



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 (SKM)

Periode: 1 April 2026 s/d 30 Juni 2026

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS BERJALAN

3,80 / 94,90 %

JUMLAH 275 RESPONDEN

GENDER Laki-Laki : 181 org

PENDIDIKAN Tidak/Belum Sekolah : 0 org

SD : 1 org

SMP : 5 org

SMU : 184 org

Diploma 1 : 1 org

PEKERJAAN PNS : 6 org

TNI : 0 org

Polri : 0 org

Lainnya : 61 org

Perempuan : 94 org

Diploma 2 : 0 org

Diploma 3 : 0 org

Sarjana S1 : 73 org

Magister S2 : 1 org

Doktor S3 : 0 org

Wiraswasta : 165 org

Wiraswasta : 34 org

Tenaga Kontrak : 9 org

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Rata-Rata per Unsur:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? 3.69

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? 3.74

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? 3.75

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah:

1. Melaksanakan Supervisi kepada petugas pelayanan oleh Penaggung Jawab PTSP sebelum melaksanakan tugas setiap pagi, terkait dengan Jenis-jenis layanan, Standar Pelayanan, dan Daftar Informasi Publik. 2. Menyediakan informasi prosedur pada website resmi pengadilan, Meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), papan informasi dan media digital. Dan memastikan seluruh layanan terpusat melalui PTSP, serta menyediakan petugas yang siap memberikan panduan prosedur secara langsung. 3. Mengidentifikasi hambatan yang menyebabkan keterlambatan pelayanan dan Memberikan pembinaan kepada petugas agar bekerja lebih responsif dan tepat waktu, Meningkatkan disiplin kerja dan manajemen waktu. Serta Melakukan pembagian tugas yang jelas untuk menghindari penumpukan pekerjaan.

* Terima kasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki kualitas pelayanan.





LAPORAN

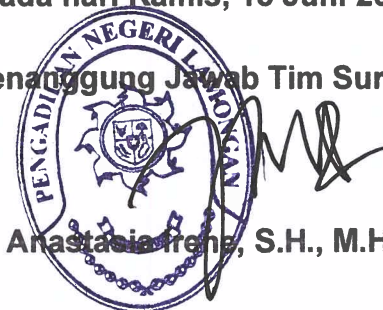
**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI LAMONGAN KELAS IB**
Periode April s/d Juni 2026



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 Kamis, 18 Juni 2026

Penanggung Jawab Tim Survei,



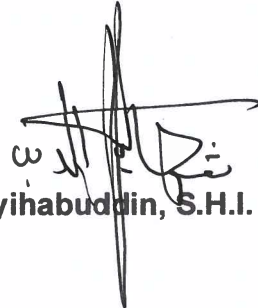
Anastasia Irene, S.H., M.H.

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, 18 Juni 2026

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 Lingkup Persyaratan	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	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran IKM	4
D. Teknik Analisa Data	5
III. PROFIL RESPONDEN	6
A. Umur	6
B. Jenis Kelamin	6
C. Pendidikan Terakhir	7
D. Pekerjaan Utama	7

IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (Pengguna Layanan Pengadilan)	8
A. Persyaratan	8
B. Prosedur	8
C. Waktu pelayanan	9
D. Biaya/Tarif	9
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	10
F. Kompetensi Pelaksana	10
G. Perilaku Pelaksana	11
H. Sarana dan Prasarana	11
i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	12
V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	15
A. Kesimpulan	15
B. Rekomendasi	16

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 April 2026 sampai dengan bulan Juni 2026.

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.

Standar Nilai dan Bobot SKM

https://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	4 (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	3,53 - 4,00
2.	3 (Baik)	76,61 - 88,30	3,06 - 3,52
3.	2 (Kurang Baik)	65,00 - 76,60	2,60 - 3,05
4.	1 (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,59

III. PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	27	10%
2	29-39	110	40%
3	40-49	90	33%
4	50-59	48	17%
5	60-69	0	0%
JUMLAH		275	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun (40%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	181	65
2	Perempuan	94	35
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	-	-
TOTAL		275	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 214 orang (66%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	%
1	SD	1	0%
2	SMP	5	2%
3	SMU	194	71%
4	D1	0	0%
5	D2	0	0%
6	D3	0	0%
7	S-1	73	27%
8	S-2	2	1%
9	S-3	0	0%
JUMLAH		275	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMU sebanyak 194 orang (71%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

NO	PEKERJAAN UTAMA	FREKUENSI	%
1	Wirausaha	34	12%
2	PNS	6	2%
3	TNI	0	0%
4	POLRI	0	0%
5	Swasta	165	60%
6	Tenaga Kontrak	9	3%
7	Lainnya	61	22%
JUMLAH		275	100%

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaan utama adalah Swasta sejumlah 165 orang atau 60%.

IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 275 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 **3,80** 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 pengelolaan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor berada pada interval skor 3.53 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		NILAI SKALA 4
			F	%	
1	Sangat Sesuai	4	189	69%	3,69
2	Sesuai	3	86	31%	3,31
3	Kurang Sesuai	2			
4	Tidak Sesuai	1			
JUMLAH			275	100%	

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, diperoleh rerata skor berada pada

interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori **“Sangat Mudah”**. 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		NILAI SKALA 4
			F	%	
1	Sangat Mudah	4	204	74%	3,74
2	Mudah	3	71	26%	3,26
3	Kurang Mudah	2			
4	Tidak Mudah	1			
JUMLAH			275	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 3.53 s/d 4.00 kategori **“Sangat Cepat”**. 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		NILAI SKALA 4
			F	%	
1	Sangat Cepat	4	205	75%	3,75
2	Cepat	3	70	25%	3,25
3	Kurang Cepat	2			
4	Tidak Cepat	1			
JUMLAH			275	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 3.53 s/d 4.00 kategori **“Sangat Setuju”**. 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		NILAI SKALA 4
			F	%	
1	Sangat Setuju	4	233	85%	3,85
2	Setuju	3	42	15%	3,15
3	Kurang Setuju	2			
4	Tidak Setuju	1			
JUMLAH			275	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 3.53 s/d 4.00 kategori "**Sangat Sesuai**". 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		NILAI SKALA 4
			F	%	
1	Sangat Sesuai	4	225	82%	3,82
2	Sesuai	3	50	18%	3,18
3	Kurang Sesuai	2			
4	Tidak Sesuai	1			
JUMLAH			275	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 3.53 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		NILAI SKALA 4
			F	%	
1	Sangat Kompeten	4	217	79%	3,79
2	Kompeten	3	58	21%	3,21
3	Kurang Kompeten	2			
4	Tidak Kompeten	1			
JUMLAH			275	100%	

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor berada pada interval 3.53 s/d 4.00 kategori **“Sangat Sopan dan Ramah”**. 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		NILAI SKALA 4
			F	%	
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	227	83%	3,83
2	Sopan dan Ramah	3	48	17%	3,17
3	Kurang Sopan dan Ramah	2			
4	Tidak Sopan dan Ramah	1			
JUMLAH			275	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 3.53 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		NILAI SKALA 4
			F	%	
1	Sangat Baik	4	227	83%	3,83
2	Baik	3	48	17%	3,17
3	Cukup	2			
4	Buruk	1			
JUMLAH			275	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 3.53 s/d 4.00 kategori **“Berfungsi dan dikelola dengan 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		RERATA SKOR
			F	%	
1	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	243	88%	3,88
2	Kurang Maksimal	3	32	12%	3,12
3	Ada tetapi tidak dapat diakses	2			
4	Tidak Ada	1			
JUMLAH			275	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	189	86	-	-
2	Prosedur	204	71	-	-
3	Waktu Pelayanan	205	70	-	-
4	Biaya / Tarif	233	42	-	-
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	225	50	-	-
6	Kompetensi Pelaksana	217	58	-	-
7	Perilaku Pelaksana	227	48	-	-
8	Sarana dan Prasarana	227	48	-	-
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	243	32	-	-

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 **3.80/94.90%** 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?	3,69
	Prosedur Pelayanan	
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3,74
	Waktu Pelayanan	
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,75
	Biaya/Tarif Pelayanan	
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI?	3,85
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	3,82

6.	Kompetensi Pelaksana Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	3,79
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	3,83
8.	Sarana dan Prasarana Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3,83
9.	Penanganan Pengaduan Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	3,88

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 Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, 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.

PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Satuan kerja : PENGADILAN NEGERI LAMONGAN KELAS IB
 Alamat : JL. VETERAN NO 16 LAMONGAN

Respon den	UNSUR-UNSUR PERTANYAAN									Keterangan
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
31	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
41	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
54	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
55	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
56	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
58	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
59	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
60	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
61	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
62	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
63	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4

65	3	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4
67	4	3	3	3	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	4	3	3	3	4	3	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	3	4	4	3
75	3	4	4	4	4	4	4	4	3
76	3	4	4	4	3	4	4	4	3
77	3	4	4	4	3	4	3	3	3
78	3	3	3	3	4	4	4	4	3
79	4	4	3	3	4	4	4	3	3
80	4	4	4	4	3	4	4	4	4
81	3	4	4	4	3	3	4	4	4
82	4	3	4	4	4	4	4	4	4
83	4	3	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	3	4
85	4	3	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	3	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	4	4	4	4	4	4	4	3
89	3	3	3	4	4	3	4	4	4
90	4	4	4	3	3	3	3	4	4
91	3	3	4	3	3	3	3	3	4
92	3	4	4	3	3	4	4	4	4
93	3	3	3	4	4	4	3	4	3
94	3	3	4	4	3	3	4	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	4
103	3	3	3	3	3	3	4	3	4
104	3	3	3	3	4	3	3	3	4
105	3	3	3	3	3	4	3	4	4
106	3	3	3	3	3	4	3	3	4
107	3	3	3	4	3	4	4	3	4
108	3	3	3	3	4	3	3	4	4
109	3	3	3	3	4	3	3	4	4
110	3	4	3	3	3	3	4	3	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	3	4	4	4	4	4	4	4
113	4	3	3	3	3	4	4	4	4
114	4	4	3	3	3	4	4	4	3
115	4	4	3	4	4	4	3	3	3
116	3	3	4	4	4	3	3	4	4
117	4	4	4	4	3	3	4	4	3
118	3	3	4	4	3	3	4	4	4
119	3	4	4	4	4	4	3	3	4
120	3	3	3	4	4	3	4	4	3
121	3	3	4	3	4	4	4	3	4
122	4	4	4	4	3	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	3	4	4	4
124	4	4	4	4	4	3	4	4	4
125	4	3	4	3	4	4	3	4	4
126	3	3	4	3	3	3	3	3	4
127	3	3	3	3	3	4	4	4	4
128	3	3	3	4	4	3	3	4	4
129	4	4	3	3	3	3	4	4	4
130	3	3	3	3	4	4	4	3	3
131	3	3	3	4	4	4	4	3	4
132	3	3	3	4	4	4	3	4	3
133	3	3	3	3	3	4	4	4	3
134	3	3	4	3	3	3	3	3	4
135	3	3	4	3	4	3	4	3	4
136	3	4	3	3	3	3	4	4	4
137	3	3	3	4	3	4	3	3	4
138	3	3	4	3	4	3	4	4	3
139	3	4	3	3	4	3	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4

[illegible]

Keterangan :

Q1 - Q9 : Unsur-unsur Pertanyaan
NRR : Nilai Rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jumlah NRR IPK Tertimbang
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi

3,80

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konvers	Mutu	Kinerja
1	2	3	4
1,00-2,59	25,00-64,	1	Selalu
2,60-3,05	65,00-76,	2	Sering
3,06-3,52	76,61-88,	3	Jarang
3,53-4,00	88,31-100	4	Tidak Ada

No	Unsur Pertanyaan	Nilai Rata-rata	
Q 1	Persyaratan Pelayanan	3,69	9
Q 2	Prosedur Pelayanan	3,74	8
Q 3	Waktu Pelayanan	3,75	7
Q 4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,85	2
Q 5	Produk Spesifikasi Jenis P	3,82	5
Q 6	Kompetensi Pelaksana	3,79	6
Q 7	Perilaku Pelaksana Pelaya	3,83	3
Q 8	Sarana dan Prasarana	3,83	3
Q 9	Penanganan Pengaduan	3,88	1
		3,796	