



LAPORAN SKM

(SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT)

**TRIWULAN II
2026**



pta_bdllampung



www.pta-bandarlampung.go.id



(0721) 489813 – 489814



pta-bandarlampung@yahoo.com

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG TRIWULAN II (APRIL S.D. JUNI TAHUN 2026)

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Bandar Lampung

Pada, 30 Juni 2026

Ketua Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Tinggi Agama Bandar
Lampung



Dra. Hj. Neneng Susilawati, M.H.

KATA PENGANTAR

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung Triwulan II Tahun 2026 telah terlaksana dengan baik. Survei ini merupakan bagian penting dalam upaya mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur peradilan, sekaligus sebagai wujud komitmen dalam meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.

Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat, mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan, serta menjadi dasar dalam perumusan kebijakan dan langkah strategis guna peningkatan kualitas layanan. Selain itu, survei ini juga diharapkan dapat mendorong transparansi dan akuntabilitas kinerja aparatur peradilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan.

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan survei ini adalah tersedianya data dan informasi yang akurat mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam melakukan perbaikan sistem pelayanan. Di samping itu, hasil survei ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang prima sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 dilaksanakan pada periode April sampai dengan Juni 2026 melalui penyebaran kuesioner kepada para

pengguna layanan di lingkungan Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung, baik secara langsung maupun melalui media elektronik. Responden dalam survei ini meliputi masyarakat pencari keadilan, kuasa hukum, serta pihak lain yang menerima layanan. Data yang diperoleh kemudian diolah secara sistematis untuk menghasilkan nilai indeks kepuasan masyarakat beserta rekomendasi perbaikan yang diperlukan.

Pelaksanaan survei ini berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, serta didukung oleh berbagai kebijakan Mahkamah Agung Republik Indonesia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan peradilan dan pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

Akhirnya, Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung berharap agar hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 ini dapat menjadi bahan evaluasi yang konstruktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Diharapkan pula hasil survei ini mampu memperkuat komitmen seluruh aparatur dalam memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan berkeadilan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan semakin meningkat.

Bandar Lampung, 30 Juni 2026

Ketua Tim Survei

Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung



Dra. Hj. Neneng Susilawati, M.H.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
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	7
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	1
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	7
Gambar 4.2 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	7
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 II.....	13

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 II	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 April s.d. 30 Juni 2026 untuk laporan Triwulan II.

Ruang lingkup kegiatan yang dilaksanakan 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>

SURVELAG Dashboard Survei

Survei Pelayanan Publik PTA BANDAR LAMPUNG
Halaman 1 Survei

SI SURTI (SISTEM SURVEI TERINTEGRASI)

Layanan Data Responden Form Kuisioner Kritik & Saran

Identitas Responden
Kami menjamin kerahasiaan data pribadi anda

Nama Responden NIK (Nomor Identitas) Nomor Ponsel Responden
contoh : 08xxxx

Email Jenis Kelamin Usia
Pilih Jenis Kelamin Pilih usia

Pekerjaan Pendidikan
Pilih pekerjaan Pilih pendidikan

☐ Bahwa saya mengisi data ini dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun

[< Kembali](#) [Selanjutnya >](#)

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 Data Responden **Form Kuesioner** Kritik & Saran

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 :

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

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

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

$$\text{SK unit pelayanan} \times 25$$

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 April s.d. 30 Juni 2026, nilai SKM yang didapatkan yaitu **3,92 yang masuk dalam kualitas pelayanan sangat baik.**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan, dari sebelumnya sebesar 3,7 pada Triwulan I Tahun 2026 menjadi 3,92 pada Triwulan II Tahun 2026. Kenaikan ini mencerminkan adanya perbaikan nyata dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berbagai upaya telah dilakukan secara konsisten, antara lain peningkatan profesionalisme aparatur melalui pembinaan dan pelatihan, optimalisasi standar operasional prosedur (SOP) layanan, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah akses layanan

Berikut hasil survei yang disajikan dalam bentuk tabel :

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 pelayanannya	3,85	Sangat Baik (A)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,88	Sangat Baik (A)
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,94	Sangat Baik (A)

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	3,91	Sangat Baik (A)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3,88	Sangat Baik (A)
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,88	Sangat Baik (A)

8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,94	Sangat Baik (A)
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4	Sangat Baik (A)
Rata-rata tertimbang		3,92	Sangat Baik (A)

3.2. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh nilai rata-rata tertimbang sebesar **3,92** yang termasuk dalam kategori **Sangat Baik (A)**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Seluruh unsur penilaian memperoleh predikat **Sangat Baik (A)**, dengan nilai tertinggi pada aspek **kewajaran biaya/tarif pelayanan dan penanganan pengaduan pengguna layanan** yang masing-masing memperoleh nilai **4,00**, mencerminkan bahwa pelayanan dinilai transparan, adil, dan responsif terhadap keluhan masyarakat. Sementara itu, aspek **kesesuaian persyaratan pelayanan** memperoleh nilai terendah yaitu **3,85**, diikuti aspek **kemudahan prosedur pelayanan, kompetensi petugas, serta kesopanan dan keramahan petugas** yang masing-masing memperoleh nilai **3,88**. Meskipun demikian, seluruh nilai masih berada pada kategori sangat baik, sehingga upaya perbaikan yang berkelanjutan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan tingkat kepuasan masyarakat pada periode berikutnya.

BAB IV DATA SURVEI

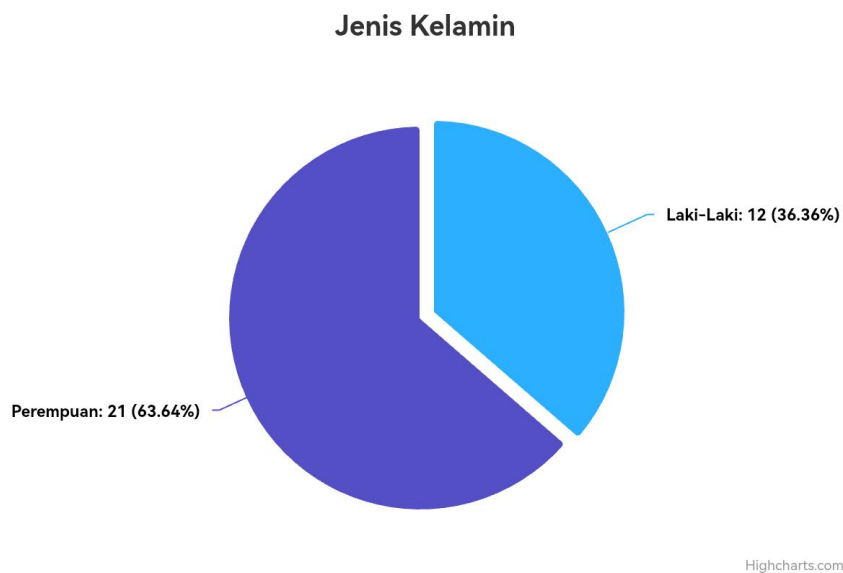
4.1. Data Responden

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	12	36,36%
Perempuan	21	63,64%
Jumlah	33	100%



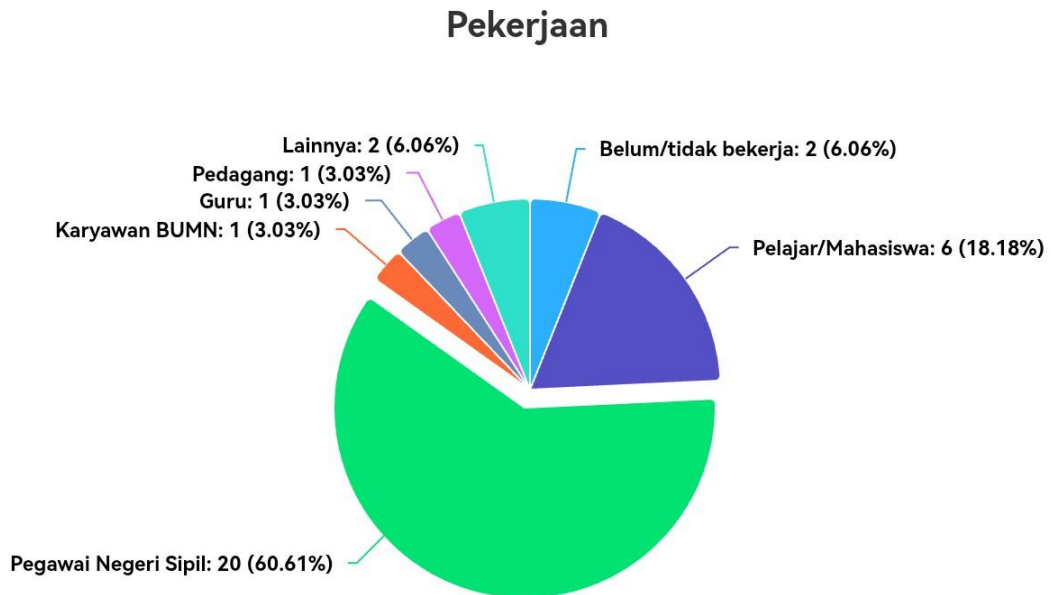
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Pekerjaan

Karakteristik responden di Pengadilan Tinggi Agama Bandar

Lampung berdasarkan pekerjaan yang paling banyak yakni
Pegawai Negeri Sipil,

mahasiswa, karyawan BUMN, pedagang, guru, dan lainnya. Adapun data statistiknya dapat dilihat pada diagram dibawah ini.

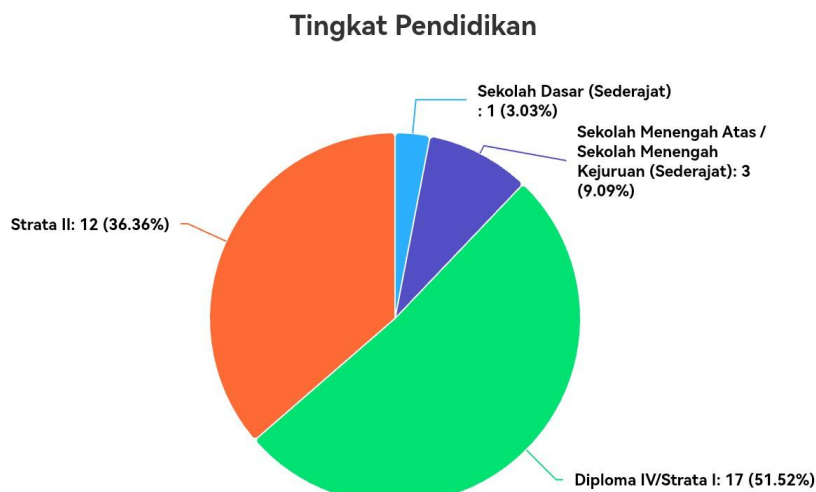


Highcharts.com

Gambar 4.2 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

3. Pendidikan

Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan SD, SMA sederajat, Diploma IV/ Strata I hingga Strata II.

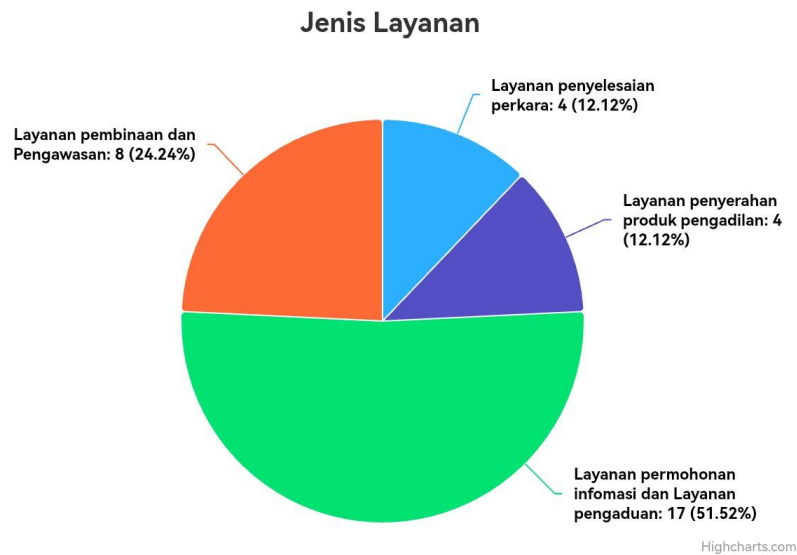


Highcharts.com

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 diantaranya data responden yang mengisi survei yang berjumlah 33 responden.

[illegible]

[illegible]

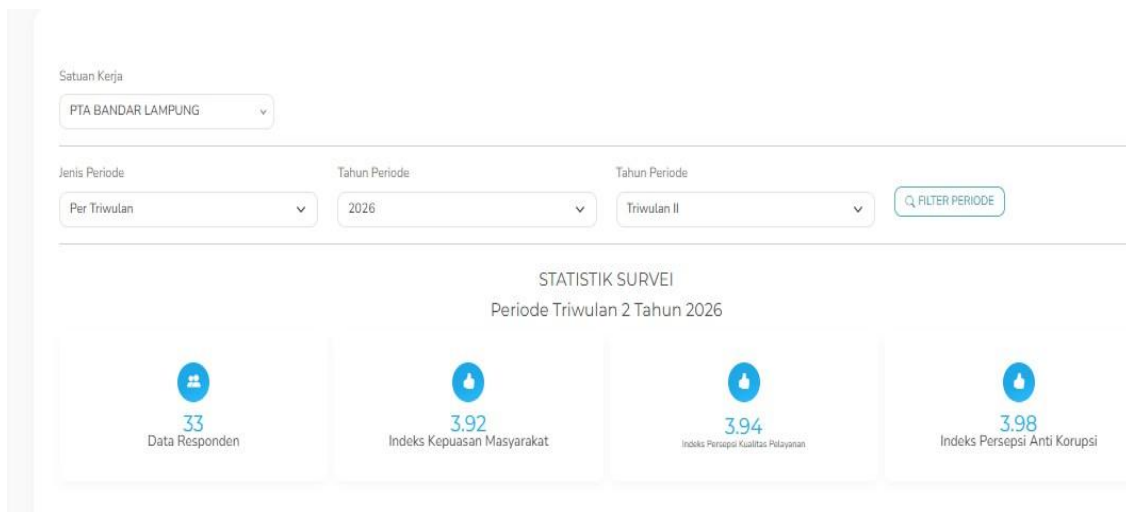
[illegible]

No	Nama	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	Indeks
16	Okta	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4
17	Jaka	Layanan penyelesaian perkara	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4
18	Erlin Faulina	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4
19	Lutfi mediansyah	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4
20	Ravika	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4
21	Rifqi Jaipal, S.H., M.H.	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4
22	Nofri hidayat	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4
23	Fadli Akuntanto	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4
24	Susan hazanah	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.38

[illegible]

No	Nama	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	Indeks
		infomasi dan Layanan pengaduan									
28	Nova elisa	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4
29	Ignatius Excel	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4
30	Jesy Destria Putri	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.88
31	Rita purbasari	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.88
32	kharisma laila nur aini	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4
33	Zulkifli bin jaberits	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.63

Tabel 4. 2 Tabel Responden Triwulan II



Gambar 4. 5 Indeks Persepsi SKM Triwulan II