

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PERIODE IV OKTOBER 2023 SAMPAI DESEMBER 2023

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi SPKP yang telah dilakukan bahwa beberapa tindak lanjut yang diperlukan terhadap 3 unsur terendah diantaranya :

1. Prosedur

- Berkaitan dengan Prosedur di Anjungan mandiri sudah diberikan barkote-barkote tentang persyaratan, sehingga para pengguna layanan sebelum mengajukan keperluannya bisa melihat persyaratan pada barkote pelayanan yang diberikan sehingga mempersingkat prosedur;
- Di anjungan mandiri juga telah disediakan petugas khusus yang melayani para pengguna layanan dan mengarahkan para pengguna layanan sehingga prosedur yang dilalui telah dijelaskan oleh petugas anjungan mandiri;
- Mengenai Prosedur telah dilaksanakan sesuai dengan SOP pada masing-masing petugas;
- Usaha yang dilakukan pengadilan dalam rangka mempersiapkan petugas mengenai pemahaman prosedur adalah telah melakukan Briefing setiap hari yang dilakukan oleh Panitera, Sekretaris, seluruh petugas PTSP, Hakim pengawas, petugas harian yang pada intinya membahas masalah pelayanan apa yang akan diberikan, bagaimana cara memberikan layanan, dan juga hambatan-hambatan yang terjadi selama bertugas di PTSP yang akan dilaporkan setelah melaksanakan tugas;
- Terhadap petugas PTSP juga telah dilakukan pelatihan-pelatihan guna memberikan pelayanan prima terhadap pengguna layanan;
- Demikian pula Hakim pengawas bidang PTSP juga melakukan pengawasan setiap hari dua kali untuk melihat kinerja para petugas PTSP dan apabila ada permasalahan akan dibahas dalam rapat bagian PTSP dengan penanggungjawab PTSP;

2. Tariff dan biaya

- Mengenai biaya dan Tarif secara resmi yang telah ditetapkan oleh SK Ketua pengadilan negeri gresik dengan penetapan SK Panjar biaya perkara , semua biaya baik keuangan perkara, biaya eksekusi maupun biaya yang dikeluarkan untuk PNPB semua sudah diumumkan secara transparan hal tersebut dapat dilihat di website maupun dipapan pengumuman Pengadilan (diruang tunggu pengguna layanan), mengenai biaya yang berkaitan dengan Pnpb sudah secara transparan ditempel di ruang PTSP dan

selanjutnya juga akan ditempel diruang anjungan mandiri dan diruang tunggu Pengguna layanan.

- Mengenai biaya dan tariff ini akan muncul dalam aplikasi apabila para pihak menggunakan aplikasi ecourt sehingga pihak pengguna layanan dapat membayar sesuai aplikasi di bank lalu menyampaikan bukti pembayaran yang diserahkan kepada kasir untuk diberikan SKUM;
- Pengadilan Negeri Gresik tidak melakukan pungutan apapun yang diluar tariff dan biaya resmi sehingga apabila ada pengguna layanan yang merasa dilakukan pungutan diluar pungutan resmi dapat melaporkan hal tersebut melalui meja pengaduan bisa juga langsung melalui aplikasi SIWAS dengan mengirimkan surat kepada pimpinan Pengadilan Negeri Gresik di nomor (031)51169931;

3. Persyaratan

- Mengenai persyaratan, Pengadilan Negeri Gresik telah menyediakan sarana bagi pengguna layanan yang menginginkan suatu layanan dengan bantuan barkode yang telah disediakan baik di ruang tamu terbuka, dianjungan mandiri dan website sehingga pengguna layanan dapat mengakses dengan mudah semua persyaratan yang berkaitan dengan layanan ;
- Selain itu juga disediakan Checklist dari barkode-barkode tersebut yang harus dipenuhi oleh Pengguna layanan yang disediakan oleh petugas PTSP atau pengguna layanan bisa mencetak sendiri melalui anjungan mandiri dari semua layanan, yang diharapkan dengan disediakannya barkode-barkode tersebut Pengguna layanan dapat dengan mudah menggunakan layanan-layanan yang disediakan di Pengadilan Negeri Gresik;

Ketua Pengadilan Negeri /Hubungan Industrial kelas IA Gresik


I GUSTI AYU SUSILAWATI, S.H., M.H.
19711205 199603 2 002