



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



**#bangga
melayani
bangsa**

PTA BANDAR LAMPUNG



LAPORAN SKM

(SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)
PERIODE PEKAN SURVEY
1 APRIL 2024 - 30 JUNI 2024



pta-bandarlampung.go.id



[pta_bdllampung](https://www.instagram.com/pta_bdllampung)



+62 721 489813



Pengadilan Tinggi Agama Balam



Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG PERIODE (1 APRIL S.D 30 JUNI) TAHUN 2024

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Bandar Lampung

Pada Hari Selasa, 16 Juli 2024

Ketua Tim Survei Peningkatan Pelayanan Publik
Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung



Drs. H. Nemin Aminuddin, 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, 16 Juli 2024

Ketua Tim Survei Peningkatan Pelayanan Publik
Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung



Drs. H. Nemin Aminuddin, S.H., M.H.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
DAFTAR GAMBAR	5
DAFTAR TABEL	6
BAB I PENDAHULUAN	7
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	10
A. Metode Pengolahan Data dan Analisis	10
B. Pengumpulan Data	12
C. Pengolahan dan Analisa Data	12
D. Penyusunan Laporan	13
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	14
A. Jumlah Responden SKM	14
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	15
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	16
A. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	16
B. Rencana Tindak Lanjut	16
C. Tren Nilai SKM	16
BAB V KESIMPULAN	17





DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Data IKM PTA Bandar Lampung.....	14
---	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja unit Pelayanan.....	13
Tabel 3.1 Data Responden Penerima Layanan.....	14
Tabel 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Nilai Unsur Pelayanan.....	15



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.



1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

- 
- 
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
 5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
 6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Periode (1 April sd 30 Juni 2024) dilakukan dengan dua metode yaitu wawancara oleh petugas langsung dan pengisian mandiri oleh responden melalui aplikasi e-survey simtalak badilag. 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).

A. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei meliputi

1.1. Penyusunan Kuisiонер

Kuisiонер dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian Identitas Responden
Berisi Nama Responden, Email Responden, Usia, Pendidikan, Nomor Ponsel, Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Jenis Layanan.
- Bagian Pertanyaan Kuisiонер
Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 pertanyaan diantaranya:
 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan.
 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
 7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.
 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.
- Bagian Kritik dan Saran
- Berisi Kritik dan Saran dari Responden terkait pelayanan yang sudah dilaksanakan oleh Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung.

1.2. Penyusunan Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik dari nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi

B. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Kegiatan Pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode triwulan II tahun 2024, yaitu terdiri dari **51 (lima puluh satu)** responden. Responden merupakan Masyarakat umum yang menggunakan jasa pelayanan yang ada di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung. Survei kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara mengarahkan responden mengisi melalui aplikasi e-survei simtalak Badilag.

C. Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi e-survei simtalak Badilag. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut.

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja unit 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

D. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung dalam pelayanan terhadap publik.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 51 (lima puluh satu) orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Data Responden Penerima Layanan

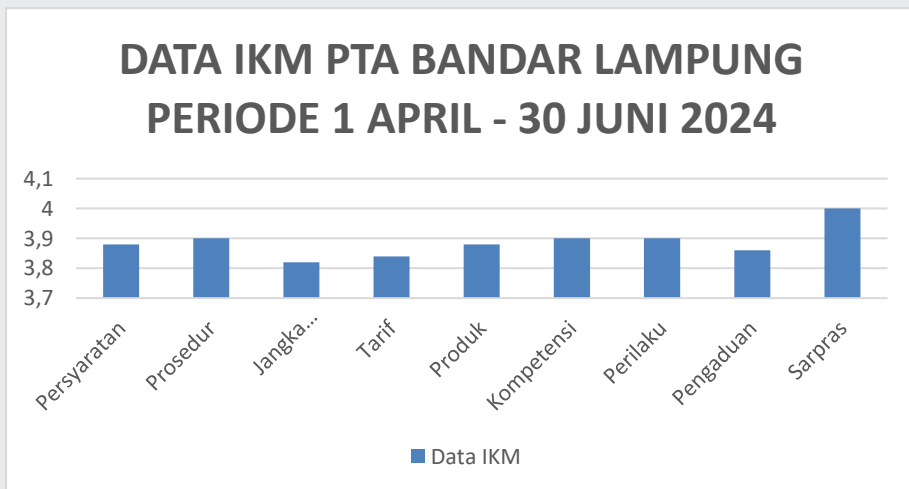
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	28	54.90 %
		Perempuan	23	45.10 %
2.	Pendidikan	SMA/SMK/ sederajat	1	1.96 %
		Akademi/Diploma	1	1.96 %
		DIV/S1	17	33.33 %
		S2	32	62.75 %
3.	Pekerjaan	Mengurus rumah tangga	1	1.96 %
		Pegawai Negeri Sipil	44	86.27 %
		Pensiunan	2	3.92 %
		Pelajar/Mahasiswa	2	3.92 %
		Lainnya	1	1.96 %
4	Jenis Layanan	Layanan penyelesaian perkara	10	19.61 %
		Layanan penyerahan produk pengadilan	6	11.76 %
		Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	22	43.14 %
		Layanan pembinaan dan Pengawasan	13	25.49 %

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

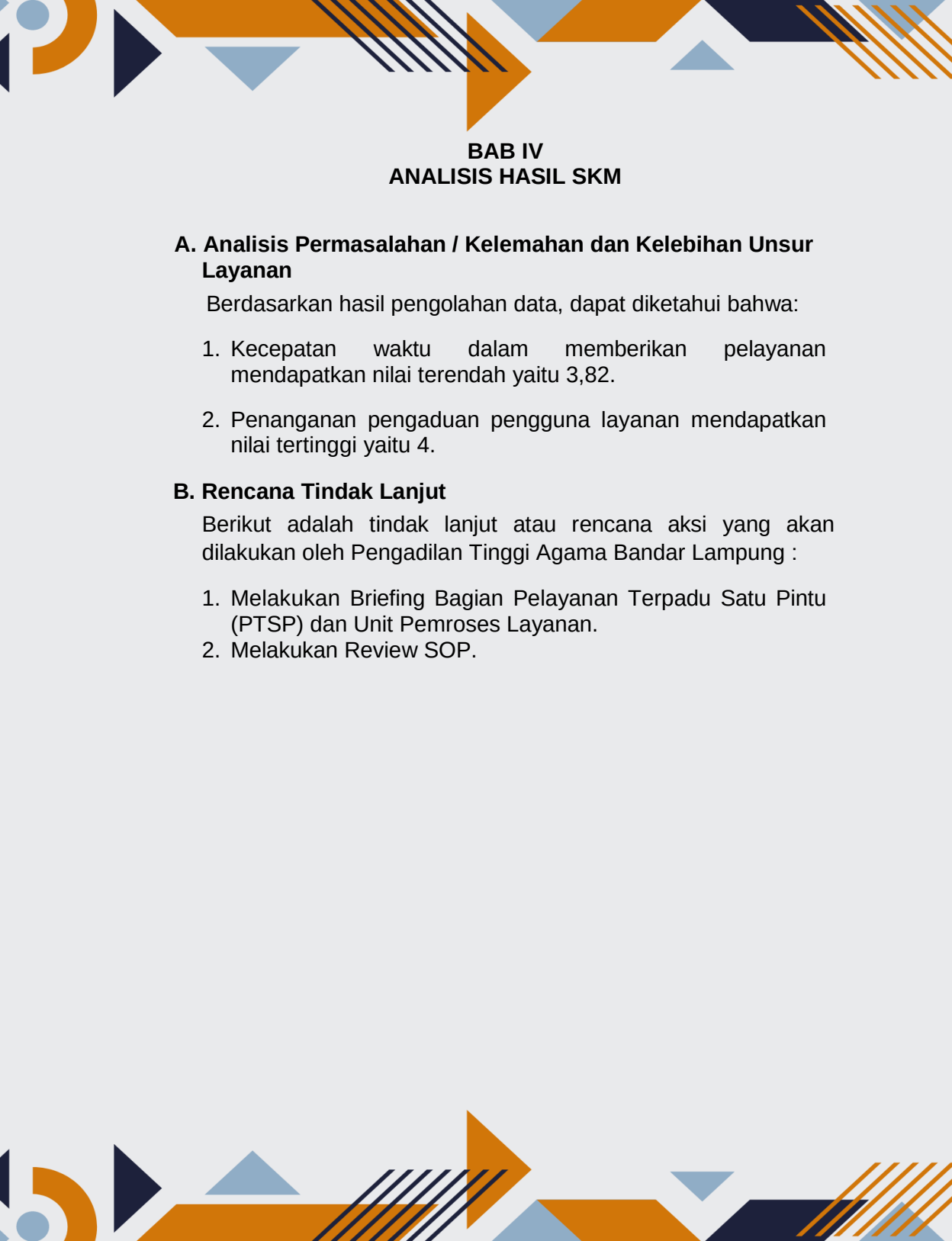
Tabel 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Nilai Unsur Pelayanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,88	3,90	3,82	3,84	3,88	3,90	3,90	3,86	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,89 (A atau Sangat Baik)								

Pengolahan data SKM menggunakan excel template oleh data SKM dan diperoleh hasil tabel di atas.



Gambar 3.1 Data IKM PTA Bandar Lampung



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,82.
2. Penanganan pengaduan pengguna layanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4.

B. Rencana Tindak Lanjut

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

1. Melakukan Briefing Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Unit Pemroses Layanan.
2. Melakukan Review SOP.



BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode mulai 1 April hingga 30 Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik.
 2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
 3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan. Unsur layanan ini akan selalu dipertahankan untuk pelayanan yang terbaik.
- 