



LAPORAN SKM

(SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT)

TRIWULAN III
2025



pta_bdllampung

(0721) 489813 – 489814



www.pta-bandarlampung.go.id

pta-bandarlampung@yahoo.com





LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG TRIWULAN III (JULI S.D. SEPTEMBER TAHUN 2025)

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Bandar Lampung
Pada Hari Kamis, 9 Oktober 2025

Ketua Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung

Umi Salamah Tatroman, S.H., M.H.

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Seiring dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung mengadakan survei kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung. Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Demikian Laporan ini dibuat sebagai bentuk keterbukaan dan evaluasi kinerja dalam pemberian layanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung.

Bandar Lampung, 9 Oktober 2025

Ketua Tim Survei

Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung



Umi Salamah Tatroman, S.H., M.H.



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I KUESIONER SURVEI	1
BAB II METODOLOGI SURVEI	3
2.1. Kriteria Responden.....	3
2.2. Metode Pencacahan	3
2.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis	3
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	5
3.1. Analisis Hasil Survei.....	5
3.2. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	6
BAB IV DATA SURVEI	8
4.1. Data Responden	7
4.2. Data Dukung Lainnya.....	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Form Responden pada Aplikasi Survei Badilag	1
Gambar 1.2 Pertanyaan Survei SKM pada Aplikasi Survei Badilag	2
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	7
Gambar 4.2 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	8
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan	8
Gambar 4.4 Diagram Persentase Responden Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung Berdasarkan Jenis Pengguna Layanan	9
Gambar 4.5 Indeks Persepsi SKM Triwulan III	11



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan	4
Tabel 3.1 Hasil Survei SKM Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung.....	5
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	7
Tabel 4. 2 Tabel Responden Triwulan III	9

BAB I KUESIONER SURVEI

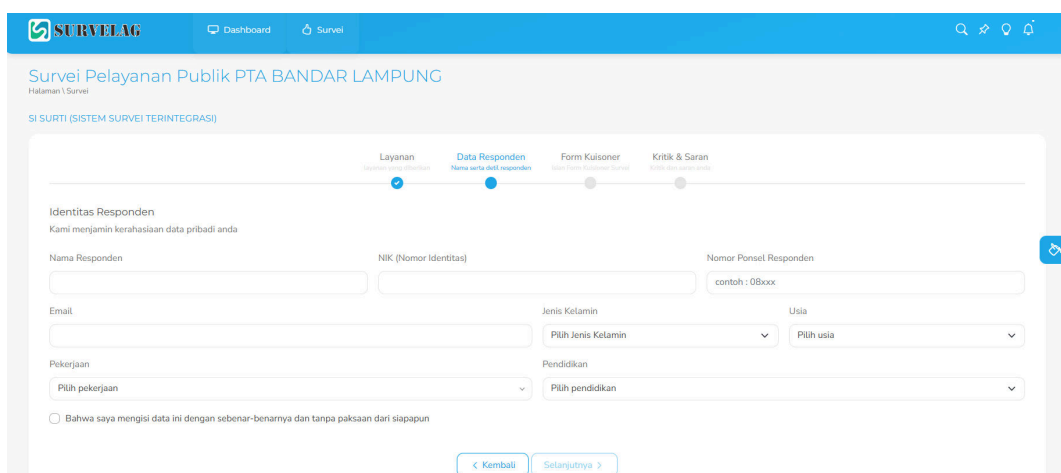
Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap responden penerima layanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Survei dilaksanakan mulai tanggal 1 Juli 2025 s.d. 30 September 2025 untuk laporan Triwulan III.

Ruang lingkup kegiatan yang dimintakan survei meliputi seluruh proses pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung. Penyusunan survei kepuasan terhadap Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung ini mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.1. Form Data Responden

Berikut form data responden yang diisi oleh responden pengguna layanan melalui Aplikasi Survelag.

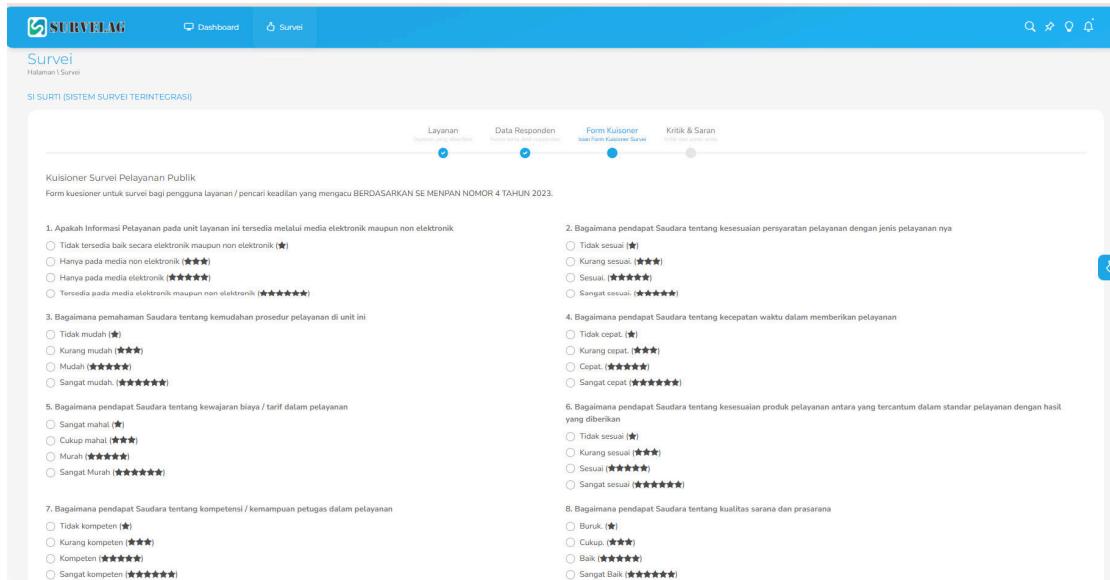
Adapun link untuk mengisi survei pelayanan bisa diakses pada laman tautan <https://survei.badilag.net/home/index/16a35c651159df22178c70cfbc952497/srv>



Gambar 1. 1 Form Responden pada Aplikasi Survelag

1.2. Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berikut form pertanyaan untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan yang didapat oleh responden.



Survei
Halaman 1 Survei

SI SURTI (SISTEM SURVEI TERINTEGRASI)

Layanan 100% Data Responden 100% Form Kuesioner 0% Kritik & Saran 0%

Kuesioner Survei Pelayanan Publik
Form kuesioner untuk survei bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu BERDASARKAN SE MENPAN NOMOR 4 TAHUN 2023.

1. Apakah Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
 - ☐ Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik (★)
 - ☐ Hanya pada media non elektronik (★★★)
 - ☐ Hanya pada media elektronik (★★★★★)
 - ☐ Tersedia pada media elektronik maupun non elektronik (★★★★★)
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya
 - ☐ Tidak sesuai (★)
 - ☐ Kurang sesuai (★★★)
 - ☐ Sesuai (★★★★★)
 - ☐ Sangat sesuai (★★★★★)
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
 - ☐ Tidak mudah (★)
 - ☐ Kurang mudah (★★★)
 - ☐ Mudah (★★★★★)
 - ☐ Sangat mudah (★★★★★)
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
 - ☐ Tidak cepat (★)
 - ☐ Kurang cepat (★★★)
 - ☐ Cepat (★★★★★)
 - ☐ Sangat cepat (★★★★★)
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan
 - ☐ Sangat mahal (★)
 - ☐ Cukup mahal (★★★)
 - ☐ Murah (★★★★★)
 - ☐ Sangat Murah (★★★★★)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
 - ☐ Tidak sesuai (★)
 - ☐ Kurang sesuai (★★★)
 - ☐ Sesuai (★★★★★)
 - ☐ Sangat sesuai (★★★★★)
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan
 - ☐ Tidak kompeten (★)
 - ☐ Kurang kompeten (★★★)
 - ☐ Kompeten (★★★★★)
 - ☐ Sangat kompeten (★★★★★)
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 - ☐ Buruk (★)
 - ☐ Cukup (★★★)
 - ☐ Baik (★★★★★)
 - ☐ Sangat Baik (★★★★★)

Gambar 1. 2 Pertanyaan Survei SKM pada Aplikasi Survelag

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1 Kriteria Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan saat menerima layanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung baik secara langsung / *on the spot* maupun tidak langsung seperti pengguna layanan PTSP Online.

2.2 Metode Pencacahan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan metode pengisian mandiri oleh responden melalui Aplikasi Survelag. Yang menjadi responden pada survei ini yaitu mereka yang pernah datang langsung ke kantor Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung melalui PTSP ataupun mereka yang pernah mencari data melalui layanan online (website, email dan media sosial).

2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisis data untuk menentukan indeks kualitas layanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala antara 1 s.d. 6, dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 6 merupakan skor persepsi paling tinggi. Semakin tinggi nilai nya mencerminkan kualitas pelayanan semakin baik.

Data persepsi kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk skor/angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks persepsi kualitas pelayanan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Persepsi kualitas layanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan bobot total dari masing masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 sd 4 yg dikonversi ke angka 0 sd 100. Skala indeks persepsi kualitas layanan antara 1 sd 4 yang artinya mendekati 4 maka persepsi kualitas layanan semakin

baik. Indeks dengan skala 4 menjadi nilai dari komponen hasil “Pelayanan Publik yang prima”.

Adapun rumus yang digunakan dalam pengkonversian ataupun pengolahan data adalah sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SK unit pelayanan x 25

Pengolahan dan Analisis Data yang diperoleh akan menghasilkan output berupa nilai indeks Kepuasan Masyarakat dengan kriteria seperti yang tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

3.1. Analisis Hasil Survei

Hasil survei terkait persepsi kualitas pelayanan diolah secara deskriptif untuk membantu menggambarkan kualitas dengan menghubungkan angka dan variable penilaian. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung yang dilaksanakan pada 1 Juli s.d. 30 September 2025, nilai SKM yang didapatkan yaitu 3,72 atau 93,00% yang masuk dalam kualitas pelayanan sangat baik.

Berikut hasil survei yang disajikan dalam bentuk tabel dan diagram:

Tabel 3.1 Hasil Survei SKM Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung

No	Kepuasan Masyarakat	Nilai	Mutu
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya	3,7	Sangat Baik (A)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,65	Sangat Baik (A)
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,45	Baik (B)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	4	Sangat Baik (A)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,7	Sangat Baik (A)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3,65	Sangat Baik (A)
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,65	Sangat Baik (A)
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,65	Sangat Baik (A)
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4	Sangat Baik (A)
Rata-rata tertimbang		3,72	Sangat Baik (A)

3.2. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki rata-rata indeks tertimbang 3,72 atau 93,00% masuk pada persepsi mutu pelayanan sangat baik dan merupakan pelayanan publik yang prima. Namun, dari indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa unsur ‘Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan’ oleh responden memiliki indeks yang paling rendah diantara indikator lainnya namun masih tetap termasuk ke dalam kategori baik (B). Oleh karena itu, terhadap nilai tersebut terdapat beberapa rekomendasi yaitu peningkatan pelayanan yang jauh lebih cepat.

Berikut adalah tindak lanjut atau rencana aksi yang akan dilakukan oleh Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung:

1) Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

- Melakukan Evaluasi Prosedur Pelayanan untuk meninjau kembali SOP dan mengidentifikasi tahapan yang memperlambat proses pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan serta memastikan petugas PTSP selalu siap dan tanggap dalam pemberian informasi baik melalui daring maupun luring.
- Melakukan peningkatan kompetensi petugas dengan mengadakan pelatihan tentang efisiensi kerja, pelayanan prima, dan manajemen waktu. Sehingga petugas mampu memahami dan menerapkan prinsip cepat & tepat.

2) Bagian Pengelola Website dan Media Sosial

- Melakukan optimalisasi pada media informasi yang dimiliki oleh Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung melalui website dan platform media sosial PTA Bandar Lampung (website, media sosial, dan layanan online).

BAB IV DATA SURVEI

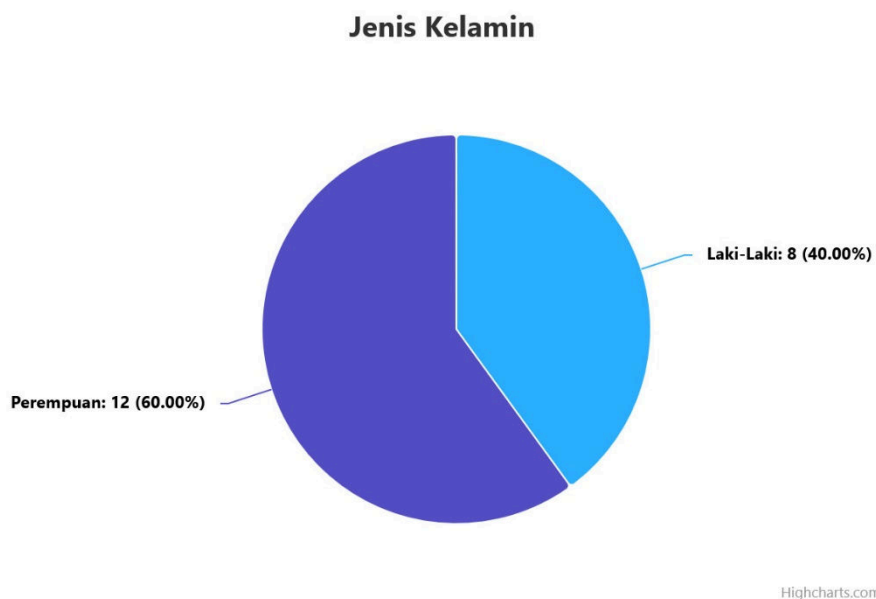
4.1. Data Responden

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

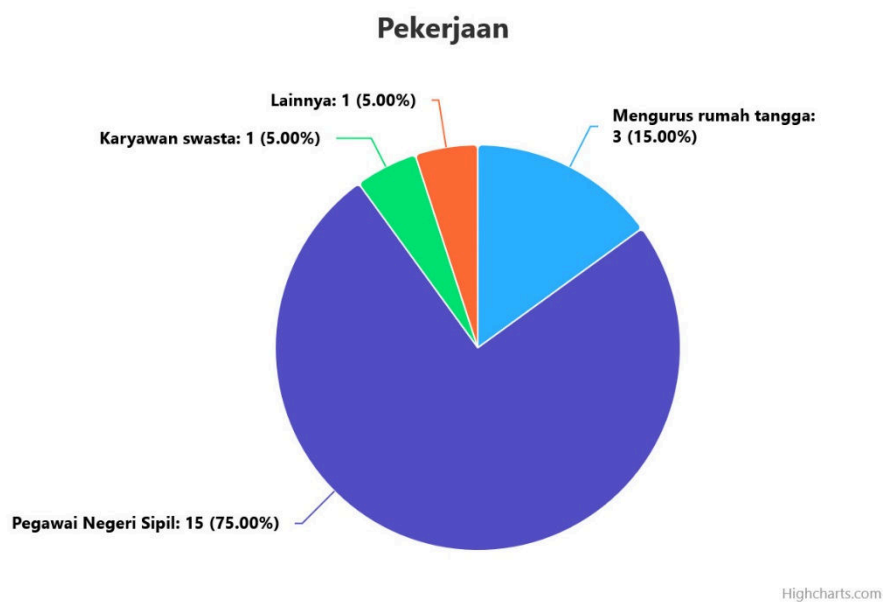
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	8	40,00%
Perempuan	12	60,00%
Jumlah	20	100%



Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Pekerjaan

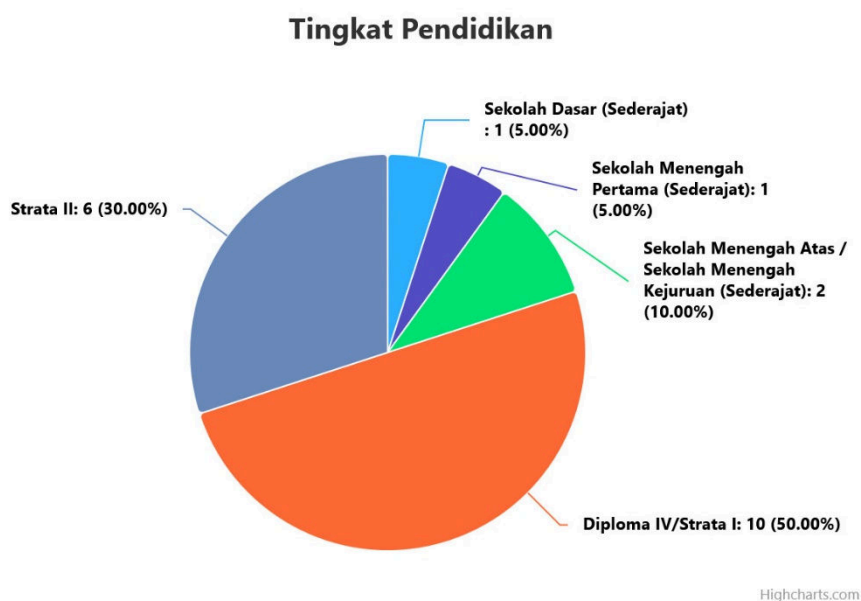
Karakteristik responden di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung berdasarkan pekerjaan di dominasi oleh Pegawai Negeri Sipil dengan persentase 75,00%.



Gambar 4.2 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

3. Pendidikan

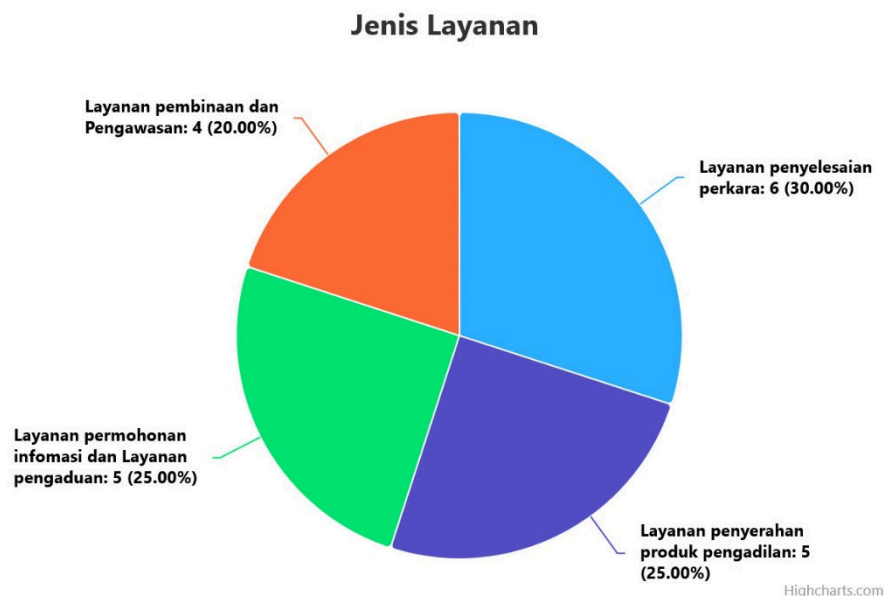
Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh Diploma IV/Strata 1 dengan 50,00%.



Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan

4. Jenis Layanan

Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis layanan adalah sebagai berikut:



Gambar 4. 4 Diagram Persentase Responden Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung Berdasarkan Jenis Pengguna Layanan

4.2. Data Dukung Lainnya

Berikut dokumen data dukung dari survey ini diantara nya data responden yang mengisi survei.

Tabel 4. 2 Tabel Responden Triwulan III

No	Nama	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	Indeks
1	Nurlaila,	Layanan pembinaan dan Pengawasan	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
2	Khairulhadi	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3	Arwani	Layanan penyerahan produk pengadilan	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00

No	Nama	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	Indeks
4	Siyanto	Layanan pembinaan dan Pengawasan	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
5	FAJRI NUR	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
6	Helmi Rodiah Harahap	Layanan penyerahan produk pengadilan	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
7	Adi Saputra	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
8	Adi Saputra	Layanan penyelesaian perkara	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
9	Dewi Oktavia, S.H., M.H.	Layanan penyerahan produk pengadilan	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
10	Rizqi Wahyu Naufal, S.H.	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11	Teti Pitriani	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
12	Eliyati Sury	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
13	Lamya	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
14	ZAHRATUL ALIYAH	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
15	Taufik	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

No	Nama	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	Indeks
16	M. Agus Muslim, S.H.I., M.H.	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
17	suharti	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
18	YENI LESTARI	Layanan penyelesaian perkara	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
19	RIYATI	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
20	Memey	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Satuan Kerja

PTA BANDAR LAMPUNG

Jenis Periode

Per Triwulan

Tahun Periode

2025

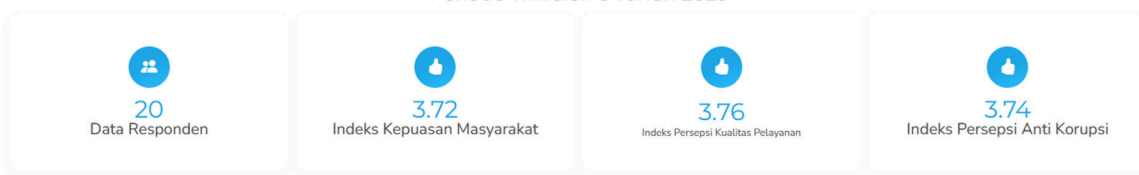
Tahun Periode

Triwulan III

[FILTER PERIODE](#)

STATISTIK SURVEI

Periode Triwulan 3 Tahun 2025



Gambar 4. 5 Indeks Persepsi SKM Triwulan III