

LAPORAN

SURVEY HARIAN PTSP

PENGADILAN NEGERI LAMONGAN

KELAS I B

JANUARI 2023

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

Disahkan di Lamongan
Pada Hari Selasa, 7 Februari 2023

Sekretaris Tim Survey,



Monica Napitulu, A.Md.

Ketua Tim Survey,



Nurul Evarani, S.H., M.H.

Mengetahui:

Penanggung Jawab Tim Survey,



NUNIK SRI WAHYUNI, 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, 7 Februari 2023

Tim Survey

DAFTAR ISI*Halaman*

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL.....	vi
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.....	6
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 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 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 Hari ini sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IA. 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 2022.

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*** 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> 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, kenyang, 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

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

4. 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 pensekorannya 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 IA 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 Januari 2023 jumlah pengguna layanan PTSP pada PN Lamongan yang mengisi Survey Harian pada Aplikasi Sisuper Badilum sebanyak 25 (dua puluh lima) orang. Berdasarkan Survey Harian di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Harian (IKM) pada Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan Juli 2023 berada pada kategori mayoritas “ **SANGAT PUAS**” karena pada bulan Januari 2023 mayoritas Pengguna Layanan memilih kategori “**SANGAT PUAS**” sebanyak **25 orang (100%)**.

Tabel 2
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di
Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB

No	Ruang Lingkup	Jumlah Pengguna layanan dalam bulan Januari 2023	Rata-rata skor
1	Sangat Puas	25	4
2	Puas	0	3
3	Kurang Puas	0	2
3	Tidak Puas	0	1

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan Januari 2023 berada pada kategori SANGAT PUAS.

Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Puas, kemudian disusul Sangat 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.

HASIL HARIAN BULAN JANUARI 2023

Hukum

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Hukum	Sangat Puas	Senin, 2 Januari 2023
2	Hukum	Sangat Puas	Senin, 16 Januari 2023
3	Hukum	Sangat Puas	Selasa, 24 Januari 2023
4	Hukum	Sangat Puas	Selasa, 24 Januari 2023
5	Hukum	Sangat Puas	Senin, 30 Januari 2023
6	Hukum	Sangat Puas	Selasa, 31 Januari 2023

Pidana

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Pidana	Sangat Puas	Senin, 2 Januari 2023
2	Pidana	Sangat Puas	Senin, 16 Januari 2023
3	Pidana	Sangat Puas	Selasa, 24 Januari 2023
4	Pidana	Sangat Puas	Selasa, 31 Januari 2023

Perdata

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Perdata	Sangat Puas	Senin, 2 Januari 2023
2	Perdata	Sangat Puas	Selasa, 24 Januari 2023
3	Perdata	Sangat Puas	Selasa, 24 Januari 2023
4	Perdata	Sangat Puas	Selasa, 24 Januari 2023
5	Perdata	Sangat Puas	Selasa, 24 Januari 2023
6	Perdata	Sangat Puas	Senin, 30 Januari 2023
7	Perdata	Sangat Puas	Senin, 30 Januari 2023
8	Perdata	Sangat Puas	Selasa, 31 Januari 2023

ECourt

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	E-Court	Sangat Puas	Senin, 2 Januari 2023
2	E-Court	Sangat Puas	Senin, 16 Januari 2023
3	E-Court	Sangat Puas	Selasa, 24 Januari 2023
4	E-Court	Sangat Puas	Selasa, 24 Januari 2023
5	E-Court	Sangat Puas	Senin, 30 Januari 2023

Umum

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Umum	Sangat Puas	Selasa, 24 Januari 2023
2	Umum	Sangat Puas	Senin, 30 Januari 2023

LAPORAN

SURVEY HARIAN PTSP

PENGADILAN NEGERI LAMONGAN

KELAS I B

FEBRUARI 2023

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

Disahkan di Lamongan
Pada Hari Jumat, 3 Maret 2023

Sekretaris Tim Survey,



Monica Napitulu, A.Md.

Ketua Tim Survey,



Nurul Evarani, S.H., M.H.

Mengetahui:

Penanggung Jawab Tim Survey,



NUNIK SRI WAHYUNI, 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, 3 Maret 2023

Tim Survey

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL.....	vi
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.....	6
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 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 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 Hari ini sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IA. 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 2022.

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*** 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> 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, kenyang, 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

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

4. 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 pensekorannya 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 IA 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 Februari 2023 jumlah pengguna layanan PTSP pada PN Lamongan yang mengisi Survey Harian pada Aplikasi Sisuper Badilum sebanyak 27 (dua puluh tujuh) orang. Berdasarkan Survey Harian di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Harian (IKM) pada Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan Februari 2023 berada pada kategori mayoritas “**SANGAT PUAS**” karena pada bulan Februari 2023 mayoritas Pengguna Layanan memilih kategori “**SANGAT PUAS**” sebanyak **27 orang (100%)**.

Tabel 2
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di
Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB

No	Ruang Lingkup	Jumlah Pengguna layanan dalam bulan Februari 2023	Rata-rata skor
1	Sangat Puas	27	4
2	Puas	0	3
3	Kurang Puas	0	2
3	Tidak Puas	0	1

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan Februari 2023 berada pada kategori SANGAT PUAS.

Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Puas, kemudian disusul Sangat 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.

HASIL HARIAN BULAN FEBRUARI 2023

Hukum

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Hukum	Sangat Puas	Selasa, 7 Februari 2023
2	Hukum	Sangat Puas	Rabu, 15 Februari 2023
3	Hukum	Sangat Puas	Senin, 27 Februari 2023
4	Hukum	Sangat Puas	Selasa, 28 Februari 2023
5	Hukum	Sangat Puas	Selasa, 28 Februari 2023
6	Hukum	Sangat Puas	Selasa, 28 Februari 2023
7	Hukum	Sangat Puas	Selasa, 28 Februari 2023
8	Hukum	Sangat Puas	Selasa, 28 Februari 2023

Pidana

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Pidana	Sangat Puas	Selasa, 7 Februari 2023
2	Pidana	Sangat Puas	Kamis, 9 Februari 2023
3	Pidana	Sangat Puas	Kamis, 23 Februari 2023
4	Pidana	Sangat Puas	Selasa, 28 februari 2023

Perdata

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Perdata	Sangat Puas	Selasa, 7 Februari 2023
2	Perdata	Sangat Puas	Kamis, 9 Februari 2023
3	Perdata	Sangat Puas	Rabu, 15 Februari 2023
4	Perdata	Sangat Puas	Rabu, 15 Februari 2023
5	Perdata	Sangat Puas	Kamis, 23 Februari 2023
6	Perdata	Sangat Puas	Selasa, 28 februari 2023
7	Perdata	Sangat Puas	Selasa, 28 februari 2023
8	Perdata	Sangat Puas	Selasa, 28 februari 2023
9	Perdata	Sangat Puas	Selasa, 28 februari 2023
10	Perdata	Sangat Puas	Selasa, 28 februari 2023
11	Perdata	Sangat Puas	Selasa, 28 februari 2023

ECourt

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	E-Court	Sangat Puas	Senin, 27 Februari 2023

Umum

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Umum	Sangat Puas	Kamis, 9 Februari 2023
2	Umum	Sangat Puas	Rabu, 15 Februari 2023
3	Umum	Sangat Puas	Senin, 27 Februari 2023

LAPORAN

SURVEY HARIAN PTSP

PENGADILAN NEGERI LAMONGAN

KELAS I B

MARET 2023

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

Disahkan di Lamongan
Pada Hari Senin, 3 April 2023

Sekretaris Tim Survey,



Monica Napitulu, A.Md.

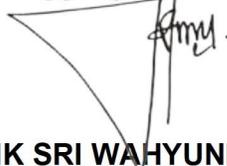
Ketua Tim Survey,



Nurul Evarani, S.H., M.H.

Mengetahui:

Penanggung Jawab Tim Survey,



NUNIK SRI WAHYUNI, 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, 3 April 2023

Tim Survey

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DARTAR TABEL.....	vi
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.....	6
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 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 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 Hari ini sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IA. 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 2022.

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*** 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> 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, kenyang, 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

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

4. 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 pensekorannya 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 IA 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 Maret 2023 jumlah pengguna layanan PTSP pada PN Lamongan yang mengisi Survey Harian pada Aplikasi Sisuper Badilum sebanyak 55 (lima puluh empat) orang. Berdasarkan Survey Harian di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Harian (IKM) pada Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan Maret 2023 berada pada kategori mayoritas “ **SANGAT PUAS**” karena pada bulan Maret 2023 mayoritas Pengguna Layanan memilih kategori “**SANGAT PUAS**” sebanyak **54 orang (100%)**.

Tabel 2
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di
Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB

No	Ruang Lingkup	Jumlah Pengguna layanan dalam bulan Maret 2023	Rata-rata skor
1	Sangat Puas	54	4
2	Puas	1	3
3	Kurang Puas	0	2
3	Tidak Puas	0	1

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan Maret 2023 berada pada kategori SANGAT PUAS.

Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Puas, kemudian disusul Sangat 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.

HASIL HARIAN BULAN MARET 2023

HUKUM

NO	MEJA PELAYANAN	INDEKS KEPUASAN	REKAM PENILAIAN
1	HUKUM	SANGAT PUAS	Kamis, 30 Maret 2023 13:50:43 WIB
2	HUKUM	SANGAT PUAS	Kamis, 30 Maret 2023 12:55:12 WIB
3	HUKUM	SANGAT PUAS	Selasa, 28 Maret 2023 13:30:00 WIB
4	HUKUM	SANGAT PUAS	Senin, 27 Maret 2023 13:59:48 WIB
5	HUKUM	SANGAT PUAS	Senin, 27 Maret 2023 13:50:06 WIB
6	HUKUM	SANGAT PUAS	Senin, 27 Maret 2023 12:49:17 WIB
7	HUKUM	SANGAT PUAS	Jumat, 24 Maret 2023 11:08:42 WIB
8	HUKUM	SANGAT PUAS	Jumat, 17 Maret 2023 13:28:47 WIB
9	HUKUM	SANGAT PUAS	Jumat, 17 Maret 2023 09:20:16 WIB
10	HUKUM	PUAS	Jumat, 17 Maret 2023 09:19:39 WIB
11	HUKUM	SANGAT PUAS	Jumat, 17 Maret 2023 08:56:53 WIB
12	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 15 Maret 2023 11:53:41 WIB
13	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 15 Maret 2023 11:53:17 WIB
14	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 15 Maret 2023 11:53:01 WIB
15	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 15 Maret 2023 11:52:44 WIB
16	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 8 Maret 2023 08:31:43 WIB
17	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 8 Maret 2023 08:29:43 WIB
18	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 8 Maret 2023 08:29:06 WIB
19	HUKUM	SANGAT PUAS	Senin, 6 Maret 2023 14:17:25 WIB
20	HUKUM	SANGAT PUAS	Senin, 6 Maret 2023 14:16:40 WIB
21	HUKUM	SANGAT PUAS	Kamis, 2 Maret 2023 11:00:53 WIB
22	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 1 Maret 2023 10:31:22 WIB

PIDANA

NO	MEJA PELAYANAN	INDEKS KEPUASAN	REKAM PENILAIAN
1	PIDANA	SANGAT PUAS	Kamis, 30 Maret 2023 13:39:45 WIB
2	PIDANA	SANGAT PUAS	Senin, 27 Maret 2023 12:48:56 WIB
3	PIDANA	SANGAT PUAS	Jumat, 17 Maret 2023 09:19:59 WIB
4	PIDANA	SANGAT PUAS	Rabu, 15 Maret 2023 11:54:32 WIB
5	PIDANA	SANGAT PUAS	Rabu, 15 Maret 2023 11:54:19 WIB
6	PIDANA	SANGAT PUAS	Kamis, 9 Maret 2023 14:03:29 WIB
7	PIDANA	SANGAT PUAS	Kamis, 2 Maret 2023 14:18:07 WIB
8	PIDANA	SANGAT PUAS	Kamis, 2 Maret 2023 11:23:42 WIB
9	PIDANA	SANGAT PUAS	Rabu, 1 Maret 2023 10:31:39 WIB

Perdata

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Perdata	Sangat Puas	Kamis, 30 Maret 2023 13:40:43 WIB
2	Perdata	Sangat Puas	Kamis, 9 Maret 2023 14:08:24 WIB
3	Perdata	Sangat Puas	Rabu, 8 Maret 2023 08:29:27 WIB
4	Perdata	Sangat Puas	Senin, 6 Maret 2023 14:17:06 WIB
5	Perdata	Sangat Puas	Kamis, 2 Maret 2023 14:18:32 WIB
6	Perdata	Sangat Puas	Kamis, 2 Maret 2023 11:00:36 WIB

ECourt

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	E-Court	Sangat Puas	Kamis, 30 Maret 2023 13:40:59 WIB
2	E-Court	Sangat Puas	Selasa, 28 Maret 2023 14:35:18 WIB
3	E-Court	Sangat Puas	Jumat, 17 Maret 2023 09:18:45 WIB
4	E-Court	Sangat Puas	Kamis, 9 Maret 2023 14:07:22 WIB
5	E-Court	Sangat Puas	Kamis, 9 Maret 2023 10:50:36 WIB
6	E-Court	Sangat Puas	Rabu, 8 Maret 2023 08:30:53 WIB
7	E-Court	Sangat Puas	Kamis, 2 Maret 2023 14:19:03 WIB
8	E-Court	Sangat Puas	Kamis, 2 Maret 2023 11:01:08 WIB

LAPORAN

SURVEY HARIAN PTSP

PENGADILAN NEGERI LAMONGAN

KELAS I B

APRIL 2023

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

Disahkan di Lamongan
Pada Hari Selasa, 2 Mei 2023

Sekretaris Tim Survey,



Monica Napitulu, A.Md.

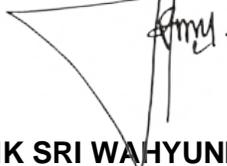
Ketua Tim Survey,



Nurul Evarani, S.H., M.H.

Mengetahui:

Penanggung Jawab Tim Survey,



NUNIK SRI WAHYUNI, 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, 3 Mei 2023

Tim Survey

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL.....	vi
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.....	6
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 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 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 Hari sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IA. 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 2022.

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*** 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> 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, kenyang, 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

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

4. 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 pensekorannya 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 IA 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 April 2023 jumlah pengguna layanan PTSP pada PN Lamongan yang mengisi Survey Harian pada Aplikasi Sisuper Badilum sebanyak 18 (Delapan Belas) orang. Berdasarkan Survey Harian di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Harian (IKM) pada Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan April 2023 berada pada kategori mayoritas “**SANGAT PUAS**” karena pada bulan April 2023 mayoritas Pengguna Layanan memilih kategori “**SANGAT PUAS**” sebanyak **18 orang (100%)**.

Tabel 2
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di
Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB

No	Ruang Lingkup	Jumlah Pengguna layanan dalam bulan April 2023	Rata-rata skor
1	Sangat Puas	18	4
2	Puas	0	3
3	Kurang Puas	0	2
3	Tidak Puas	0	1

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan April 2023 berada pada kategori SANGAT PUAS.

Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Puas, kemudian disusul Sangat 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.

HASIL HARIAN BULAN APRIL 2023

Hukum

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Hukum	Sangat Puas	Selasa, 7 April 2023
2	Hukum	Sangat Puas	Rabu, 15 April 2023
3	Hukum	Sangat Puas	Senin, 27 April 2023
4	Hukum	Sangat Puas	Selasa, 28 April 2023

Pidana

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Pidana	Sangat Puas	Selasa, 7 April 2023
2	Pidana	Sangat Puas	Kamis, 9 April 2023
3	Pidana	Sangat Puas	Kamis, 23 April 2023
4	Pidana	Sangat Puas	Selasa, 28 April 2023

Perdata

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Perdata	Sangat Puas	Selasa, 7 April 2023
2	Perdata	Sangat Puas	Kamis, 9 April 2023
3	Perdata	Sangat Puas	Rabu, 15 April 2023
4	Perdata	Sangat Puas	Rabu, 15 April 2023
5	Perdata	Sangat Puas	Kamis, 23 April 2023
6	Perdata	Sangat Puas	Selasa, 28 April 2023

ECourt

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	E-Court	Sangat Puas	Senin, 27 April 2023

Umum

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Umum	Sangat Puas	Kamis, 9 April 2023
2	Umum	Sangat Puas	Rabu, 15 April 2023
3	Umum	Sangat Puas	Senin, 27 April 2023

LAPORAN

SURVEY HARIAN PTSP

PENGADILAN NEGERI LAMONGAN

KELAS I B

MEI 2023

LEMBAR PENGESAHAN

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

Disahkan di Lamongan
Pada Hari Selasa, 6 Juni 2023

Sekretaris Tim Survey,

Ketua Tim Survey,

Monica Napitulu, A.Md.

Nurul Evarani, S.H., M.H.

Mengetahui:

Penanggung Jawab Tim Survey,



NUNIK SRI WAHYUNI, 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, 6 Juni 2023

Tim Survey

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL.....	vi
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.....	6
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 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 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 Hari ini sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IA. 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 2022.

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*** 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> 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, kenyang, 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

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

4. 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 pensekorannya 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 IA 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 Mei 2023 jumlah pengguna layanan PTSP pada PN Lamongan yang mengisi Survey Harian pada Aplikasi Sisuper Badilum sebanyak 54 (Lima Puluh Empat) orang. Berdasarkan Survey Harian di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Harian (IKM) pada Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan Mei 2023 berada pada kategori mayoritas “**SANGAT PUAS**” karena pada bulan Mei 2023 mayoritas Pengguna Layanan memilih kategori “**SANGAT PUAS**” sebanyak **43 orang (100%)**.

Tabel 2
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di
Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB

No	Ruang Lingkup	Jumlah Pengguna layanan dalam bulan Mei 2023	Rata-rata skor
1	Sangat Puas	43	4
2	Puas	11	3
3	Kurang Puas	0	2
3	Tidak Puas	0	1

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan Mei 2023 berada pada kategori SANGAT PUAS.

Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Puas, kemudian disusul Sangat 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.

HASIL HARIAN BULAN MEI 2023

Hukum

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Hukum	SANGAT PUAS	Selasa, 30 Mei 2023 14:39:57 WIB
2	Hukum	SANGAT PUAS	Selasa, 30 Mei 2023 10:40:34 WIB
3	Hukum	PUAS	Selasa, 30 Mei 2023 10:39:26 WIB
4	Hukum	SANGAT PUAS	Selasa, 30 Mei 2023 10:26:20 WIB
5	Hukum	SANGAT PUAS	Senin, 29 Mei 2023 14:05:30 WIB
6	Hukum	SANGAT PUAS	Senin, 29 Mei 2023 14:01:39 WIB
7	Hukum	SANGAT PUAS	Senin, 29 Mei 2023 13:39:28 WIB
8	Hukum	SANGAT PUAS	Senin, 29 Mei 2023 13:16:49 WIB
9	Hukum	PUAS	Senin, 29 Mei 2023 09:13:01 WIB
10	Hukum	SANGAT PUAS	Senin, 29 Mei 2023 09:07:08 WIB
11	Hukum	SANGAT PUAS	Senin, 29 Mei 2023 08:54:35 WIB
12	Hukum	SANGAT PUAS	Senin, 29 Mei 2023 08:36:46 WIB
13	Hukum	PUAS	Senin, 29 Mei 2023 08:30:00 WIB
14	Hukum	SANGAT PUAS	Selasa, 23 Mei 2023 15:21:55 WIB
15	Hukum	SANGAT PUAS	Selasa, 16 Mei 2023 10:02:22 WIB
16	Hukum	PUAS	Selasa, 16 Mei 2023 09:58:30 WIB
17	Hukum	SANGAT PUAS	Selasa, 16 Mei 2023 09:51:51 WIB
18	Hukum	PUAS	Selasa, 16 Mei 2023 09:44:27 WIB
19	Hukum	SANGAT PUAS	Senin, 15 Mei 2023 14:38:06 WIB
20	Hukum	SANGAT PUAS	Selasa, 9 Mei 2023 15:14:44 WIB
21	Hukum	SANGAT PUAS	Selasa, 9 Mei 2023 15:02:04 WIB
22	Hukum	SANGAT PUAS	Selasa, 9 Mei 2023 14:57:10 WIB
23	Hukum	SANGAT PUAS	Senin, 8 Mei 2023 14:34:15 WIB
24	Hukum	SANGAT PUAS	Senin, 8 Mei 2023 12:44:26 WIB
25	Hukum	SANGAT PUAS	Jumat, 5 Mei 2023 15:22:40 WIB
26	Hukum	SANGAT PUAS	Jumat, 5 Mei 2023 14:25:49 WIB
27	Hukum	SANGAT PUAS	Kamis, 4 Mei 2023 08:30:30 WIB
28	Hukum	SANGAT PUAS	Kamis, 4 Mei 2023 08:23:39 WIB
29	Hukum	SANGAT PUAS	Kamis, 4 Mei 2023 08:08:04 WIB
30	Hukum	SANGAT PUAS	Rabu, 3 Mei 2023 15:29:51 WIB
31	Hukum	SANGAT PUAS	Rabu, 3 Mei 2023 15:17:37 WIB
32	Hukum	SANGAT PUAS	Rabu, 3 Mei 2023 14:30:03 WIB

Pidana

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Pidana	Sangat Puas	Senin, 29 Mei 2023 14:00:56 WIB
2	Pidana	Sangat Puas	Senin, 29 Mei 2023 13:40:21 WIB
3	Pidana	Sangat Puas	Selasa, 9 Mei 2023 15:26:39 WIB
4	Pidana	Sangat Puas	Selasa, 9 Mei 2023 15:10:53 WIB

Perdata

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Perdata	PUAS	Selasa, 30 Mei 2023 10:40:16 WIB
2	Perdata	SANGAT PUAS	Selasa, 30 Mei 2023 10:31:30 WIB
3	Perdata	SANGAT PUAS	Senin, 29 Mei 2023 13:48:13 WIB
4	Perdata	SANGAT PUAS	Senin, 29 Mei 2023 13:40:39 WIB
5	Perdata	PUAS	Senin, 29 Mei 2023 07:55:13 WIB
6	Perdata	PUAS	Senin, 29 Mei 2023 07:48:55 WIB
7	Perdata	SANGAT PUAS	Rabu, 24 Mei 2023 09:40:40 WIB
8	Perdata	SANGAT PUAS	Selasa, 23 Mei 2023 15:22:47 WIB
9	Perdata	PUAS	Selasa, 16 Mei 2023 09:48:59 WIB
10	Perdata	SANGAT PUAS	Selasa, 16 Mei 2023 09:40:12 WIB
11	Perdata	SANGAT PUAS	Kamis, 4 Mei 2023 08:36:27 WIB
12	Perdata	SANGAT PUAS	Kamis, 4 Mei 2023 08:17:36 WIB

ECourt

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	E-Court	PUAS	Selasa, 30 Mei 2023 11:12:46 WIB
2	E-Court	SANGAT PUAS	Selasa, 30 Mei 2023 11:08:07 WIB
3	E-Court	PUAS	Selasa, 30 Mei 2023 11:03:37 WIB
4	E-Court	SANGAT PUAS	Selasa, 30 Mei 2023 11:02:38 WIB
5	E-Court	SANGAT PUAS	Senin, 29 Mei 2023 13:46:54 WIB
6	E-Court	SANGAT PUAS	Senin, 15 Mei 2023 14:37:49 WIB

LAPORAN

SURVEY HARIAN PTSP

PENGADILAN NEGERI LAMONGAN

KELAS I B

JUNI 2023

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

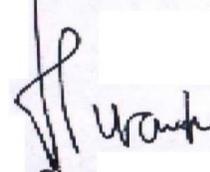
Disahkan di Lamongan
Pada Hari Rabu, 5 Juli 2023

Sekretaris Tim Survey,



Syihabuddin, S.H.I.

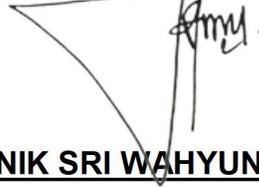
Ketua Tim Survey,



Siswanto, S.H.

Mengetahui:

Penanggung Jawab Tim Survey,



NUNIK SRI WAHYUNI, 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, 5 Juli 2023

Tim Survey

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL.....	vi
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.....	6
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 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 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 Hari ini sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IA. 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 2022.

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*** 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> 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, kenyang, 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

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

4. 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 pensekorannya 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 IA 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 Juni 2023 jumlah pengguna layanan PTSP pada PN Lamongan yang mengisi Survey Harian pada Aplikasi Sisuper Badilum sebanyak 36 (Tiga Puluh Enam) orang. Berdasarkan Survey Harian di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Harian (IKM) pada Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan Juni 2023 berada pada kategori mayoritas “ **SANGAT PUAS**” karena pada bulan Juni 2023 mayoritas Pengguna Layanan memilih kategori “**SANGAT PUAS**” sebanyak **21 orang (100%)**.

Tabel 2
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di
Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB

No	Ruang Lingkup	Jumlah Pengguna layanan dalam bulan Juni 2023	Rata-rata skor
1	Sangat Puas	21	4
2	Puas	15	3
3	Kurang Puas	0	2
3	Tidak Puas	0	1

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan Juni 2023 berada pada kategori SANGAT PUAS.

Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Puas, kemudian disusul Sangat 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.

HASIL HARIAN BULAN JUNI 2023

Hukum

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Hukum	SANGAT PUAS	Selasa, 27 Juni 2023 11:26:33 WIB
2	Hukum	PUAS	Selasa, 27 Juni 2023 10:41:55 WIB
3	Hukum	PUAS	Senin, 26 Juni 2023 09:20:46 WIB
4	Hukum	PUAS	Senin, 26 Juni 2023 09:19:12 WIB
5	Hukum	SANGAT PUAS	Senin, 26 Juni 2023 08:54:14 WIB
6	Hukum	PUAS	Senin, 26 Juni 2023 08:13:43 WIB
7	Hukum	PUAS	Senin, 26 Juni 2023 08:13:14 WIB
8	Hukum	SANGAT PUAS	Kamis, 22 Juni 2023 07:51:36 WIB
9	Hukum	SANGAT PUAS	Kamis, 22 Juni 2023 07:51:11 WIB
10	Hukum	SANGAT PUAS	Rabu, 21 Juni 2023 15:33:38 WIB
11	Hukum	SANGAT PUAS	Rabu, 21 Juni 2023 15:27:08 WIB
12	Hukum	SANGAT PUAS	Selasa, 20 Juni 2023 15:04:37 WIB
13	Hukum	SANGAT PUAS	Rabu, 14 Juni 2023 09:14:24 WIB
14	Hukum	SANGAT PUAS	Rabu, 14 Juni 2023 09:07:55 WIB

Perdata

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Perdata	PUAS	Selasa, 27 Juni 2023 10:49:19 WIB
2	Perdata	PUAS	Senin, 26 Juni 2023 08:47:51 WIB
3	Perdata	SANGAT PUAS	Senin, 26 Juni 2023 08:43:32 WIB
4	Perdata	PUAS	Senin, 26 Juni 2023 08:24:43 WIB
5	Perdata	PUAS	Kamis, 22 Juni 2023 07:56:31 WIB
6	Perdata	SANGAT PUAS	Rabu, 21 Juni 2023 15:46:51 WIB
7	Perdata	SANGAT PUAS	Rabu, 14 Juni 2023 10:57:32 WIB
8	Perdata	PUAS	Rabu, 14 Juni 2023 10:46:26 WIB
9	Perdata	PUAS	Rabu, 14 Juni 2023 09:49:13 WIB
10	Perdata	PUAS	Rabu, 14 Juni 2023 09:42:48 WIB

ECourt

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	E-Court	SANGAT PUAS	Senin, 26 Juni 2023 09:34:30 WIB
2	E-Court	PUAS	Senin, 26 Juni 2023 08:38:34 WIB
3	E-Court	PUAS	Senin, 26 Juni 2023 08:35:14 WIB
4	E-Court	PUAS	Senin, 26 Juni 2023 08:29:08 WIB
5	E-Court	SANGAT PUAS	Kamis, 22 Juni 2023 08:05:31 WIB
6	E-Court	SANGAT PUAS	Kamis, 22 Juni 2023 08:05:11 WIB
7	E-Court	SANGAT PUAS	Rabu, 21 Juni 2023 15:39:58 WIB
8	E-Court	SANGAT PUAS	Senin, 19 Juni 2023 09:45:18 WIB
9	E-Court	SANGAT PUAS	Senin, 19 Juni 2023 09:44:23 WIB
10	E-Court	SANGAT PUAS	Rabu, 14 Juni 2023 09:35:39 WIB
11	E-Court	SANGAT PUAS	Rabu, 14 Juni 2023 09:18:09 WIB
12	E-Court	SANGAT PUAS	Rabu, 14 Juni 2023 09:16:40 WIB

LAPORAN

SURVEY HARIAN PTSP

PENGADILAN NEGERI LAMONGAN

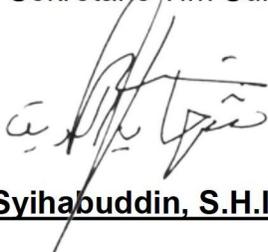
KELAS I B

JULI 2023

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

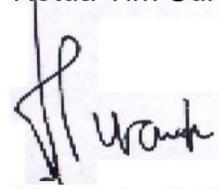
Disahkan di Lamongan
Pada Hari Jumat, 4 Agustus 2023

Sekretaris Tim Survey,



Syihabuddin, S.H.I.

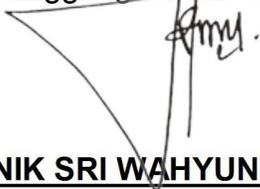
Ketua Tim Survey,



Siswanto, S.H.

Mengetahui:

Penanggung Jawab Tim Survey,



NUNIK SRI WAHYUNI, 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, 4 Agustus 2023

Tim Survey

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL.....	vi
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.....	6
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 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 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 Hari ini sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IA. 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 2022.

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*** 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> 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, kenyang, 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

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

4. 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 pensekorannya 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 IA 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 Juli 2023 jumlah pengguna layanan PTSP pada PN Lamongan yang mengisi Survey Harian pada Aplikasi Sisuper Badilum sebanyak 30 (Tiga Puluh) orang. Berdasarkan Survey Harian di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Harian (IKM) pada Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan Juli 2023 berada pada kategori mayoritas **“PUAS”** karena pada bulan Juli 2023 mayoritas Pengguna Layanan memilih kategori **“PUAS”** sebanyak **24 orang (100%)**.

Tabel 2
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di
Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB

No	Ruang Lingkup	Jumlah Pengguna layanan dalam bulan Juli 2023	Rata-rata skor
1	Sangat Puas	6	4
2	Puas	24	3
3	Kurang Puas	0	2
3	Tidak Puas	0	1

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan Juli 2023 berada pada kategori SANGAT PUAS.

Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Puas, kemudian disusul Sangat 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.

HASIL HARIAN BULAN JULI 2023

Hukum

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Hukum	PUAS	Kamis, 27 Juli 2023 08:05:51 WIB
2	Hukum	PUAS	Kamis, 27 Juli 2023 07:56:24 WIB
3	Hukum	PUAS	Kamis, 27 Juli 2023 07:55:48 WIB
4	Hukum	SANGAT PUAS	Rabu, 26 Juli 2023 09:24:09 WIB
5	Hukum	SANGAT PUAS	Rabu, 26 Juli 2023 09:15:38 WIB
6	Hukum	SANGAT PUAS	Rabu, 26 Juli 2023 09:10:40 WIB
7	Hukum	PUAS	Rabu, 26 Juli 2023 08:52:18 WIB
8	Hukum	SANGAT PUAS	Rabu, 26 Juli 2023 08:46:38 WIB
9	Hukum	PUAS	Rabu, 26 Juli 2023 08:42:08 WIB
10	Hukum	PUAS	Selasa, 25 Juli 2023 09:21:28 WIB
11	Hukum	PUAS	Selasa, 25 Juli 2023 09:14:04 WIB
12	Hukum	PUAS	Selasa, 25 Juli 2023 08:51:32 WIB
13	Hukum	PUAS	Selasa, 25 Juli 2023 08:36:11 WIB
14	Hukum	PUAS	Senin, 17 Juli 2023 09:01:36 WIB
15	Hukum	PUAS	Senin, 17 Juli 2023 08:39:37 WIB
16	Hukum	PUAS	Kamis, 13 Juli 2023 09:23:53 WIB
17	Hukum	PUAS	Kamis, 13 Juli 2023 08:49:49 WIB
18	Hukum	PUAS	Kamis, 13 Juli 2023 08:43:30 WIB

Perdata

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Perdata	SANGAT PUAS	Rabu, 26 Juli 2023 08:27:12 WIB
2	Perdata	SANGAT PUAS	Rabu, 26 Juli 2023 08:22:21 WIB
3	Perdata	PUAS	Selasa, 25 Juli 2023 08:41:45 WIB
4	Perdata	PUAS	Selasa, 25 Juli 2023 08:27:23 WIB
5	Perdata	PUAS	Senin, 17 Juli 2023 08:34:27 WIB
6	Perdata	PUAS	Kamis, 13 Juli 2023 09:12:21 WIB
7	Perdata	PUAS	Kamis, 13 Juli 2023 09:05:05 WIB

ECourt

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	E-Court	PUAS	Kamis, 27 Juli 2023 08:16:29 WIB
2	E-Court	PUAS	Selasa, 25 Juli 2023 09:05:15 WIB
3	E-Court	PUAS	Selasa, 25 Juli 2023 08:56:54 WIB
4	E-Court	PUAS	Senin, 17 Juli 2023 08:29:18 WIB
5	E-Court	PUAS	Kamis, 13 Juli 2023 09:29:33 WIB

LAPORAN

SURVEY HARIAN PTSP

PENGADILAN NEGERI LAMONGAN

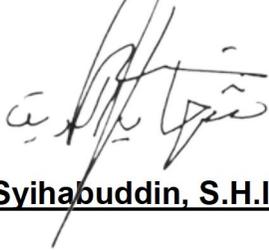
KELAS I B

AGUSTUS 2023

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

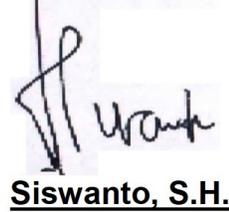
Disahkan di Lamongan
Pada Hari Senin, 4 September 2023

Sekretaris Tim Survey,



Syihabuddin, S.H.I.

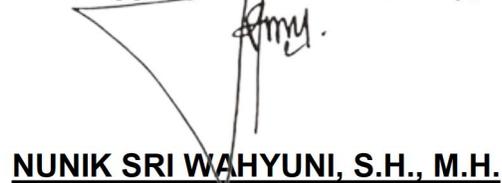
Ketua Tim Survey,



Siswanto, S.H.

Mengetahui:

Penanggung Jawab Tim Survey,



NUNIK SRI WAHYUNI, 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, 4 September 2023

Tim Survey

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL.....	vi
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.....	6
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 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 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 Hari sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IA. 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 2022.

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*** 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> 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, kenyang, 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

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

4. 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 pensekorannya 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 IA 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 2023 jumlah pengguna layanan PTSP pada PN Lamongan yang mengisi Survey Harian pada Aplikasi Sisuper Badilum sebanyak 37 (Tiga Puluh Tujuh) orang. Berdasarkan Survey Harian di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Harian (IKM) pada Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan Agustus 2023 berada pada kategori mayoritas "**SANGAT PUAS**" karena pada bulan Agustus 2023 mayoritas Pengguna Layanan memilih kategori "**SANGAT PUAS**" sebanyak **21 orang (100%)**.

Tabel 2
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di
Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB

No	Ruang Lingkup	Jumlah Pengguna layanan dalam bulan Agustus 2023	Rata-rata skor
1	Sangat Puas	21	4
2	Puas	16	3
3	Kurang Puas	0	2
3	Tidak Puas	0	1

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan Agustus 2023 berada pada kategori SANGAT PUAS.

Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Puas, kemudian disusul Sangat 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.

HASIL HARIAN BULAN AGUSTUS 2023

Hukum

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Hukum	PUAS	Rabu, 23 Agustus 2023 08:53:51 WIB
2	Hukum	SANGAT PUAS	Rabu, 23 Agustus 2023 08:48:51 WIB
3	Hukum	SANGAT PUAS	Rabu, 23 Agustus 2023 08:43:13 WIB
4	Hukum	PUAS	Rabu, 16 Agustus 2023 08:04:56 WIB
5	Hukum	PUAS	Rabu, 16 Agustus 2023 07:58:15 WIB
6	Hukum	PUAS	Rabu, 16 Agustus 2023 07:52:41 WIB
7	Hukum	SANGAT PUAS	Rabu, 16 Agustus 2023 07:48:31 WIB
8	Hukum	PUAS	Senin, 14 Agustus 2023 07:52:45 WIB
9	Hukum	SANGAT PUAS	Senin, 14 Agustus 2023 07:46:02 WIB
10	Hukum	SANGAT PUAS	Rabu, 9 Agustus 2023 09:32:54 WIB
11	Hukum	SANGAT PUAS	Rabu, 9 Agustus 2023 09:14:12 WIB
12	Hukum	PUAS	Rabu, 9 Agustus 2023 08:52:45 WIB
13	Hukum	SANGAT PUAS	Kamis, 3 Agustus 2023 09:17:42 WIB
14	Hukum	SANGAT PUAS	Kamis, 3 Agustus 2023 09:00:45 WIB
15	Hukum	PUAS	Kamis, 3 Agustus 2023 08:53:38 WIB
16	Hukum	PUAS	Rabu, 2 Agustus 2023 10:42:27 WIB

Pidana

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Pidana	SANGAT PUAS	Kamis, 24 Agustus 2023 09:59:36 WIB
2	Pidana	SANGAT PUAS	Kamis, 24 Agustus 2023 09:47:50 WIB

Perdata

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	Perdata	PUAS	Rabu, 23 Agustus 2023 09:06:25 WIB
2	Perdata	SANGAT PUAS	Selasa, 22 Agustus 2023 07:45:59 WIB
3	Perdata	SANGAT PUAS	Senin, 14 Agustus 2023 08:10:21 WIB
4	Perdata	PUAS	Senin, 14 Agustus 2023 08:02:30 WIB
5	Perdata	SANGAT PUAS	Senin, 14 Agustus 2023 07:59:48 WIB
6	Perdata	SANGAT PUAS	Rabu, 9 Agustus 2023 09:27:54 WIB
7	Perdata	SANGAT PUAS	Rabu, 9 Agustus 2023 09:22:09 WIB
8	Perdata	PUAS	Rabu, 9 Agustus 2023 09:04:02 WIB
9	Perdata	PUAS	Rabu, 9 Agustus 2023 08:59:33 WIB

ECourt

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	E-Court	SANGAT PUAS	Rabu, 23 Agustus 2023 09:02:33 WIB
2	E-Court	SANGAT PUAS	Rabu, 23 Agustus 2023 09:01:26 WIB
3	E-Court	PUAS	Rabu, 23 Agustus 2023 08:57:35 WIB
4	E-Court	PUAS	Selasa, 22 Agustus 2023 08:04:54 WIB
5	E-Court	PUAS	Selasa, 22 Agustus 2023 08:01:39 WIB
6	E-Court	SANGAT PUAS	Selasa, 22 Agustus 2023 07:52:04 WIB
7	E-Court	SANGAT PUAS	Rabu, 16 Agustus 2023 07:43:19 WIB
8	E-Court	SANGAT PUAS	Senin, 14 Agustus 2023 08:16:10 WIB
9	E-Court	SANGAT PUAS	Rabu, 9 Agustus 2023 09:36:51 WIB
10	E-Court	PUAS	Rabu, 9 Agustus 2023 09:09:00 WIB

LAPORAN

SURVEY HARIAN PTSP

PENGADILAN NEGERI LAMONGAN

KELAS I B

SEPTEMBER 2023

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

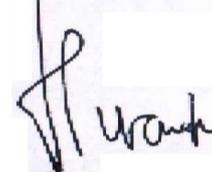
Disahkan di Lamongan
Pada Hari Rabu, 4 Oktober 2023

Sekretaris Tim Survey,



Syihabuddin, S.H.I.

Ketua Tim Survey,



Siswanto, S.H.

Mengetahui:

Penanggung Jawab Tim Survey,



NUNIK SRI WAHYUNI, 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, 3 Oktober 2023

Tim Survey

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL	vi
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.....	6
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 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 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 Hari sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IA. 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 2022.

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*** 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> 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, kenyang, 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

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

4. 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 pensekorannya 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 IA 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 September 2023 jumlah pengguna layanan PTSP pada PN Lamongan yang mengisi Survey Harian pada Aplikasi Sisuper Badilum sebanyak 131 (Seratus Tiga Puluh Satu) orang. Berdasarkan Survey Harian di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Harian (IKM) pada Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan September 2023 berada pada kategori mayoritas "**SANGAT PUAS**" karena pada bulan September 2023 mayoritas Pengguna Layanan memilih kategori "**SANGAT PUAS**" sebanyak **89 orang (100%)**.

Tabel 2
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di
Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB

No	Ruang Lingkup	Jumlah Pengguna layanan dalam bulan September 2023	Rata-rata skor
1	Sangat Puas	89	4
2	Puas	42	3
3	Kurang Puas	0	2
3	Tidak Puas	0	1

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada bulan September 2023 berada pada kategori SANGAT PUAS.

Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Puas, kemudian disusul Sangat 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.

HASIL HARIAN BULAN SEPTEMBER 2023

Hukum

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	HUKUM	SANGAT PUAS	Selasa, 26 September 2023 10:11:51 WIB
2	HUKUM	SANGAT PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:48:23 WIB
3	HUKUM	SANGAT PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:47:22 WIB
4	HUKUM	SANGAT PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:17:03 WIB
5	HUKUM	SANGAT PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:14:11 WIB
6	HUKUM	SANGAT PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:13:11 WIB
7	HUKUM	SANGAT PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:07:25 WIB
8	HUKUM	SANGAT PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:06:30 WIB
9	HUKUM	SANGAT PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:05:04 WIB
10	HUKUM	SANGAT PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:04:11 WIB
11	HUKUM	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 11:15:30 WIB
12	HUKUM	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 11:03:44 WIB
13	HUKUM	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 11:02:17 WIB
14	HUKUM	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 11:01:40 WIB
15	HUKUM	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 10:50:44 WIB
16	HUKUM	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 10:44:11 WIB
17	HUKUM	PUAS	Senin, 25 September 2023 10:43:19 WIB
18	HUKUM	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 10:42:18 WIB
19	HUKUM	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 10:41:59 WIB
20	HUKUM	SANGAT PUAS	Kamis, 21 September 2023 10:52:26 WIB
21	HUKUM	SANGAT PUAS	Kamis, 21 September 2023 09:13:18 WIB
22	HUKUM	SANGAT PUAS	Kamis, 21 September 2023 09:07:54 WIB
23	HUKUM	SANGAT PUAS	Kamis, 21 September 2023 09:00:59 WIB
24	HUKUM	PUAS	Kamis, 21 September 2023 08:59:43 WIB
25	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:14:36 WIB
26	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:14:20 WIB
27	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:14:00 WIB
28	HUKUM	PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:13:37 WIB
29	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:10:02 WIB
30	HUKUM	PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:09:43 WIB
31	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:09:09 WIB
32	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:08:53 WIB
33	HUKUM	PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:08:31 WIB
34	HUKUM	PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:06:06 WIB
35	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:04:58 WIB
36	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:04:39 WIB
37	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 08:26:44 WIB
38	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 08:26:29 WIB
39	HUKUM	PUAS	Rabu, 20 September 2023 07:41:38 WIB
40	HUKUM	PUAS	Rabu, 20 September 2023 07:40:42 WIB
41	HUKUM	PUAS	Rabu, 20 September 2023 07:40:07 WIB
42	HUKUM	PUAS	Rabu, 20 September 2023 07:22:44 WIB
43	HUKUM	SANGAT PUAS	Selasa, 19 September 2023 14:01:33 WIB
44	HUKUM	SANGAT PUAS	Selasa, 19 September 2023 13:55:27 WIB
45	HUKUM	PUAS	Selasa, 19 September 2023 13:54:44 WIB
46	HUKUM	PUAS	Selasa, 19 September 2023 07:49:34 WIB

47	HUKUM	SANGAT PUAS	Senin, 18 September 2023 15:10:45 WIB
48	HUKUM	PUAS	Senin, 18 September 2023 15:06:25 WIB
49	HUKUM	PUAS	Senin, 18 September 2023 15:01:35 WIB
50	HUKUM	PUAS	Senin, 18 September 2023 14:59:20 WIB
51	HUKUM	SANGAT PUAS	Senin, 18 September 2023 14:16:52 WIB
52	HUKUM	PUAS	Senin, 18 September 2023 11:02:28 WIB
53	HUKUM	SANGAT PUAS	Senin, 18 September 2023 07:19:52 WIB
54	HUKUM	PUAS	Rabu, 13 September 2023 10:48:51 WIB
55	HUKUM	SANGAT PUAS	Rabu, 13 September 2023 09:16:41 WIB
56	HUKUM	PUAS	Rabu, 13 September 2023 09:14:27 WIB
57	HUKUM	PUAS	Kamis, 7 September 2023 10:40:18 WIB

Pidana

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	PIDANA	PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:11:58 WIB
2	PIDANA	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 10:49:13 WIB
3	PIDANA	PUAS	Kamis, 21 September 2023 08:58:49 WIB
4	PIDANA	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:11:11 WIB
5	PIDANA	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:10:55 WIB
6	PIDANA	SANGAT PUAS	Senin, 18 September 2023 10:55:25 WIB
7	PIDANA	SANGAT PUAS	Senin, 18 September 2023 07:20:36 WIB

Perdata

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	PERDATA	SANGAT PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:47:46 WIB
2	PERDATA	SANGAT PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:17:24 WIB
3	PERDATA	SANGAT PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:03:34 WIB
4	PERDATA	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 11:15:08 WIB
5	PERDATA	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 11:01:14 WIB
6	PERDATA	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 10:46:47 WIB
7	PERDATA	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 10:45:10 WIB
8	PERDATA	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 10:44:41 WIB
9	PERDATA	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 10:43:48 WIB
10	PERDATA	SANGAT PUAS	Kamis, 21 September 2023 09:05:38 WIB
11	PERDATA	SANGAT PUAS	Kamis, 21 September 2023 09:02:39 WIB
12	PERDATA	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 11:39:27 WIB
13	PERDATA	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:05:49 WIB
14	PERDATA	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:05:31 WIB
15	PERDATA	PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:05:15 WIB
16	PERDATA	PUAS	Rabu, 20 September 2023 07:37:56 WIB
17	PERDATA	PUAS	Rabu, 20 September 2023 07:22:24 WIB
18	PERDATA	PUAS	Selasa, 19 September 2023 15:12:16 WIB
19	PERDATA	SANGAT PUAS	Selasa, 19 September 2023 14:29:11 WIB
20	PERDATA	SANGAT PUAS	Selasa, 19 September 2023 13:59:00 WIB
21	PERDATA	SANGAT PUAS	Selasa, 19 September 2023 13:58:06 WIB
22	PERDATA	SANGAT PUAS	Selasa, 19 September 2023 13:54:19 WIB
23	PERDATA	SANGAT PUAS	Selasa, 19 September 2023 07:51:02 WIB
24	PERDATA	SANGAT PUAS	Senin, 18 September 2023 15:22:56 WIB
25	PERDATA	PUAS	Senin, 18 September 2023 15:19:29 WIB

26	PERDATA	SANGAT PUAS	Senin, 18 September 2023 15:09:00 WIB
27	PERDATA	PUAS	Senin, 18 September 2023 15:07:51 WIB
28	PERDATA	PUAS	Senin, 18 September 2023 15:04:33 WIB
29	PERDATA	SANGAT PUAS	Senin, 18 September 2023 15:02:22 WIB
30	PERDATA	PUAS	Senin, 18 September 2023 07:20:08 WIB
31	PERDATA	PUAS	Rabu, 13 September 2023 09:31:58 WIB
32	PERDATA	PUAS	Rabu, 13 September 2023 09:16:56 WIB
33	PERDATA	PUAS	Kamis, 7 September 2023 10:41:51 WIB

ECourt

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	ECOURT	SANGAT PUAS	Selasa, 26 September 2023 10:12:15 WIB
2	ECOURT	PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:18:06 WIB
3	ECOURT	PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:13:35 WIB
4	ECOURT	PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:07:00 WIB
5	ECOURT	PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:05:33 WIB
6	ECOURT	SANGAT PUAS	Selasa, 26 September 2023 09:04:30 WIB
7	ECOURT	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 11:14:02 WIB
8	ECOURT	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 11:03:20 WIB
9	ECOURT	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 11:02:39 WIB
10	ECOURT	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 10:47:19 WIB
11	ECOURT	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 10:46:11 WIB
12	ECOURT	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 10:45:38 WIB
13	ECOURT	SANGAT PUAS	Senin, 25 September 2023 10:42:55 WIB
14	ECOURT	SANGAT PUAS	Kamis, 21 September 2023 09:07:05 WIB
15	ECOURT	PUAS	Rabu, 20 September 2023 11:51:07 WIB
16	ECOURT	PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:11:39 WIB
17	ECOURT	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:07:16 WIB
18	ECOURT	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:06:59 WIB
19	ECOURT	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:06:42 WIB
20	ECOURT	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 10:06:23 WIB
21	ECOURT	SANGAT PUAS	Rabu, 20 September 2023 07:38:30 WIB
22	ECOURT	SANGAT PUAS	Selasa, 19 September 2023 14:53:21 WIB
23	ECOURT	SANGAT PUAS	Selasa, 19 September 2023 14:00:51 WIB
24	ECOURT	SANGAT PUAS	Selasa, 19 September 2023 14:00:19 WIB
25	ECOURT	PUAS	Selasa, 19 September 2023 13:59:20 WIB
26	ECOURT	SANGAT PUAS	Selasa, 19 September 2023 13:56:56 WIB
27	ECOURT	SANGAT PUAS	Selasa, 19 September 2023 13:55:59 WIB
28	ECOURT	SANGAT PUAS	Senin, 18 September 2023 15:14:11 WIB
29	ECOURT	SANGAT PUAS	Senin, 18 September 2023 15:11:44 WIB
30	ECOURT	SANGAT PUAS	Senin, 18 September 2023 15:02:58 WIB
31	ECOURT	PUAS	Senin, 18 September 2023 15:00:06 WIB
32	ECOURT	PUAS	Senin, 18 September 2023 14:14:29 WIB
33	ECOURT	SANGAT PUAS	Senin, 18 September 2023 14:13:52 WIB
34	ECOURT	PUAS	Rabu, 13 September 2023 10:48:12 WIB