

# LAPORAN

## SURVEY HARIAN PTSP

### PENGADILAN NEGERI LAMONGAN

### KELAS I B

**NOVEMBER 2025**

---

*Survey Harian Pengguna Layanan Pengadilan*

## LEMBAR PENGESAHAN

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

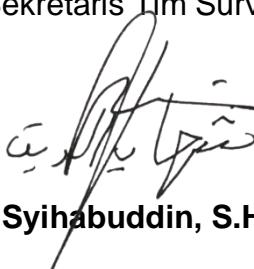
Disahkan di Lamongan  
Pada Hari Jumat 28 November 2025

Ketua Tim Survey,



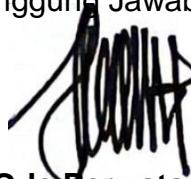
**Erna Puji Lestari, S.H., M.H.**

Sekretaris Tim Survey,



**Syihabuddin, S.H.I.**

**Mengetahui:**  
Penanggung Jawab Tim Survey,



**I Gde Perwata, 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, 28 November 2025

**Tim Survey**

## DAFTAR ISI

*Halaman*

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

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

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

### C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survey harian ini di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB ini dilaksanakan setiap Bulan pada tahun 2025.

### 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 penerimanya 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 November 2025 jumlah pengguna layanan PTSP pada PN Lamongan yang mengisi Survey Harian pada Aplikasi Sisuper Badilum sebanyak 44 (empat 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 November 2025 berada pada kategori mayoritas “**SANGAT PUAS**” karena pada bulan November 2025 mayoritas Pengguna Layanan memilih kategori “**SANGAT PUAS**” sebanyak **37 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 November 2025	Rata-rata skor
1	Sangat Puas	82	4
2	Puas	18	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 November 2025 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 NOVEMBER 2025

### Hukum

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	HUKUM	SANGAT PUAS	27 November 2025   10:11:51 WIB
2	HUKUM	SANGAT PUAS	27 November 2025   09:48:25 WIB
3	HUKUM	SANGAT PUAS	27 November 2025   09:47:24 WIB
4	HUKUM	SANGAT PUAS	25 November 2025   09:17:03 WIB
5	HUKUM	SANGAT PUAS	25 November 2025   09:14:11 WIB
6	HUKUM	SANGAT PUAS	24 November 2025   11:15:30 WIB
7	HUKUM	SANGAT PUAS	24 November 2025   11:03:44 WIB
8	HUKUM	SANGAT PUAS	24 November 2025   11:02:17 WIB
9	HUKUM	SANGAT PUAS	24 November 2025   11:01:40 WIB
10	HUKUM	SANGAT PUAS	24 November 2025   10:50:44 WIB
11	HUKUM	SANGAT PUAS	24 November 2025   10:44:11 WIB
12	HUKUM	PUAS	24 November 2025   10:43:19 WIB
13	HUKUM	SANGAT PUAS	24 November 2025   10:42:18 WIB
14	HUKUM	SANGAT PUAS	24 November 2025   10:41:59 WIB
15	HUKUM	SANGAT PUAS	18 November 2025   10:52:26 WIB
16	HUKUM	SANGAT PUAS	18 November 2025   09:13:18 WIB
17	HUKUM	SANGAT PUAS	18 November 2025   09:07:54 WIB
18	HUKUM	SANGAT PUAS	18 November 2025   09:00:59 WIB
19	HUKUM	PUAS	18 November 2025   08:59:43 WIB
20	HUKUM	SANGAT PUAS	14 November 2025   10:14:36 WIB
21	HUKUM	SANGAT PUAS	14 November 2025   10:14:20 WIB
24	HUKUM	SANGAT PUAS	14 November 2025   10:14:00 WIB
25	HUKUM	PUAS	17 November 2025   10:13:37 WIB
24	HUKUM	SANGAT PUAS	13 November 2025   10:10:02 WIB
25	HUKUM	PUAS	13 November 2025   10:09:43 WIB

### Pidana

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	PIDANA	PUAS	25 November 2025   09:11:58 WIB
2	PIDANA	SANGAT PUAS	24 November 2025   10:49:13 WIB
3	PIDANA	PUAS	20 November 2025   08:58:49 WIB
4	PIDANA	SANGAT PUAS	17 November 2025   10:11:11 WIB

### Perdata

NO	Meja Pelayanan	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian
1	PERDATA	SANGAT PUAS	25 November 2025   09:47:46 WIB
2	PERDATA	SANGAT PUAS	25 November 2025   09:17:24 WIB
3	PERDATA	SANGAT PUAS	25 November 2025   09:03:34 WIB
4	PERDATA	SANGAT PUAS	24 November 2025   11:15:08 WIB
5	PERDATA	SANGAT PUAS	24 November 2025   11:01:14 WIB
6	PERDATA	SANGAT PUAS	24 November 2025   10:46:47 WIB
7	PERDATA	SANGAT PUAS	21 November 2025   10:45:10 WIB
8	PERDATA	SANGAT PUAS	21 November 2025   10:44:41 WIB
9	PERDATA	SANGAT PUAS	21 November 2025   10:43:48 WIB
10	PERDATA	SANGAT PUAS	20 November 2025   09:05:38 WIB
11	PERDATA	SANGAT PUAS	20 November 2025   09:02:39 WIB

12	PERDATA	SANGAT PUAS	17 November 2025   11:39:27 WIB
13	PERDATA	SANGAT PUAS	17 November 2025   10:05:49 WIB
14	PERDATA	SANGAT PUAS	17 November 2025   10:05:31 WIB
15	PERDATA	PUAS	17 November 2025   10:05:15 WIB