

## **LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PERIODE III JULI 2023 SAMPAI SEPTEMBER 2023**

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

### **1. Sarana Prasarana pendukung layanan**

- Semua Petugas telah diberi briefing setiap hari tentang layanan;
- Semua Petugas sudah dilengkapi dengan SOP;
- Semua petugas sudah dilengkapi dengan perangkat computer dan alat komunikasi yang memadai yang memenuhi standar;
- Semua petugas sudah disambungkan dengan alat komunikasi yang terhubung dari Meja PTSP ke ruang anjungan mandiri;
- Ruang anjungan mandiri sudah dipersiapkan computer, printer dan alat komunikasi untuk berhubungan dengan petugas PTSP juga dilengkapi petugas di anjungan yang membantu pengguna layanan memperoleh layanan terbaik;
- Jaringan internet telah disesuaikan dengan kebutuhan, dan apabila ada hambatan langsung ditangani bagian IT yang cakap untuk itu;
- Dianjungan mandiri disiapkan barkode-barkode untuk mempermudah pengguna layanan dalam melengkapi kebutuhannya;
- Bagi pengguna yang berkebutuhan khusus telah diberikan sarana dan prasarana khusus untuk disabilitas berupa lintasan khusus disabilitas, toilet disabilitas, tongkat, kursi dorong dll;
- Pengadilan juga telah dilengkapi dengan petunjuk arah untuk mempermudah pengguna layanan mencari apa yang dibutuhkan;
- Pengadilan Negeri Gresik juga berupaya terus meningkatkan sarana prasarana tidak hanya di bagian administrasi, ruang sidang juga telah dilengkapi perangkat untuk sidang secara online, computer di ruang sidang, masyarakat juga dapat mencari perkara yang sedang berjalan dengan mesin pencari yang disediakan di ruang tunggu, berkaitan dengan ruang tunggu telah diberikan sarana berupa ruang tunggu baik yang diluar maupun ruang ac, ruang laktasi juga dilengkapi lahan parkir yang dibantu oleh juru parkir sehingga sampai saat ini pengadilan telah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan;

- Pengadilan juga melengkapi dengan adanya posbakum yang dilengkapi dengan inovasi-inovasi terkini yang berfungsi sebesar-besar untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat;

## 2. Prilaku Pelaksana

- Berkaitan dengan Prilaku Pelaksana , Petugas PTSP dan juga petugas anjungan mandiri serta petugas Survey (penerima tamu) telah dibekali pengetahuan tentang bagian-bagian yang dipegangnya sesuai dengan SOP demikian juga dengan petugas anjungan mandiri yang berperan untuk menyampaikan berkas-berkas dari pengguna layanan kepada PTSP juga melayani para pengguna layanan dan mengarahkan para pengguna layanan sehingga prosedur yang dilalui telah dijelaskan oleh petugas anjungan mandiri;
- Petugas PTSP sudah memberikan layanan sesuai dengan standar pelayanan;
- Petugas PTSP sudah diberikan pelatihan-pelatihan tentang tugasnya selaku Petugas PTSP;
- Petugas PTSP juga telah dibreafing setiap pagi dan kepada mereka diarahkan CCTV yang terkoneksi dengan CCTV Ketua Pengadilan;
- Apabila petugas PTSP berperilaku tidak sesuai aturan yang ditetapkan Pengadilan dapat dilaporkan melalui pengaduan-pengaduan yang telah diinformasikan baik secara manual dipapan informasi maupun di website Pengadilan Negeri Gresik;

## 3. Layanan konsultasi dan Pengaduan

- Untuk layanan konsultasi, Pengadilan Negeri Gresik telah bekerja sama dengan mengadakan Mou dengan LBH Fajar Tri Laksana dalam POSBAKUM Pengadilan Negeri Gresik, dimana pada POSBAKUM tersebut telah diadakan banyak inovasi-inovasi diantaranya Pengguna layanan bisa berkonsultasi secara gratis secara langsung melalui elektronik (Zoom meeting) maupun hadir langsung, bisa juga melalui Chatbox yang dijawab secara otomatis /autobot;
- POSBAKUM juga dilengkapi oleh barkote-barkote yang bertujuan untuk membantu masyarakat untuk mempermudah memperoleh informasi;
- Berkaitan dengan pengaduan, Pengadilan telah PTSP yang melayani pengaduan secara langsung , bisa juga langsung melalui aplikasi SIWAS dengan mengirimkan surat kepada pimpinan Pengadilan Negeri Gresik di nomor (031)51169931;

**Ketua Pengadilan Negeri / Hubungan Industrial kelas IA Gresik**

AGUS WALUJO TJAHJONO, S.H., M.Hum

19690818 1992031 002

