

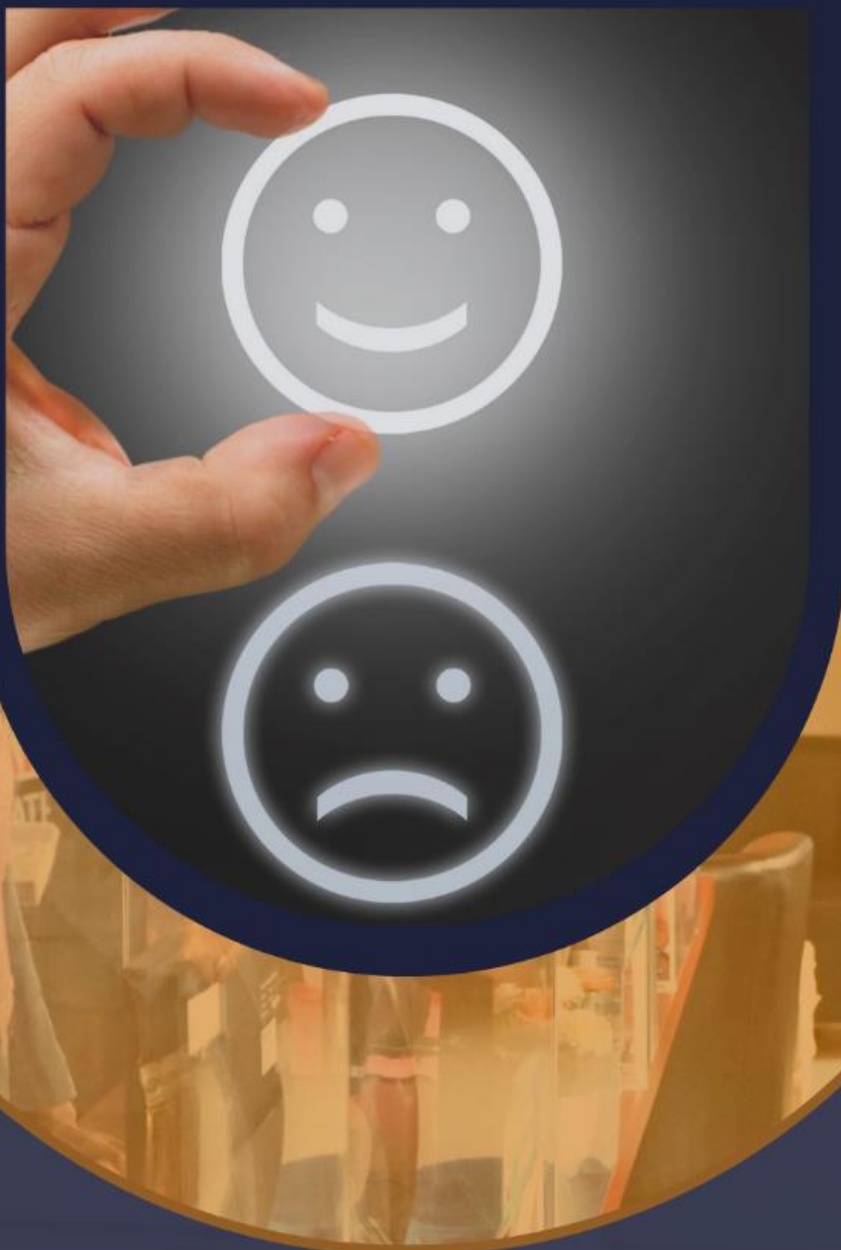


BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

PTA BANDAR LAMPUNG



**#bangga
melayani
bangsa**



LAPORAN SPKP

(SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN)

TRIWULAN I TAHUN 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 PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG TRIWULAN I (JANUARI S.D. MARET 2024) TAHUN 2024

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023

Disahkan di Bandar Lampung
Pada Hari Senin, 6 Mei 2024

Ketua Tim Survei Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung



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

KATA PENGANTAR

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Zona Integritas kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik pada Instansi Pemerintah sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Zona Integritas guna meningkatkan layanan tersebut, yang didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap Survei yang dilakukan melalui aplikasi e-survey simtalak Badilag, terdapat 43 responden pada triwulan 1 dan didapatkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan (SPKP) yaitu 3,9 atau konversi 97,48%. Diharapkan kedepannya, Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung terus melakukan inovasi dan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan tetap berintegritas.

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

Bandar Lampung, 6 Mei 2024

Ketua Tim Survei Peningkatan Kualitas
Pelayanan Publik

Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung



Drs. H. Nemin Aminuddin, 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	7
4.1. Data Responden	7
4.2. Data Dukung Lainnya.....	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Form Responden pada Aplikasi Survei Badilag	2
Gambar 1. 2 Pertanyaan Survei SPKP 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 SPKP Triwulan I	12

DAFTAR TABEL

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

BAB I KUESIONER SURVEI

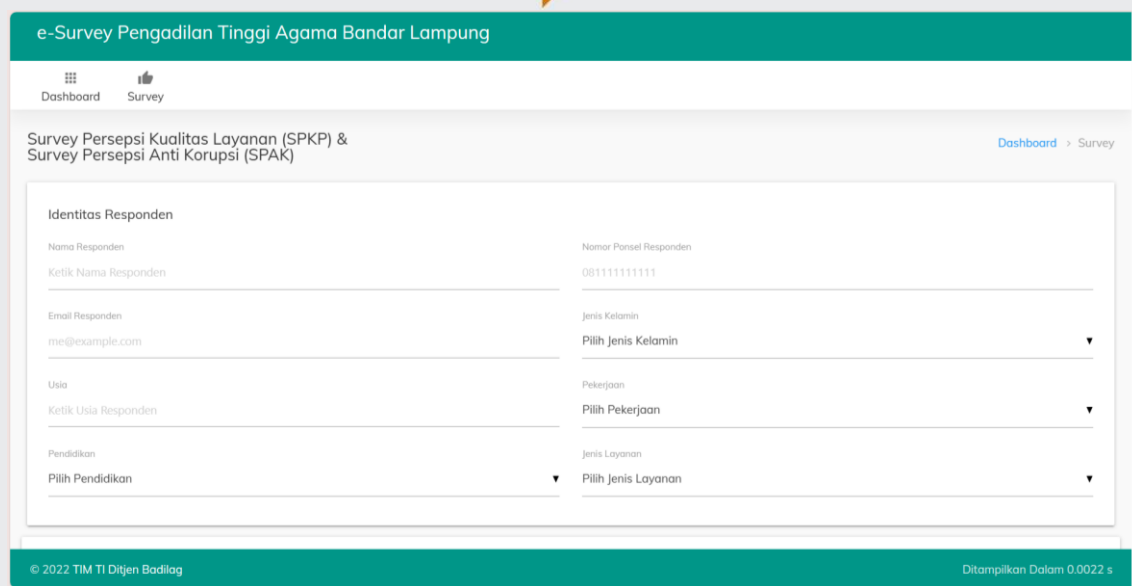
Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung telah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap responden penerima layanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Survei dilaksanakan mulai tanggal 2 Januari sd 31 Maret 2024 untuk laporan triwulan I.

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 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

1.1. Form Data Responden

Berikut form yang data responden yang diisi oleh responden pengguna layanan melalui aplikasi e-survei simtalak Badilag.

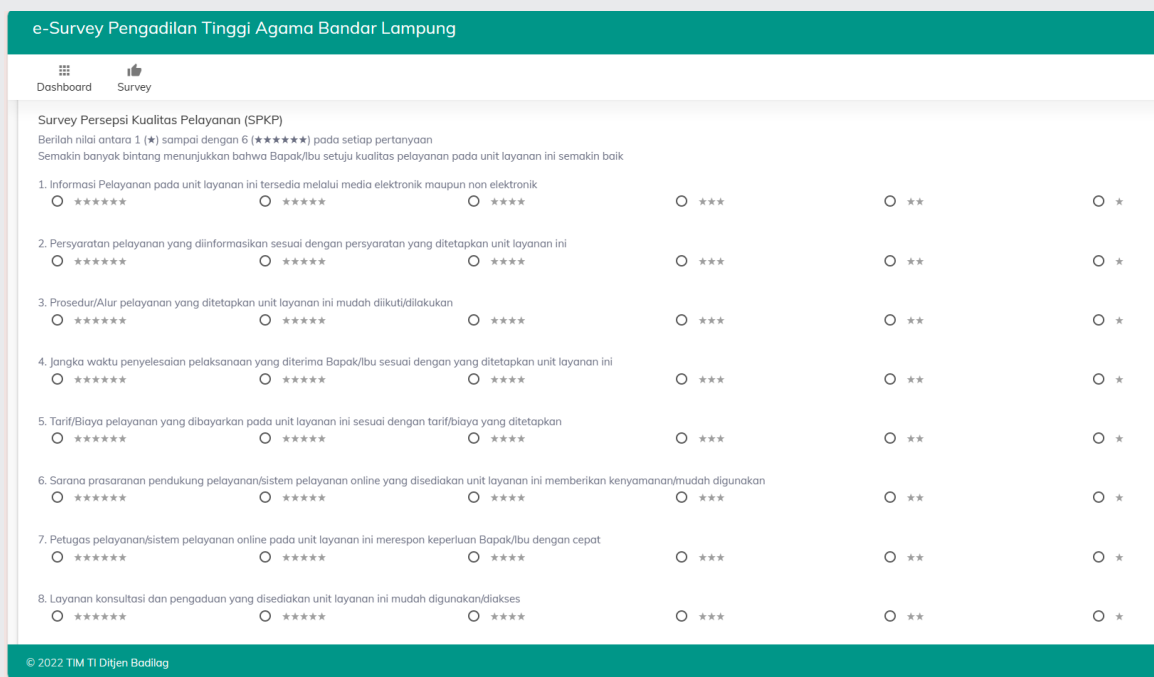
Adapun link untuk mengisi survei pelayanan bisa diakses pada laman tautan <https://simtalak.badilag.net/survey/response/547678>



Gambar 1. 1 Form Responden pada Aplikasi Survei Badilag

1.2. Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

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



Gambar 1. 2 Pertanyaan Survei SPKP pada Aplikasi Survei Badilag

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 Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dilakukan dengan metode Pencacahan responden dilakukan melalui 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).

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

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan

Tabel 1 : Kategori Mutu Pelayanan			
No	Mutu Pelayanan	Nilai SPKP	Prosentase
1	A (Sangat Baik)	3,5324 – 4	88,31 % - 100%
2	B (Baik)	3,0644-3,532	76,61% - 88,30%
3	C (Kurang Baik)	2,6000 – 3,064	65,00%-76,60%
4	D (Tidak Baik)	1,0000 – 2,5996	25,00%-64,99%

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

$$\text{Nilai SPKP} = \frac{\text{Total Jumlah Bintang}}{(\text{Jumlah Responden} \times 48)} \times 4$$

$$\text{Prosentase SPKP} = \frac{\text{Nilai SPKP}}{4 (\text{skala Penilaian})} \times 100\%$$

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 persepsi kualitas pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung yang dilaksanakan pada 2 Januari sd 31 Maret 2024, nilai SPKP yang didapatkan yaitu 3,9 atau 97,48% yang masuk dalam kualitas pelayanan sangat baik.

Berikut hasil survei yang disajikan dalam bentuk tabel dan diagram:

Tabel 3.1 Hasil Survei SPKP Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung

No.	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.92	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.88	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3.89	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3.89	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.92	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.91	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.88	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3.91	Sangat Baik (A)
Rata-rata tertimbang		3.90	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 3,9 atau masuk pada persepsi mutu pelayanan sangat baik dan merupakan pelayanan publik yang prima. Namun dari indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan yang diinformasikan dan petugas pelayanan/sistem pelayanan online memiliki indeks yang paling rendah diantara indikator lainnya namun masih tetap termasuk ke dalam kategori sangat baik. Oleh karena itu, terhadap nilai tersebut terdapat beberapa rekomendasi yaitu harus adanya peningkatan atau memaksimalkan petugas pelayanan pada PTSP dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

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

1) Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Melakukan kegiatan briefing oleh bergantian oleh pimpinan secara berkala untuk memastikan setiap petugas PTSP memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan serta memastikan petugas PTSP selalu siap dan tanggap dalam pemberian informasi baik melalui daring maupun luring.

2) Bagian Pengelola Website dan Media Sosial

Melakukan pembaharuan pada media informasi yang dimiliki oleh Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung melalui website dan platform media sosial lainnya seperti youtube dan Instagram dalam menginformasikan persyaratan pelayanan.

BAB IV DATA SURVEI

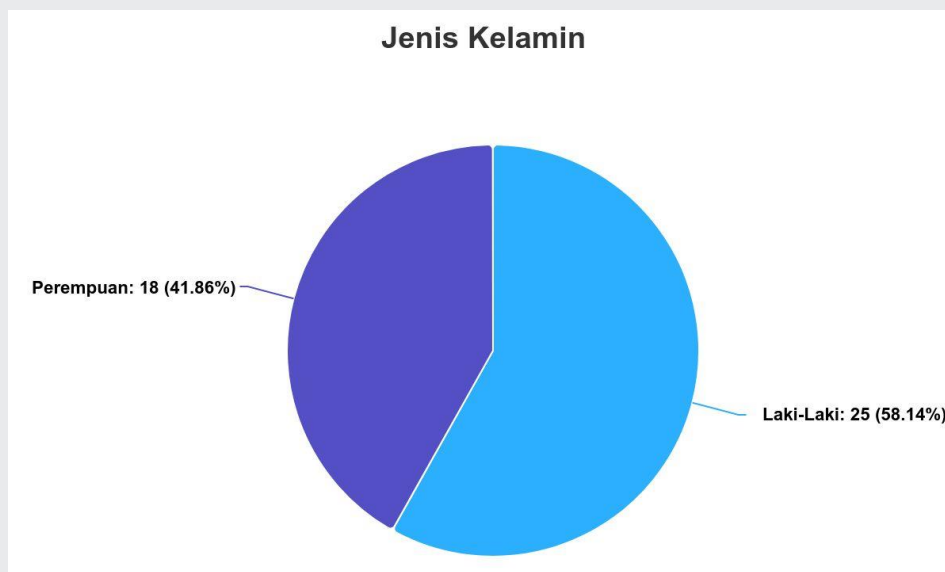
4.1. Data Responden

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
Pria	25	58,14%
Wanita	18	41,86%
Jumlah	43	100%



Gambar 4. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Pekerjaan

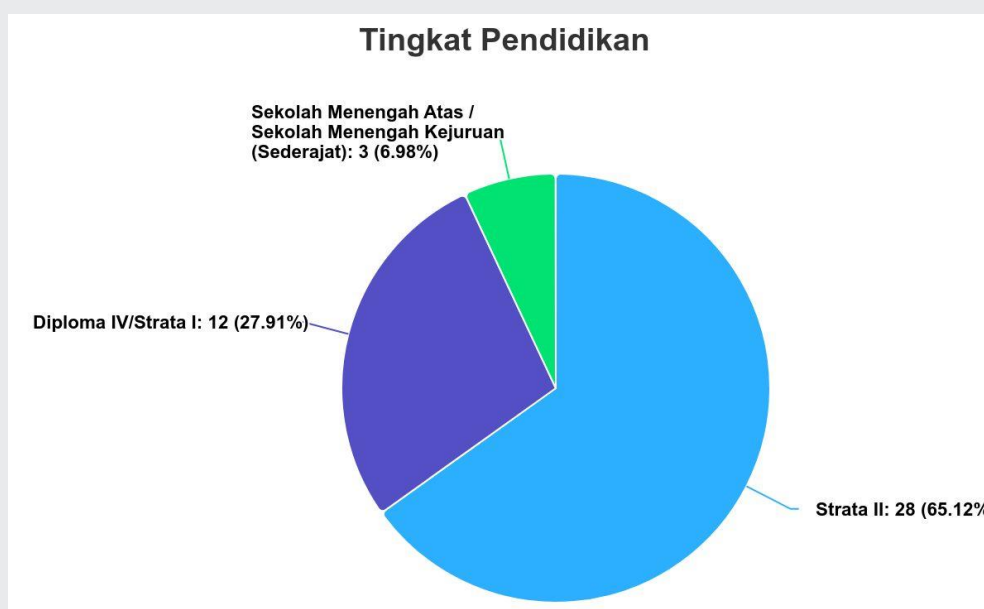
Karakteristik responden di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung berdasarkan pekerjaan didominasi oleh Pegawai Negeri Sipil dengan persentase 90,70%.



Gambar 4.2 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

3. Pendidikan

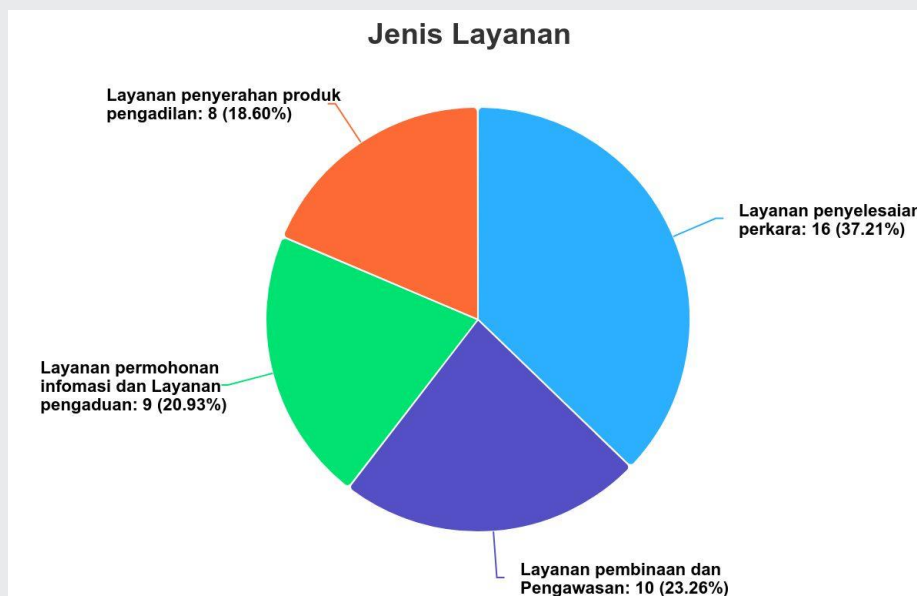
Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh S2 dengan 65,12%.



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

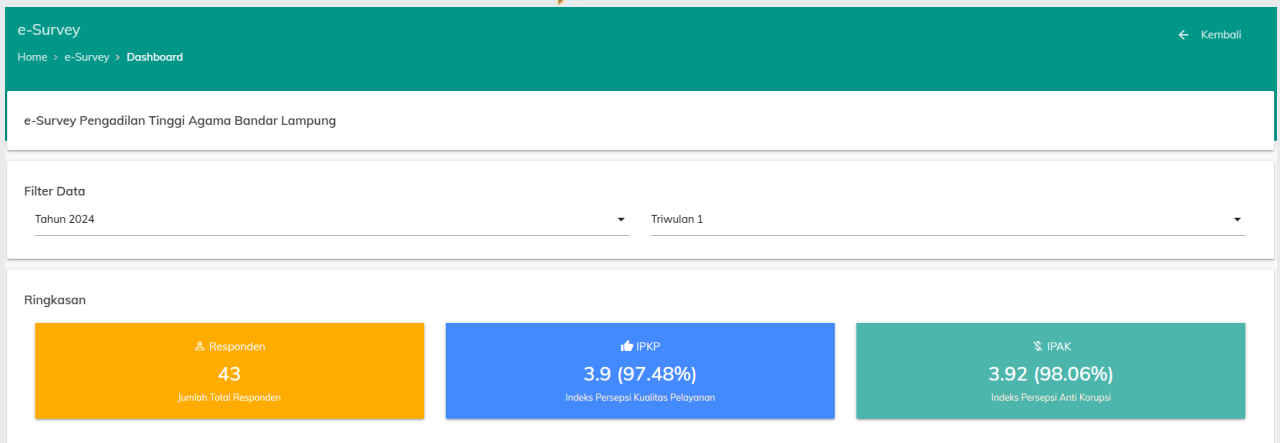
Berikut dokumen data dukung dari survey ini diantara nya data responden yang mengisi survei.

Tabel 4. 2 Tabel Responden Triwulan I

No	Nama	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	Indeks
1	Lutfi mediansyah	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
2	Agustiansyah Salim, S.H.	Layanan pembinaan dan Pengawasan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
3	Aida Royyan	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
4	Mafira	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	4

5	GITA AZ ZAHRA	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4
6	M.Ismiyulista Dirna	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4
7	Mery Candra Giana	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4	4	4	4	4	4	4	4	2,67
8	M. Zairi Asshidiq	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
9	Yosrinaldo Syarief, S.H., M.H.	Layanan pembinaan dan Pengawasan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
10	Elis Marliani, S.Ag., M.H.	Layanan pembinaan dan Pengawasan	6	6	6	6	6	5	6	6	3,92
11	AHUD MISBAHUDDIN	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	5	5	3,83
12	Martini, SH., MH	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
13	Tri Joko Sulistomo	Layanan pembinaan dan Pengawasan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
14	Ros Amanah, S.Ag, M.H.	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4
15	Novendaria rosa anita, sh. Mh	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	5	5	6	6	6	6	6	6	3,83
16	dayatri malinting	Layanan pembinaan dan Pengawasan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
17	Muhammad Djulizar, S.H., M.H.	Layanan penyelesaian perkara	6	5	5	5	6	6	5	6	3,67
18	Denny Efprian, S.H., M.H.	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4
19	M Agus Muslim	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
20	Usman Ahmad	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	5	6	6	6	5	6	3,83
21	Zainal abidin	Layanan penyelesaian perkara	6	5	5	5	5	5	5	5	3,42
22	Zainal abidin	Layanan penyelesaian perkara	6	5	5	5	5	5	5	5	3,42
23	Asmarikad	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4
24	Wawan kurniawan	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4

25	Defi Tri Andari	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
26	Elpina, S.Ag.	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4
27	Arwani	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
28	Yudi susanto	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
29	Teti Pitriani	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
30	fatma	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4
31	Linda Hastuti, S.H., M.H.	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4
32	Ros Amanah, S.Ag, M.H.	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
33	Eliyati Sury	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4
34	Syukur	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4
35	Taufik Hidayah	Layanan pembinaan dan Pengawasan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
36	Muhammad Iqbal, S.Ag, S.H., M.H.	Layanan pembinaan dan Pengawasan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
37	Fajri Nur	Layanan pembinaan dan Pengawasan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
38	Siyamto	Layanan penyelesaian perkara	6	5	5	5	5	5	5	5	3,42
39	Usman A, S.Ag. M.H.	Layanan penyelesaian perkara	5	5	6	5	6	6	6	6	3,75
40	Khairul Hadi	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
41	Khairul Hadi	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4
42	Nurhasanah	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4
43	Sabrimen	Layanan pembinaan dan Pengawasan	5	6	6	6	6	6	6	6	3,92



Gambar 4. 5 Indeks Persepsi SPKP Triwulan I