HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS IA
BULAN SEPTEMBER 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 85 (delapan puluh tujuh) responden dan 2 (dua) responden merasa puas dengan layanan Pengadilan Negeri Gresik.	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	Agar layanan terus ditingkatkan kualitas dan kenyamanannya sehingga pengguna layanan selalu

	PTSP Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik kelas I-A.	merasa sangat puas atau setidaknya merasa puas
3.	Bahwa dalam Survei Harian bulan September 2025 untuk 7 (tujuh) layanan seperti Pidana, 18 (delapan belas) responden merasa puas, layanan Perdata dengan jumlah 14 (empat belas) responden merasa sangat puas dan 2 (dua) responden merasa puas, layanan Hukum dengan jumlah 17 (tujuh belas) responden merasa sangat puas, layanan Umum dengan jumlah 32 (tiga puluh dua) responden merasa sangat puas, layanan E-Court dengan jumlah 2 (dua) responden merasa sangat puas, layanan PHI dengan jumlah 2 (dua) responden merasa sangat puas, layanan Inzage dengan jumlah 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 layanan Inzage tidak ada responden yang mengisi survei sehingga tidak dapat menilai kepuasan layanan yang diberikan petugas di meja layanan 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, charging gratis, pengumuman sidang yang dapat terdengar oleh seluruh pengunjung, informasi sidang bagi para tamu, 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 September berjumlah 87 (delapan puluh tujuh) responden dengan rincian sebagai berikut : layanan seperti Pidana dengan jumlah 18 (delapan belas) responden merasa sangat puas, layanan Perdata dengan jumlah 14 (empat belas) responden merasa sangat puas dan 2 (dua) responden merasa puas, layanan Hukum dengan jumlah 17 (tujuh belas) responden merasa sangat puas, layanan Umum dengan jumlah 32 (tiga puluh dua) responden merasa sangat puas, layanan E-Court dengan jumlah 2 (dua) responden merasa sangat puas, layanan PHI dengan jumlah 2 (dua) responden merasa sangat puas. Untuk layanan Inzage dengan jumlah 0 (nol) responden. 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 September 2025, 85 (delapan puluh lima) responden merasa puas dan 2 (dua) responden merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat pengguna merasa 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.

3. 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/SOP misalkan dibagian perdata : pelayanan permohonan 65 menit (jika lebih dari itu pengguna layanan diberikan kompensasi).

Gresik, 1 Oktober 2025
Penanggungjawab Survei Harian



Zulvikar Nur Barlian, SH.