



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Jujur dan Kompeten,
Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif

PTA BANDAR LAMPUNG



**#bangga
melayani
bangsa**



LAPORAN SPKP

(SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN)

TRIWULAN III 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 III
(JULI S.D. SEPTEMBER 2024) TAHUN 2024**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023

Disahkan di Bandar Lampung
Pada Hari Selasa, 1 Oktober 2024

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

H. Abdul Wahid, S.H., M.Hum.

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 34 responden pada Triwulan III dan didapatkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan (SPKP) yaitu 3,74 atau 93,5%. Diharapkan kedepan nya, 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, 1 Oktober 2024

Ketua Tim Survei Peningkatan Kualitas
Pelayanan Publik

Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung



H. Abdul Wahid, S.H., M.Hum.

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	1
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 III	12

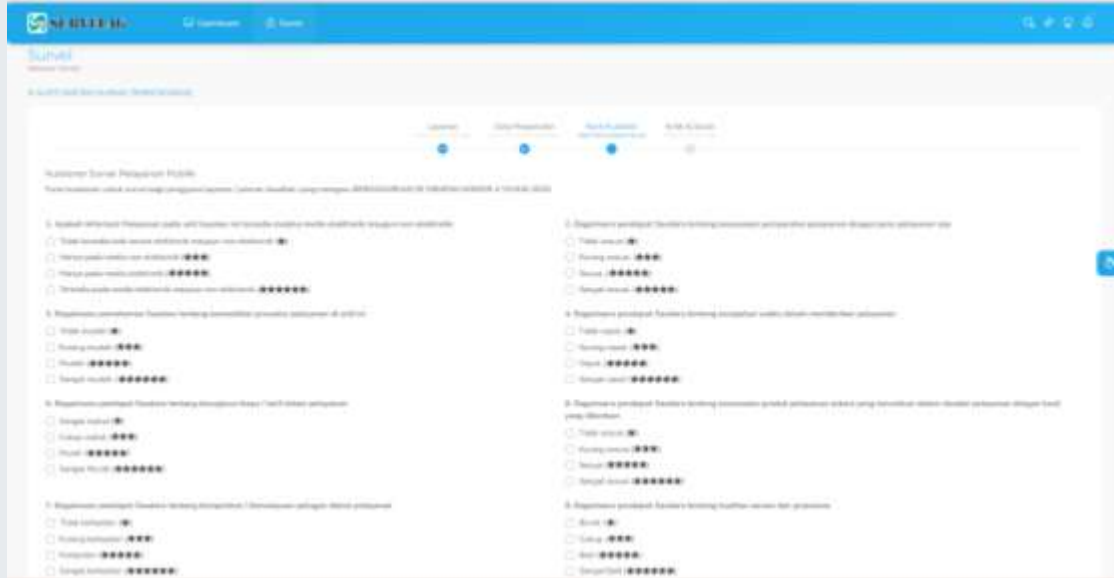


DAFTAR TABEL

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 III	9

1.2. Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

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



Kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

1. Bagaimana persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima?

2. Bagaimana persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima?

3. Bagaimana persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima?

4. Bagaimana persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima?

5. Bagaimana persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima?

6. Bagaimana persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima?

7. Bagaimana persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima?

8. Bagaimana persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima?

9. Bagaimana persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima?

10. Bagaimana persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima?

Gambar 1. 2 Pertanyaan Survei SPKP 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 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 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”.

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 1 Juli sd 30 September 2024, nilai SPKP yang didapatkan yaitu 3,74 atau 93,5% 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	3.94	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.68	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3.74	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3.62	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.71	Sangat Baik (A)
6	Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai	3.62	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini memiliki kemampuan/kompetensi yang baik dalam merespon keperluan Bapak/Ibu	3.65	Sangat Baik (A)
8	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.97	Sangat Baik (A)
Rata-rata tertimbang		3.74	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 3,74 atau masuk pada persepsi mutu pelayanan sangat baik dan merupakan pelayanan publik yang prima. Namun, dari indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima oleh responden 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 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 kegiatan briefing oleh bergantian oleh pimpinan secara berkala untuk memastikan setiap petugas PTSP memberikan pelayanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang ditetapkan serta memastikan petugas PTSP selalu siap dan tanggap dalam pemberian informasi baik melalui daring maupun luring.

2) Kesesuaian Produk Pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Melakukan penyesuaian antara produk pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung dengan Standar Pelayanan terbaru sesuai dengan aturan yang berlaku.

BAB IV DATA SURVEI

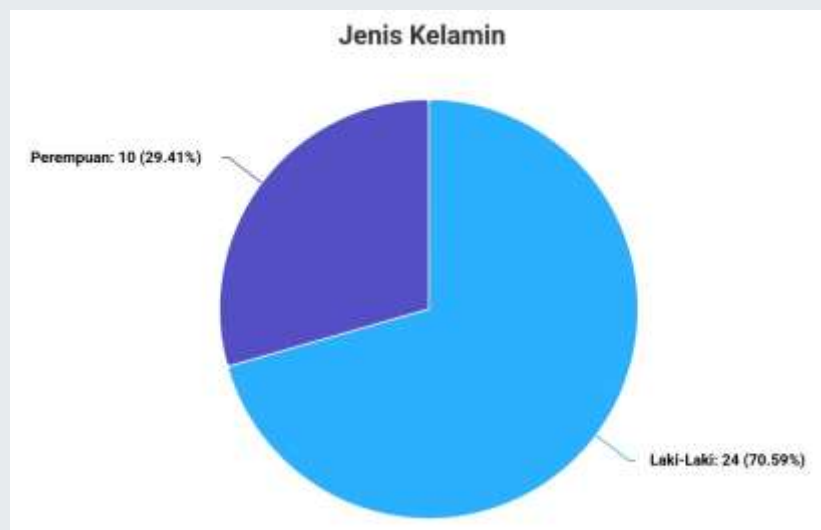
4.1. Data Responden

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	24	70,59%
Wanita	10	29,41%
Jumlah	34	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 61,76%.



Gambar 4.2 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

3. Pendidikan

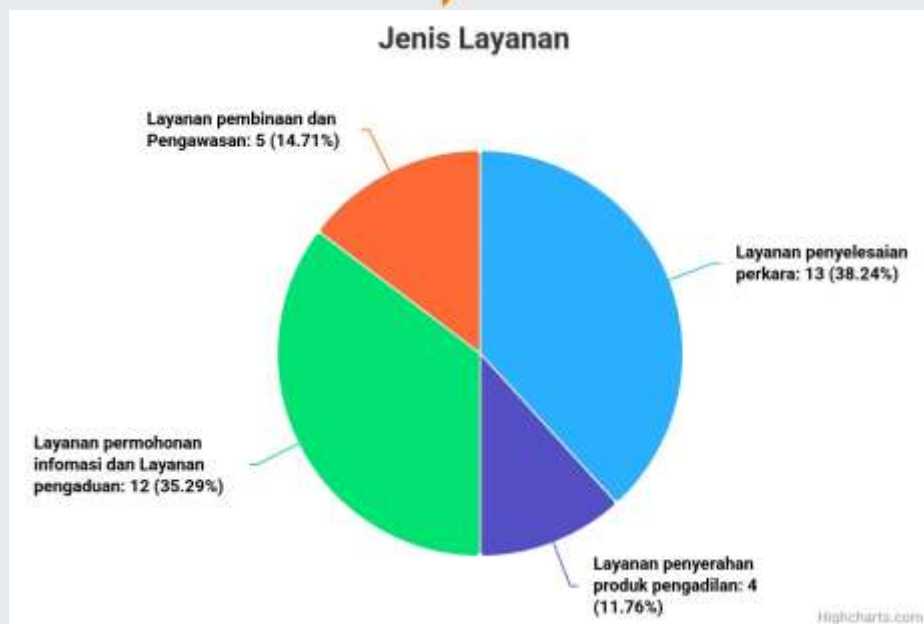
Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh Diploma IV/Strata 1 dengan 52,94%.



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

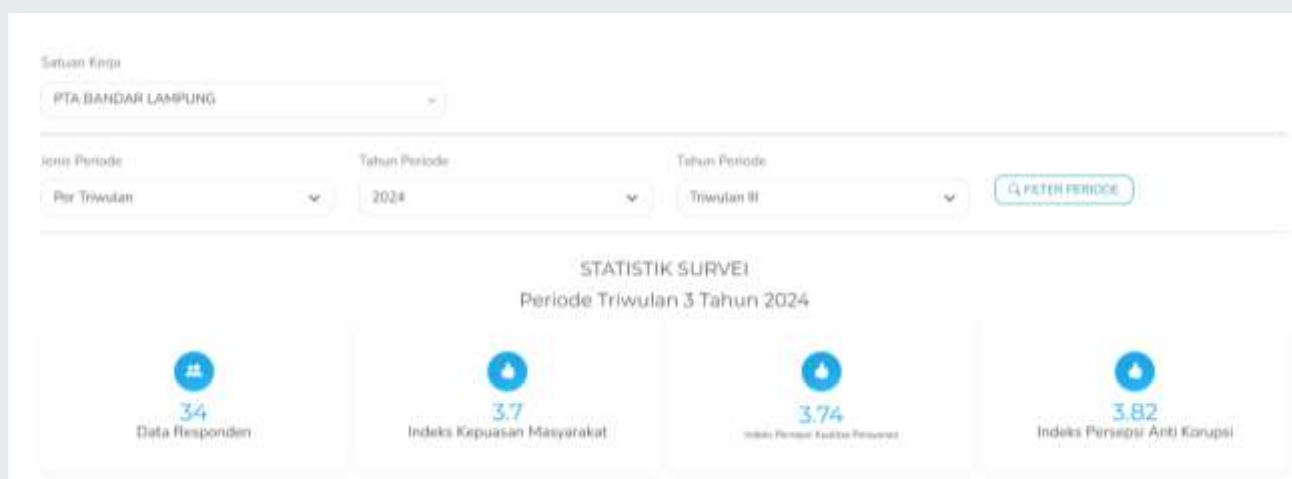
Berikut dokumen data dukung dari survey ini diantara nya data responden yang mengisi survei.

Tabel 4. 2 Tabel Responden Triwulan III

No	Nama	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	Indeks
1	Dedi Saputra	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
2	Iwan Kumara	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
3	NIZAM ARISTA, S.H.	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
4	M Fajrul Falah	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
5	Yulia Yusniar,SH,MH,COM	Layanan penyelesaian perkara	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,63
6	Dedi Saputra S.HI.	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
7	Dedi Saputra S.HI.	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
8	Eliyati Sury	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4

9	Dra.nelfirdos,MH	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,5
10	Siyamto	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
11	Lora Susanti, SH	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3
12	Marmiatun	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,25
13	Mashuri	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,63
14	FAJRI NUR	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
15	Taufik	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
16	jhoni	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,75
17	pengadilan agama tulang bawang	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
18	Hendri bin Sudarman	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
19	Eka Yuliana	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
20	Khairul hadi	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	3,25
21	Khairul hadi	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	3,25
22	H. A. Fathurrohman, 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
23	Rian Permana	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,75
24	digdo	Layanan penyelesaian perkara	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,25
25	Herman	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,25
26	Anwar Saputra	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,5
27	Fitra daliyama juanda	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,88

28	Leni Pebriati	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
29	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
30	fatma	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
31	Fakta saimigo	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,88
32	aku	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,13
33	M Agus Muslim	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
34	Syaipulloh	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,25



Gambar 4. 5 Indeks Persepsi SPKP Triwulan III