



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI LAMONGAN
Jl. Veteran No. 18 KAB. LAMONGAN
JAWA TIMUR
<http://www.pn-lamongan.go.id/>



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 1 Juli 2025 sampai 30 September 2025

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
NILAI INDEKS
3,73 / 93,16%

Jumlah	136 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 77	
	PEREMPUAN : 59	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	
	SD : 0	Diploma 2 : 2
	SMP : 0	S1 : 42
	SMU : 89	S2 : 0
	Diploma 1 : 3	S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 1	SWASTA : 117
	TNI : 0	WIRAUSAHA : 10
	POLRI : 7	TENAGA KONTRAK : 0
	LAINNYA : 1	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3,515
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	3,640
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,713

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

- Mengintruksikan kepada seluruh Hakim dan Pegawai serta petugas layanan terpadu satu pintu Pengadilan Negeri Lamongan untuk memberikan informasi yang sebenar-benarnya terkait prosedur layanan pengadilan dan tidak mempersulit masyarkat dalam memperoleh produk layanan Pengadilan Negeri Lamongan.
- Mengintruksikan kepada seluruh Hakim dan Pegawai serta petugas layanan terpadu satu pintu Pengadilan Negeri Lamongan untuk tidak meminta biaya, selain biaya yang sudah ditetapkan secara resmi oleh aturan dan perundang-undangan yang berlaku, dan akan memberikan hukuman sesuai aturan yang berlaku jika ada hakim atau pegawai yang terbukti meminta imbalan atau tambahan biaya selain yang ditetapkan.
- Mengintruksikan kepada seluruh Hakim dan Pegawai Pengadilan Negeri Lamongan serta petugas layanan terpadu satu pintu agar memberikan pelayanan yang mudah dan tepat waktu kepada masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Lamongan, serta tidak menunda tugas/pekerjaan yang menjadi tugasnya dan selalu menerapkan prinsip kehati-hatian dan ketelitian terhadap segala bentuk pekerjaan yang dilaksanakan, agar meminimalisir kesalahan terhadap produk layanan Pengadilan Negeri Lamongan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Lamongan.

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat

29 September 2025
Ketua Pengadilan Negeri
Ali Sobirin, S.H., M.H.



LAPORAN

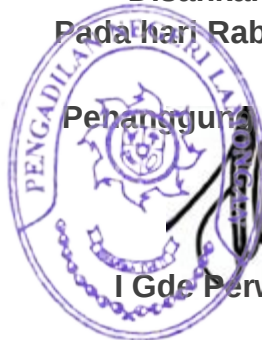
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI LAMONGAN KELAS IB
Periode Juli s/d September 2025



LAPORAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI LAMONGAN KELAS IB
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Lamongan
Pada hari Rabu, 01 Oktober 2025

Penanggung Jawab Tim Survei,



I Gde Perwata, S.H., M.H.

Ketua Tim Survei

Erna Puji Lestari, S.H., M.H.

Sekretaris Tim Survei,

Syihabuddin, S.H.I.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Lamongan mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Lamongan dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Lamongan, 01 Oktober 2025

Tim Survei

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
1. Kategori Mutu Pelayanan	5
2. Responden Menurut Karakteristik Umur	6
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	6
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	7
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	7
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB	8
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang LingkupPersyaratan	9
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup Prosedur	10
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup Waktu Pelayanan.....	11
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup Biaya/Tarif	12
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	13
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	14
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana	15
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	16
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	17

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Halaman
1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup : Persyaratan.....	5
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup : Persyaratan.....	10
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup : Prosedur.....	11
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup Waktu Pelayanan.....	12
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup : Biaya/Tarif.....	13
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	14
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	15
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana	16
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkungan Sarana dan Prasarana	17
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	18

DAFTAR ISI

	hal.
Kata Pengantar	i
Daftar Tabel	ii
Daftar Gambar	iii
Daftar Isi	iv
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
II. METODOLOGI PENELITIAN	3
A. Metode Survei	3
B. Tehnik Pengumpulan Data	3
C. Variabel Pengukuran IKM	3
D. Teknik Analisa Data	4
III. PROFIL RESPONDEN	5
A. Umur	5
B. Jenis Kelamin	5
C. Pendidikan Terakhir	5
D. Pekerjaan Utama	6

IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (Pengguna Layanan Pengadilan)	7
A. Persyaratan	8
B. Prosedur	9
C. Waktu pelayanan	10
D. Biaya/Tarif	10
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	11
F. Kompetensi Pelaksana	12
G. Perilaku Pelaksana	13
H. Sarana dan Prasarana	14
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	14
V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	17
A. Kesimpulan	17
B. Rekomendasi	18

I. PENDAHULUAN

A. 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. 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 Lamongan Kelas IB melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16

Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas IB Lamongan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB ini dilaksanakan pada bulan Juli 2025 sampai dengan bulan September 2025.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kelas IB Lamongan, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara/Advokat, Pedagang, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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 Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan 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 alat pendukung yang memadahi dalam pelayanan yang optimal terhadap masyarakat.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kelas IB Lamongan ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	4 (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	3 (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	2 (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	1 (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

III. PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	2	5%
2	29-39	11	26%
3	40-49	26	60%
4	50-59	4	9%
5	60-69	0	0%
JUMLAH		43	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 40-49 tahun (60%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	77	57
2	Perempuan	59	43
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	-	-
TOTAL		136	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang (51%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	%
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMU	89	65%
4	D1	3	2%
5	D2	2	1%
6	D3	0	0%
7	S-1	42	31%
8	S-2	0	0%
9	S-3	0	0%
JUMLAH		136	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMU sebanyak 89 orang (65%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

NO	PEKERJAAN UTAMA	FREKUENSI	%
1	Wirausaha	10	7%
2	PNS	1	1%
3	TNI	0	0%
4	POLRI	7	5%
5	Swasta	117	86%
6	Tenaga Kontrak	0	0%
7	Lainnya	1	1%
JUMLAH		136	100%

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaan utama adalah Swasta sejumlah 117 orang atau 86%.

IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 136 angket secara elektronik. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB sebesar **3,73** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 3.53 s/d 4.00).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup sebagai berikut:

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat sesuai.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Persyaratan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	103	76%
2	Sesuai	3	33	24%
3	Kurang Sesuai	2		
4	Tidak Sesuai	1		
JUMLAH			136	100%

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, diperoleh rerata skor berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat mudah.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Prosedur

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	70	51%
2	Mudah	3	66	49%
3	Kurang Mudah	2		
4	Tidak Mudah	1		
JUMLAH			136	100%

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, diperoleh rerata skor berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori cepat.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	97	71%
2	Cepat	3	39	29%
3	Kurang Cepat	2		
4	Tidak Cepat	1		
JUMLAH			136	100%

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah pendapat pengguna pelayanan tentang pelayanan pada Pengadilan tidak dipungut biaya atau gratis, diperoleh rerata skor berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat setuju. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Biaya / Tarif

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Setuju	4	87	64%
2	Setuju	3	49	36%
3	Kurang Setuju	2		
4	Tidak Setuju	1		
JUMLAH			136	100%

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah tentang kesesuaian hasil pelayanan yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat sesuai. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	107	79%
2	Sesuai	3	29	21%
3	Kurang Sesuai	2		
4	Tidak Sesuai	1		
JUMLAH			136	100%

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat kompeten. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	103	76%
2	Kompeten	3	33	24%
3	Kurang Kompeten	2		
4	Tidak Kompeten	1		
JUMLAH			136	100%

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor berada pada interval 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat sopan dan ramah. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	101	74%
2	Sopan dan Ramah	3	35	26%
3	Kurang Sopan dan Ramah	2		
4	Tidak Sopan dan Ramah	1		
JUMLAH			136	100%

H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah merupakan alat pendukung yang memadahi dalam pelayanan yang optimal terhadap masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Baik	4	101	74%
2	Baik	3	35	26%
3	Cukup	2		
4	Buruk	1		
JUMLAH			136	100%

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori berfungsi dan dikelola dengan baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	122	90%
2	Kurang Maksimal	3	14	10%
3	Ada tetapi tidak dapat diakses	2		
4	Tidak Ada	1		
JUMLAH			136	100%

HASIL REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
PENGADILAN NEGERI KELAS I B LAMONGAN

No	Ruang Lingkup	4 (sangat baik)	3 (baik)	2 (kurang baik)	1 (Tidak baik)
1	Persyaratan	103	33	-	-
2	Prosedur	70	66	-	-
3	Waktu Pelayanan	97	39	-	-
4	Biaya / Tarif	87	49	-	-
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	107	29	-	-
6	Kompetensi Pelaksana	103	33	-	-
7	Perilaku Pelaksana	101	35	-	-
8	Sarana dan Prasarana	101	35	-	-
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	122	14	-	-

HASIL SURVEI KUALITATIF

Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Pelayanan sangat bagus, supaya dipertahankan dan ditingkatkan
2. Untuk pelayanan bagian hukum Pengadilan Negeri Lamongan sangat ramah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, agar dapat terus dipertahankan pelayanannya atau tidak menutup kemungkinan lebih baik lagi.
3. Tingkatkan terus kualitas pelayanan yang diberikan agar semakin baik/sangat memuaskan.
4. Keadaan Kantor sangat bersih, akan tetapi mohon agar lebih ditingkatkan kebersihannya.
5. Agar karyawan Pengadilan Negeri Lamongan tetap mempertahankan kejujuran yang sudah ada selama ini;

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB sebesar **3.73** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

No.	Indikator	Nilai
	Persyaratan Pelayanan	
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3.757
	Prosedur Pelayanan	
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3.515
	Waktu Pelayanan	
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3.713
	Biaya/Tarif Pelayanan	
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI?	3.640
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	3.787
	Kompetensi Pelaksana	
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	3.757

7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	3.743
8.	Sarana dan Prasarana Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3.728
9.	Penanganan Pengaduan Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	3.897

Meskipun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada umumnya mendapatkan predikat sangat baik. Akan tetapi dari indikator-indikator tersebut ada 3 indikator yang memiliki nilai paling rendah yaitu indikator Prosedur Pelayanan, indikator Biaya/Tarif Pelayanan, dan indikator Waktu Pelayanan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Lamongan akan terus memperbaiki pelayanan dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

B. REKOMENDASI

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan cepat dan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas serta selalu menggunakan salam, senyum, sapa, sopan, dan santun baik oleh pengambil keputusan (decision maker) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP dan aturan yang berlaku.



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI SURABAYA
PENGADILAN NEGERI LAMONGAN

Jl. Veteran No. 18 Telp: 321351, 321024, (Fax) 311551
Web : www.pn-lamongan.go.id E-mail : pn.lamongan@gmail.com

EVALUASI
3 UNSUR TERENDAH NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PENGADILAN NEGERI LAMONGAN

Pada hari ini Selasa 30 September 2025 telah diteliti 3 Unsur terendah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Lamongan, pada triwulan ketiga tahun 2025 Periode 01 Juli 2025 sampai 30 September 2025 dengan nilai sebesar 3,73/93,16% dengan jumlah responden sebanyak 136 orang.

Berikut Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur sebagai berikut :

NO	UNSUR PERTANYAAN	NILAI
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3,515
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI?	3,640
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?	3,660

1. Rekomendasi

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (decision maker) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP.

2. Tindak Lanjut

Dari hasil 3 (tiga) unsur terendah, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah yakni:

- a. Mengintruksikan kepada seluruh Hakim dan Pegawai serta petugas layanan terpadu satu pintu Pengadilan Negeri Lamongan untuk memberikan informasi yang sebenar-benarnya terkait prosedur layanan pengadilan dan tidak mempersulit masyarakat dalam memperoleh produk layanan Pengadilan Negeri Lamongan.
- b. Mengintruksikan kepada seluruh Hakim dan Pegawai serta petugas layanan terpadu satu pintu Pengadilan Negeri Lamongan untuk tidak meminta biaya, selain biaya yang sudah ditetapkan secara resmi oleh aturan dan perundang-undangan yang berlaku. dan akan memberikan hukuman sesuai aturan yang

berlaku jika ada hakim atau pegawai yang terbukti meminta imbalan atau tambahan biaya selain yang ditetapkan.

- c. Mengintruksikan kepada seluruh Hakim dan Pegawai Pengadilan Negeri Lamongan serta petugas layanan terpadu satu pintu agar memberikan pelayanan yang mudah dan tepat waktu kepada masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Lamongan, serta tidak menunda tugas/pekerjaan yang menjadi tugasnya dan selalu menerapkan prinsip kehati-hatian dan ketelitian terhadap segala bentuk pekerjaan yang dilaksanakan, agar meminimalisir kesalahan terhadap produk layanan Pengadilan Negeri Lamongan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Lamongan.

Lamongan, 30 September 2025
Ketua Pengadilan Negeri Lamongan

Ali Sobirin, S.H., M.H.

