

LAPORAN

SURVEY HARIAN PTSP

PENGADILAN NEGERI LAMONGAN

KELAS I B

AGUSTUS 2026

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY HARIAN
DI PENGADILAN NEGERI LAMONGAN
KELAS IB**

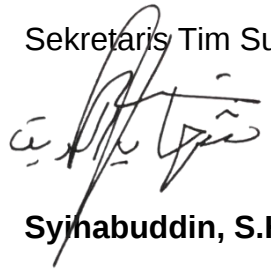
Disahkan di Lamongan

Pada Hari Selasa 01 September 2026

Ketua Tim Survey,


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

Sekretaris Tim Survey,


Syinabuddin, S.H.I.

Mengetahui:

Penanggung Jawab Tim Survey,


Anastasia Irene, S.H., M.H.

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 Kelas IB mengadakan Survey ini.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Harian yang dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat/pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survey ini menanyakan pendapat masyarakat/pelanggan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB.

Pelaksanaan Survey dan laporan Survey 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 Kelas IB dan masyarakat/pelanggan pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Lamongan, 01 September 2026

Tim Survey

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
 BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	 3
A. Metode Survey	3
B. Teknik Pengumpulan Data	3
C. Variabel Pengukuran IKM	3
D. Teknik Analisis Data	4
 BAB III. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	 5
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	
A. Kesimpulan.....	6
B. Rekomendasi.....	6
 RUJUKAN	 7
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	 8

BAB 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, kewajaran dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

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.

Dalam hal ini Pengadilan Negeri Lamongan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan serta kebutuhan masyarakat para pencari keadilan atau pengguna Pengadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan tersebut merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan seharusnya Pengadilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi semakin rumit dan kompleks.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya 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 Survey Harian kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka

Survey Harian dapat menggunakan metode dan teknik Survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB melaksanakan Survey harian.

B. Tujuan dan Sasaran

Survey Harian ini bertujuan untuk mengukur Harian sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB. Adapun sasaran Survey Harian adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB.
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/Survey harian ini di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB ini dilaksanakan setiap Bulan pada tahun 2026.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survey Harian di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, antara lain:

1. Tim Survey menyediakan fasilitas monitor yang didalamnya berisikan aplikasi SISUPER dengan alamat web yaitu di ***<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/098146>*** dan ***aplikasi survey lokal Pengadilan Negeri Lamongan yaitu <http://192.168.10.10/surpe/>*** yang secara otomatis dapat melakukan penghitungan hasil survey harian, terhadap masing-masing bagian pelayanan PTSP dibagian Pidana, Perdata, Hukum, umum, ecourt, Inzage, dan Meja E-Court.
2. Tim Survey membuat laporan Survey Harian dan dilaporkan setiap bulannya.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survey

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan aplikasi Sisuper Badilum dimana datanya berupa jumlah orang yang menggunakan layanan pada PTSP PN Lamongan kelas IB yang konversikan secara persentase.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa aplikasi Sisuper yang beralamat di <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/098146> dan aplikasi survey lokal Pengadilan Negeri Lamongan yaitu <http://192.168.10.10/surpe/> secara digital pada monitor yang ditempatkan di ruang pelayanan PN Lamongan Kelas IB yang mana hasil survey tersebut dapat dihitung secara otomatis oleh aplikasi tersebut.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini terdiri dari 4 ruang lingkup, antara lain:

1. Sangat Puas

Sangat Puas adalah merasa sangat senang (lega, gembira dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya);

2. Puas

Puas adalah merasa senang (lega, gembira, kenyang, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya);

3. Kurang Puas

4. Kurang Puas adalah merasa kurang senang (lega, gembira, kenyang, dan sebagainya karena bisa jadi belum terpenuhi hasrat hatinya);

5. Tidak Puas

Tidak Puas adalah kecewa (karena tidak terkabul keinginannya, harapannya, dan sebagainya).

D. Teknik Analisis Data

Analisis Survey harian di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Keempat ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam laporan tiap bulannya. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan penghitungan secara otomatis dengan menggunakan aplikasi Sisuper Badilum yang sudah dikonversikan ke dalam skala persentase, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

NO	MUTU PELAYANAN
1.	Sangat Puas
2.	Puas
3.	Kurang Puas
4.	Tidak Puas

BAB III HASIL SURVEY HARIAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Pada bulan Agustus 2026 jumlah pengguna layanan PTSP pada Pengadilan Negeri Lamongan yang mengisi Survey Harian pada Aplikasi Sisuper Badilum sebanyak 114 (seratus empat belas) orang. Berdasarkan Survey Harian di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran). diketahui bahwa Indeks Harian pada Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan Agustus 2026 berada pada kategori mayoritas **“SANGAT PUAS”** karena pada bulan Agustus 2026 mayoritas Pengguna Layanan memilih kategori **“SANGAT PUAS”** sebanyak **111 orang (97%)**.

Tabel 2

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Bagian Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB

No	Bagian Yang Dinilai	Skor				Jumlah	Persentase
		4	3	2	1		
1	Pidana	15	0	0	0	15	97%
2	Perdata	61	2	0	0	63	3%
3	Hukum	10	0	0	0	10	0%
4	Ecourt	23	1	0	0	24	0%
5	Umum	2	0	0	0	2	
6	Kepaniteraan	0	0	0	0	0	
7	Kesekretariatan	0	0	0	0	0	
Jumlah		111	3	0	0	114	100%

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Harian Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan Agustus 2026 berada pada kategori SANGAT PUAS.

Indeks Harian Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Sangat Puas, kemudian disusul Puas, Kurang Puas, dan Tidak Puas;

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, agar dapat meningkatkan pelayanan dan mempertahankan apa-apa yang telah dicapai dengan baik serta mengintruksikan kepada seluruh petugas PTSP untuk selalu mengingatkan dan meminta kepada pengguna layanan untuk mengisi survey harian.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Harian Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Harian Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

REKAP PENILAIAN PTSP BULAN JUNI 2026

NO	Meja Yang Dinilai	Indeks Kepuasan	Waktu Penilaian
1	PIDANA	SANGAT PUAS	27 Agustus 2026
2	PIDANA	SANGAT PUAS	27 Agustus 2026
3	PIDANA	SANGAT PUAS	27 Agustus 2026
4	PIDANA	SANGAT PUAS	27 Agustus 2026
5	PIDANA	SANGAT PUAS	27 Agustus 2026
6	PIDANA	SANGAT PUAS	27 Agustus 2026
7	PIDANA	SANGAT PUAS	26 Agustus 2026
8	PIDANA	SANGAT PUAS	20 Agustus 2026
9	PIDANA	SANGAT PUAS	20 Agustus 2026
10	PIDANA	SANGAT PUAS	20 Agustus 2026
11	PIDANA	SANGAT PUAS	11 Agustus 2026
12	PIDANA	SANGAT PUAS	6 Agustus 2026
13	PIDANA	SANGAT PUAS	6 Agustus 2026
14	PIDANA	SANGAT PUAS	6 Agustus 2026
15	PIDANA	SANGAT PUAS	5 Agustus 2026
16	PERDATA	SANGAT PUAS	31 Agustus 2026
17	PERDATA	SANGAT PUAS	31 Agustus 2026
18	PERDATA	SANGAT PUAS	31 Agustus 2026
19	PERDATA	SANGAT PUAS	31 Agustus 2026
20	PERDATA	SANGAT PUAS	31 Agustus 2026
21	PERDATA	SANGAT PUAS	31 Agustus 2026
22	PERDATA	SANGAT PUAS	31 Agustus 2026
23	PERDATA	SANGAT PUAS	31 Agustus 2026
24	PERDATA	SANGAT PUAS	28 Agustus 2026
25	PERDATA	SANGAT PUAS	28 Agustus 2026
26	PERDATA	SANGAT PUAS	28 Agustus 2026
27	PERDATA	SANGAT PUAS	28 Agustus 2026
28	PERDATA	SANGAT PUAS	27 Agustus 2026
29	PERDATA	SANGAT PUAS	27 Agustus 2026
30	PERDATA	SANGAT PUAS	24 Agustus 2026
31	PERDATA	SANGAT PUAS	19 Agustus 2026
32	PERDATA	SANGAT PUAS	18 Agustus 2026
33	PERDATA	SANGAT PUAS	18 Agustus 2026
34	PERDATA	SANGAT PUAS	18 Agustus 2026
35	PERDATA	SANGAT PUAS	18 Agustus 2026
36	PERDATA	SANGAT PUAS	18 Agustus 2026
37	PERDATA	SANGAT PUAS	18 Agustus 2026
38	PERDATA	SANGAT PUAS	18 Agustus 2026
39	PERDATA	SANGAT PUAS	14 Agustus 2026
40	PERDATA	SANGAT PUAS	14 Agustus 2026
41	PERDATA	SANGAT PUAS	14 Agustus 2026
42	PERDATA	SANGAT PUAS	13 Agustus 2026
43	PERDATA	SANGAT PUAS	13 Agustus 2026
44	PERDATA	SANGAT PUAS	13 Agustus 2026
45	PERDATA	SANGAT PUAS	13 Agustus 2026
46	PERDATA	SANGAT PUAS	13 Agustus 2026
47	PERDATA	SANGAT PUAS	12 Agustus 2026
48	PERDATA	SANGAT PUAS	12 Agustus 2026

49	PERDATA	SANGAT PUAS	12 Agustus 2026
50	PERDATA	SANGAT PUAS	11 Agustus 2026
51	PERDATA	SANGAT PUAS	11 Agustus 2026
52	PERDATA	SANGAT PUAS	11 Agustus 2026
53	PERDATA	SANGAT PUAS	11 Agustus 2026
54	PERDATA	SANGAT PUAS	10 Agustus 2026
55	PERDATA	SANGAT PUAS	10 Agustus 2026
56	PERDATA	SANGAT PUAS	10 Agustus 2026
57	PERDATA	SANGAT PUAS	10 Agustus 2026
58	PERDATA	SANGAT PUAS	10 Agustus 2026
59	PERDATA	SANGAT PUAS	7 Agustus 2026
60	PERDATA	SANGAT PUAS	7 Agustus 2026
61	PERDATA	SANGAT PUAS	7 Agustus 2026
62	PERDATA	SANGAT PUAS	6 Agustus 2026
63	PERDATA	SANGAT PUAS	6 Agustus 2026
64	PERDATA	SANGAT PUAS	6 Agustus 2026
65	PERDATA	SANGAT PUAS	6 Agustus 2026
66	PERDATA	SANGAT PUAS	6 Agustus 2026
67	PERDATA	SANGAT PUAS	6 Agustus 2026
68	PERDATA	SANGAT PUAS	6 Agustus 2026
69	PERDATA	SANGAT PUAS	5 Agustus 2026
70	PERDATA	SANGAT PUAS	5 Agustus 2026
71	PERDATA	SANGAT PUAS	5 Agustus 2026
72	PERDATA	SANGAT PUAS	5 Agustus 2026
73	PERDATA	SANGAT PUAS	5 Agustus 2026
74	PERDATA	SANGAT PUAS	4 Agustus 2026
75	PERDATA	PUAS	4 Agustus 2026
76	PERDATA	SANGAT PUAS	4 Agustus 2026
77	PERDATA	PUAS	4 Agustus 2026
78	PERDATA	SANGAT PUAS	4 Agustus 2026
79	HUKUM	SANGAT PUAS	24 Agustus 2026
80	HUKUM	SANGAT PUAS	20 Agustus 2026
81	HUKUM	SANGAT PUAS	19 Agustus 2026
82	HUKUM	SANGAT PUAS	18 Agustus 2026
83	HUKUM	SANGAT PUAS	14 Agustus 2026
84	HUKUM	SANGAT PUAS	12 Agustus 2026
85	HUKUM	SANGAT PUAS	10 Agustus 2026
86	HUKUM	SANGAT PUAS	6 Agustus 2026
87	HUKUM	SANGAT PUAS	6 Agustus 2026
88	HUKUM	SANGAT PUAS	6 Agustus 2026
89	UMUM	SANGAT PUAS	6 Agustus 2026
90	UMUM	SANGAT PUAS	4 Agustus 2026
91	ECOURT	SANGAT PUAS	26 Agustus 2026
92	ECOURT	SANGAT PUAS	26 Agustus 2026
93	ECOURT	SANGAT PUAS	26 Agustus 2026
94	ECOURT	SANGAT PUAS	26 Agustus 2026
95	ECOURT	SANGAT PUAS	26 Agustus 2026
96	ECOURT	SANGAT PUAS	26 Agustus 2026
97	ECOURT	SANGAT PUAS	26 Agustus 2026
98	ECOURT	SANGAT PUAS	24 Agustus 2026
99	ECOURT	SANGAT PUAS	21 Agustus 2026

100	ECOURT	SANGAT PUAS	21 Agustus 2026
101	ECOURT	SANGAT PUAS	21 Agustus 2026
102	ECOURT	SANGAT PUAS	20 Agustus 2026
103	ECOURT	SANGAT PUAS	14 Agustus 2026
104	ECOURT	SANGAT PUAS	12 Agustus 2026
105	ECOURT	SANGAT PUAS	12 Agustus 2026
106	ECOURT	SANGAT PUAS	12 Agustus 2026
107	ECOURT	PUAS	7 Agustus 2026
108	ECOURT	SANGAT PUAS	7 Agustus 2026
109	ECOURT	SANGAT PUAS	7 Agustus 2026
110	ECOURT	SANGAT PUAS	7 Agustus 2026
111	ECOURT	SANGAT PUAS	7 Agustus 2026
112	ECOURT	SANGAT PUAS	6 Agustus 2026
113	ECOURT	SANGAT PUAS	5 Agustus 2026
114	ECOURT	SANGAT PUAS	4 Agustus 2026