



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI SURABAYA
PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS IA**

Jl. Permata Selatan No.6, Kembangan, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61121
website : www.pn-gresik.go.id, e-mail : gresik.pn@gmail.com

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS IA
PERIODE TRIWULAN I (JANUARI-MARET) TAHUN 2026**

**BAB I
PENDAHULUAN**

I. LATAR BELAKANG

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas. Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks. Meskipun fungsi utama pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI SURABAYA
PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS IA**

Jl. Permata Selatan No.6, Kembangan, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61121
website : www.pn-gresik.go.id, e-mail : gresik.pn@gmail.com

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

II. TUJUAN

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.

III. DASAR HUKUM

1. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (pasal 38 ayat 1);
3. Kepmenpan Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Permenpan Nomor: 13 tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat;



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI SURABAYA
PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS IA**

Jl. Permata Selatan No.6, Kembangan, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61121
website : www.pn-gresik.go.id, e-mail : gresik.pn@gmail.com

-
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

IV. RUANG LINGKUP

1. Memonitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik;
2. Mengevaluasi Aspek Indeks Kepuasan Masyarakat apa saja yang terendah pada Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik;
3. Melakukan Tindak Lanjut dari Hasil Monitoring dan Evaluasi.



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI SURABAYA
PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS IA**

Jl. Permata Selatan No.6, Kembangan, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61121
website : www.pn-gresik.go.id, e-mail : gresik.pn@gmail.com

**BAB II
PEMBAHASAN**

A. MONITORING TERHADAP SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam hal Survei Indeks Kepuasan Masyarakat, Ketua Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA memonitoring terhadap :

1. Persyaratan; Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Penyelesaian; Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/ Tarif; Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan; Produk Spesifikasi Jenis Layanan adalah hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana; Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana; Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Sarana dan Prasarana; Sarana dan Prasarana adalah merupakan ketersediaan dan kesiapan sarana dan prasarana dalam menunjang proses pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

B. EVALUASI TERHADAP SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Adapun Evaluasi terhadap Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2026 yang berada pada posisi 3



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI SURABAYA
PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS IA**

Jl. Permata Selatan No.6, Kembangan, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61121
website : www.pn-gresik.go.id, e-mail : gresik.pn@gmail.com

Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2026 yang berada pada posisi 3 terendah antara lain :

1. Persyaratan memiliki nilai **3,947**;
2. Waktu Penyelesaian, memiliki nilai **3,947**;
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan, memiliki nilai **3,954**;



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI SURABAYA
PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS IA**

Jl. Permata Selatan No.6, Kembangan, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61121
website : www.pn-gresik.go.id, e-mail : gresik.pn@gmail.com

**BAB III
PENUTUP**

A. KESIMPULAN

Pada dasarnya Ketua Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik Kelas IA telah melaksanakan tugas pengawasan dengan sangat baik, dimana dari hasil Pengawasannya tersebut terdapat tiga indikator terendah pada Survei IKM Periode Triwulan I Tahun 2026, yaitu:

1. Persyaratan memiliki nilai **3,947**;
2. Waktu Penyelesaian, memiliki nilai **3,947**;
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan, memiliki nilai **3,954**;

B. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil 3 terendah tersebut diatas maka tidak lanjut yang harus dilakukan adalah :

A. Persyaratan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?

- Memberikan informasi secara lengkap kepada pengguna layanan mengenai persyaratan yang diminta, agar tidak terjadi kerancuan antara persyaratan dan jenis pelayanan.
- Mendistribusikan brosur yang memuat detail persyaratan pelayanan ke ruang pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).
- Melakukan pembaruan informasi persyaratan pada website dan media sosial.

B. Waktu Penyelesaian

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?

- Melakukan *briefing* dan pelatihan secara berkala bagi petugas PTSP untuk meningkatkan kompetensi dan kecepatan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku.
- Meningkatkan kecepatan pelayanan dengan menerapkan prioritas, terutama pada layanan yang sering dikeluhkan.
- Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau mengalami keterlambatan maka diberikan kompensansi kepada



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI SURABAYA
PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS IA**

Jl. Permata Selatan No.6, Kembangan, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61121
website : www.pn-gresik.go.id, e-mail : gresik.pn@gmail.com

pengguna layanan.

C. Kemudahan prosedur pelayanan

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

- Selalu memberikan formulir persyaratan layanan yang spesifik di meja PTSP kepada pengguna layanan agar memahami berkas yang diperlukan.
- Meningkatkan publikasi alur prosedur melalui media informasi (brosur, banner, *website*) agar masyarakat mendapatkan panduan yang jelas.

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik dibuat, semoga laporan ini dapat bermanfaat demi tertibnya administrasi pada pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas untuk terwujudnya Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial Gresik Yang Agung.

Gresik, 8 April 2026

Penanggung Jawab Survei

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

Koordinator Tim Survei

ZULVIKAR NUR BARLIAN, S.H.

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial
Kelas IA

ACHMAD RIFAI, S.H., M.H.



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI SURABAYA
PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS IA**

Jl. Permata Selatan No.6, Kembangan, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61121
website : www.pn-gresik.go.id, e-mail : gresik.pn@gmail.com

**LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS IA
PERIODE TRIWULAN I (JANUARI-MARET) TAHUN 2026**

Berdasarkan hasil 3 terendah tersebut diatas maka tidak lanjut yang harus dilakukan adalah :

A. Persyaratan

- Memberikan informasi secara lengkap kepada pengguna layanan mengenai persyaratan yang diminta, agar tidak terjadi kerancuan antara persyaratan dan jenis pelayanan.
- Mendistribusikan brosur yang memuat detail persyaratan pelayanan ke ruang pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).
- Melakukan pembaruan informasi persyaratan pada website dan media sosial.

B. Waktu Penyelesaian

- Melakukan *briefing* dan pelatihan secara berkala bagi petugas PTSP untuk meningkatkan kompetensi dan kecepatan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku.
- Meningkatkan kecepatan pelayanan dengan menerapkan prioritas, terutama pada layanan yang sering dikeluhkan.
- Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau mengalami keterlambatan maka diberikan kompensasi kepada pengguna layanan.

C. Persyaratan

- Selalu memberikan formulir persyaratan layanan yang spesifik di meja PTSP kepada pengguna layanan agar memahami berkas yang diperlukan.
- Meningkatkan publikasi alur prosedur melalui media informasi (brosur, banner, *website*) agar masyarakat mendapatkan panduan yang jelas.

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik dibuat, semoga laporan ini dapat



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI SURABAYA
PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL
GRESIK KELAS IA**

Jl. Permata Selatan No.6, Kembangan, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61121
website : www.pn-gresik.go.id, e-mail : gresik.pn@gmail.com

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial Gresik dibuat, semoga laporan ini dapat bermanfaat demi tertibnya administrasi pada pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas untuk terwujudnya Pengadilan Kraksaan Yang Agung.

Gresik, 8 April 2026

Penanggungjawab Survei

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

Kordinator Tim Survei

ZULVIKAR NUR BARLIAN, S.H.

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial
Gresik Kelas IA

ACHMAD RIFAI, S.H., M.H.