

**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 Juli 2026 s/d 30 September 2026

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
NILAI INDEKS BERJALAN****3,90** / 97,39 %

JUMLAH	346 RESPONDEN	
GENDER	Laki-Laki : 205 org	Perempuan : 141 org
PENDIDIKAN	Tidak/Belum Sekolah : 0 org	Diploma 2 : 0 org
	SD : 3 org	Diploma 3 : 6 org
	SMP : 8 org	Sarjana S1 : 74 org
	SMU : 252 org	Magister S2 : 3 org
	Diploma 1 : 0 org	Doktor S3 : 0 org
PEKERJAAN	PNS : 18 org	Wiraswasta : 249 org
	TNI : 0 org	Wirausaha : 46 org
	Polri : 2 org	Tenaga Kontrak : 8 org
	Lainnya : 23 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 ? | 3.85 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ? | 3.87 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? | 3.87 |

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah:

1. Melakukan Evaluasi dan penyesuaian SOP persyaratan layanan sesuai PERMA/SEMA terkait dan Pemutakhiran informasi persyaratan pada banner, website, dan meja informasi PTSP, serta Sosialisasi ulang kepada petugas layanan agar sesuai SOP resmi.
2. Melakukan evaluasi SOP pada tahap verifikasi berkas dan output layanan dan memastikan verifikasi ulang (double check) oleh pejabat yang mengeluarkan produk sebelum diserahkan ke pemohon dan Memberikan pelatihan petugas terkait standar keluaran layanan, serta Melakukan evaluasi berkala terhadap kesesuaian hasil layanan.
3. Melakukan penyegaran (refreshment) SOP layanan secara berkala dengan Pelaksanaan simulasi Session mengenai layanan peradilan secara rutin. Serta Mengikutkan petugas PTSP dalam pelatihan/ *Service Excellence* bekerjasama dengan mitra profesional (bank/lembaga pelatihan).

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

22 September 2026

Ketua Pengadilan