



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

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEI HARIAN KEPUASAN
MASYARAKAT MEI 2026**

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

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEI 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 Survei 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 Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. 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;
7. Peraturan Menpan-RB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
8. SK KMA RI No. 026/KMA/SK/I/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
9. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
10. 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;
11. 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.
12. 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 / Hubungan Industrial 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 / Hubungan Industrial Gresik;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik.

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

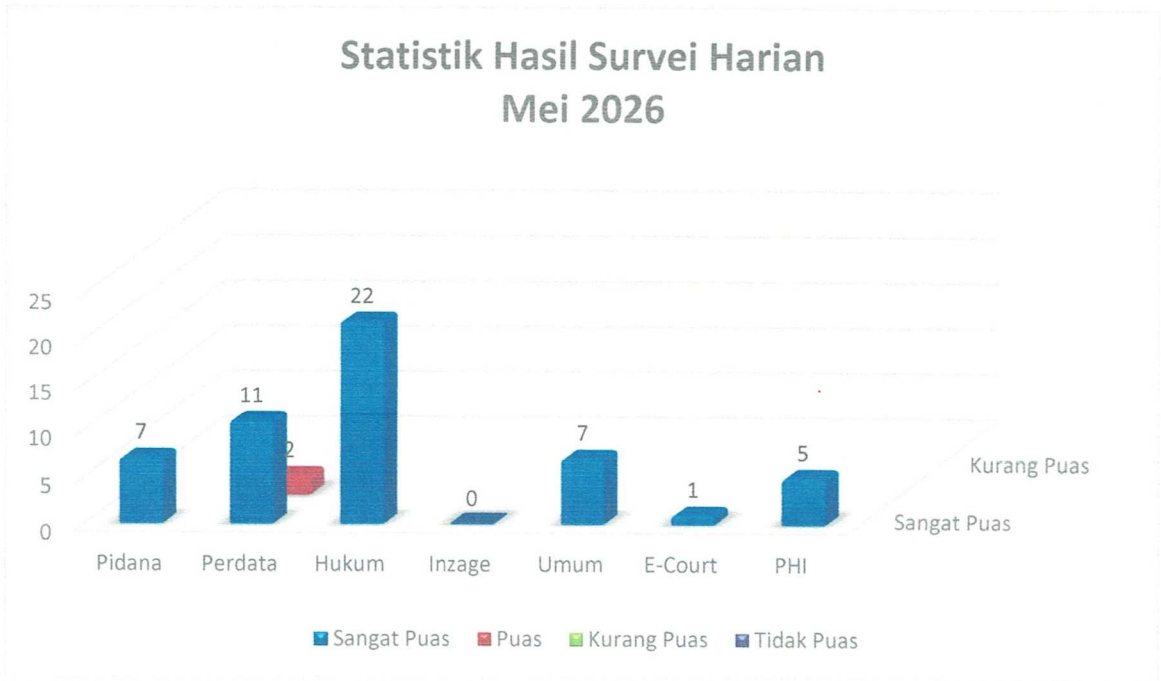
Survei Harian yang dilaksanakan oleh Kepaniteraan Hukum Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA, ditujukan untuk mengetahui tentang pendapat masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA, dan hasil pelaksanaan dari Survei Harian digunakan sebagai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

Adapun hasil dari pelaksanaan Survei Harian yang dilaksanakan periode Mei 2026, adalah sebagai berikut :

Rekapitulasi Survei Harian Kepuasan Masyarakat
Periode : Mei Tahun 2026

No	Layanan	Sangat Puas (A)	Puas (B)	Kurang Puas (C)	Tidak Puas (D)	Sub Total
1	Pidana	7	-	-	-	7
2	Perdata	11	2	-	-	13
3	Hukum	22	-	-	-	22
4	Inzage	-	-	-	-	0
5	Umum	7	-	-	-	7
6	E-Court	1	-	-	-	1
7	PHI	5	-	-	-	5
Total		55	2	-	-	57

STATISTIK HASIL SURVEI HARIAN LAYANAN PTSP
PERIODE MEI 2026
PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL GRESIK KELAS 1A
GRESIK KELAS IA



Matrik responden survei harian periode bulan Mei Tahun 2026

No	Layanan	Sangat Puas (A)	Puas (B)	Kurang Puas (C)	Tidak Puas (D)	Sub Total
1	Pidana	7	-	-	-	7
2	Perdata	11	2	-	-	13
3	Hukum	22	-	-	-	22
4	Inzage	-	-	-	-	0
5	Umum	7	-	-	-	7
6	E-Court	1	-	-	-	1
7	PHI	5	-	-	-	5
Total		55	2	-	-	57

Dari tabel Matrik responden diatas survei harian pada Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA periode bulan Mei Tahun 2026 menggunakan Aplikasi Si Super diikuti oleh 57 responden.

DATA REKAPITULASI SURVEI HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE MEI

TAHUN 2026

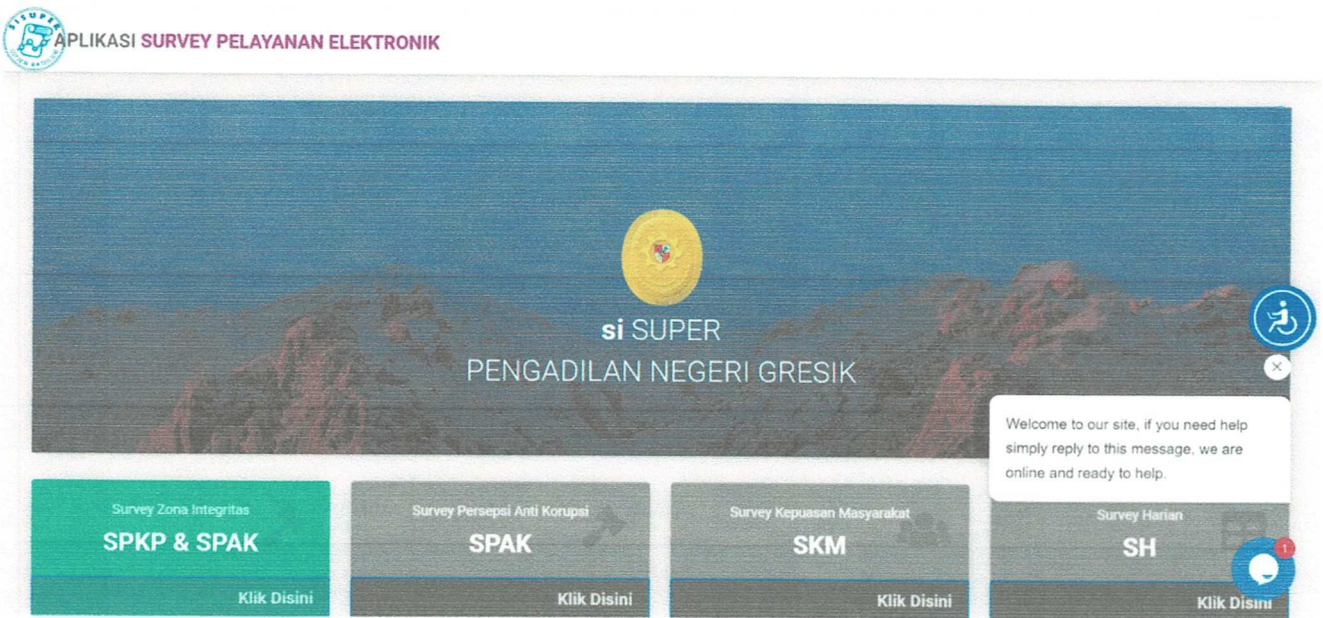
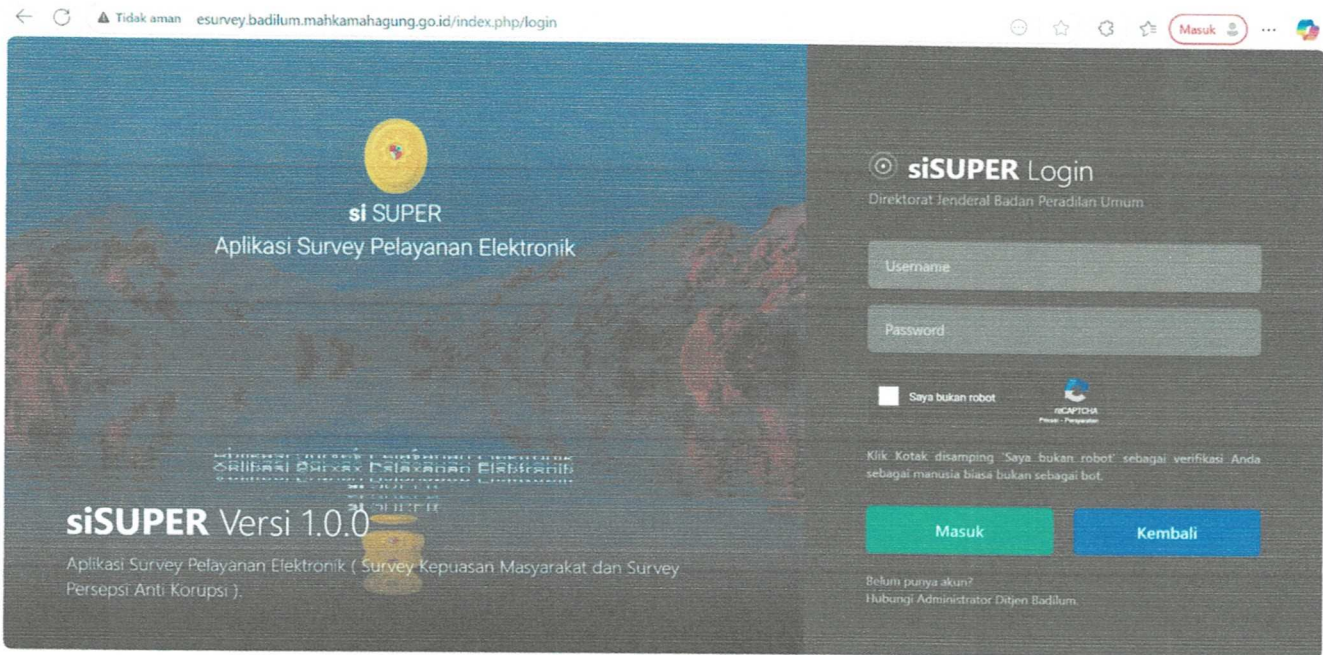
siSUPER (SURVEI HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum
Periode 1 Mei s/d 31 Mei 2026

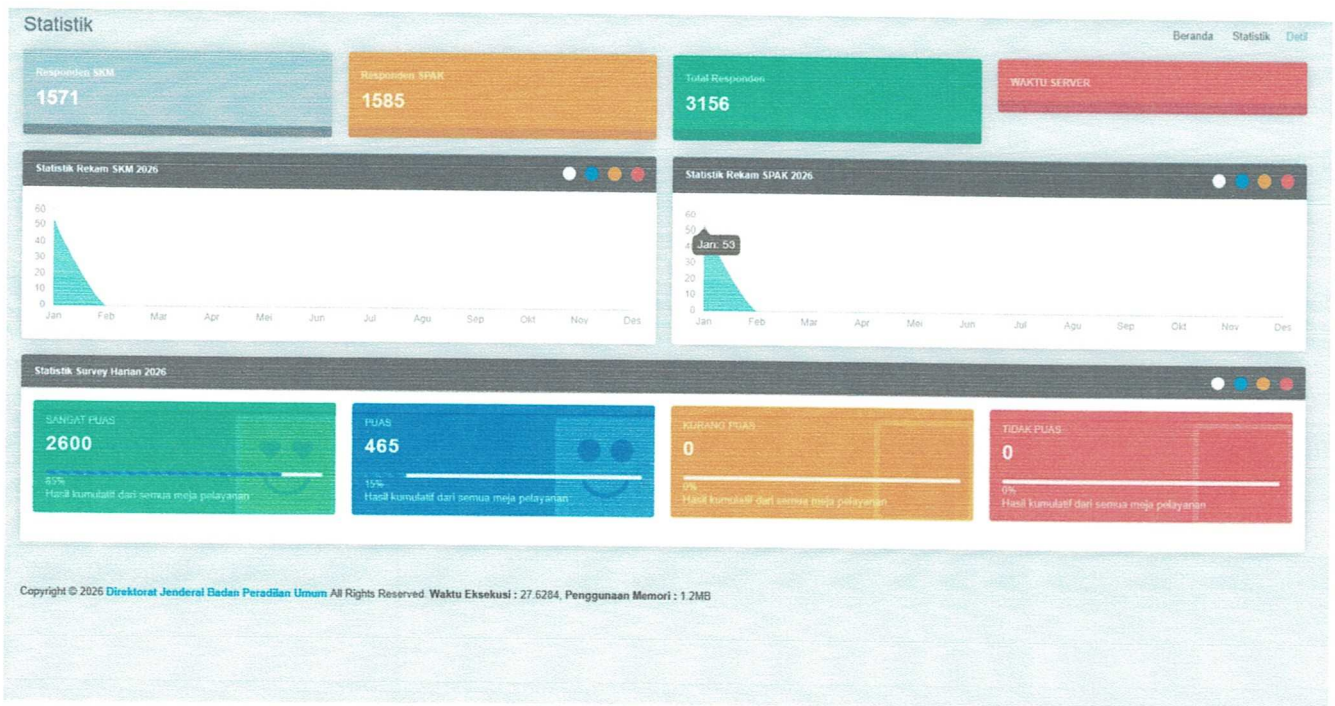
NO	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	20 Mei 2026
2.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	18 Mei 2026
3.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	18 Mei 2026
4.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	11 Mei 2026
5.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	6 Mei 2026
6.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	4 Mei 2026
7.	PIDANA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	4 Mei 2026
8.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Mei 2026
9.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Mei 2026
10.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	26 Mei 2026
11.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	21 Mei 2026
12.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	20 Mei 2026
13.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	19 Mei 2026
14.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	PUAS	19 Mei 2026
15.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	18 Mei 2026
16.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	11 Mei 2026
17.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	7 Mei 2026
18.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	6 Mei 2026

19.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	6 Mei 2026
20.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	5 Mei 2026
21.	PERDATA	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Mei 2026
22.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	26 Mei 2026
23.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	26 Mei 2026
24.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	25 Mei 2026
25.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	25 Mei 2026
26.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	25 Mei 2026
27.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	25 Mei 2026
28.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	21 Mei 2026
29.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	20 Mei 2026
30.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	19 Mei 2026
31.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	19 Mei 2026
32.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	19 Mei 2026
33.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	19 Mei 2026
34.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	19 Mei 2026
35.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	13 Mei 2026
36.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	12 Mei 2026
37.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	11 Mei 2026
38.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	7 Mei 2026
39.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	7 Mei 2026
40.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	6 Mei 2026
41.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	6 Mei 2026
42.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	4 Mei 2026

43.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Mei 2026
44.	HUKUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	26 Mei 2026
45.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Mei 2026
46.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	26 Mei 2026
47.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	25 Mei 2026
48.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	20 Mei 2026
49.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	13 Mei 2026
50.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	13 Mei 2026
51.	UMUM	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	12 Mei 2026
52.	ECOURT	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	25 Mei 2026
53.	PHI	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	29 Mei 2026
54.	PHI	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	26 Mei 2026
55.	PHI	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	21 Mei 2026
56.	PHI	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	5 Mei 2026
57.	PHI	PENGADILAN NEGERI GRESIK	SANGAT PUAS	5 Mei 2026

Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA telah menggunakan inovasi dari Dirjen 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 survei 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.

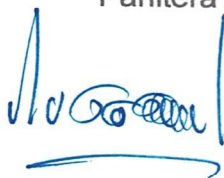
Gresik, 2 Juni 2026

Panitera Muda Hukum,



ZULVIKAR NUR BARLIAN, S.H.

Panitera



SYAWAL ASWAD SIREGAR, S.H., M.Hum.

Mengetahui,
Wakil Ketua Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA



HERIYANTI, S.H., M.Hum.

FOTO EVIDEN

