



LAPORAN SPKP

(SURVEI PERSEPSI
KUALITAS PELAYANAN)

TRIWULAN III
2025



pta_bdllampung

(0721) 489813 – 489814



www.pta-bandarlampung.go.id

pta-bandarlampung@yahoo.com





Lembar Pengesahan

**LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
(SPKP)
PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG
TRIWULAN III
(JULI S.D. SEPTEMBER TAHUN 2025)**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023

Disahkan di Bandar Lampung
Pada Hari Kamis, 9 Oktober 2025

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

 Umi Salamah Tatroman, 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 34 responden pada Triwulan III dan didapatkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan (SPKP) yaitu 3,76 atau 94%. 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, 9 Oktober 2025

Ketua Tim Survei Peningkatan Kualitas
Pelayanan Publik

Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung

Umi Salaman 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	8
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	8
Gambar 4.2 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	9
Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan	9
Gambar 4. 4 Diagram Persentase Responden Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung Berdasarkan Jenis Pengguna Layanan	10
Gambar 4. 5 Indeks Persepsi SPKP Triwulan IIIII	17



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	8
Tabel 4. 2 Tabel Responden Triwulan III	10

BAB I KUESIONER SURVEI

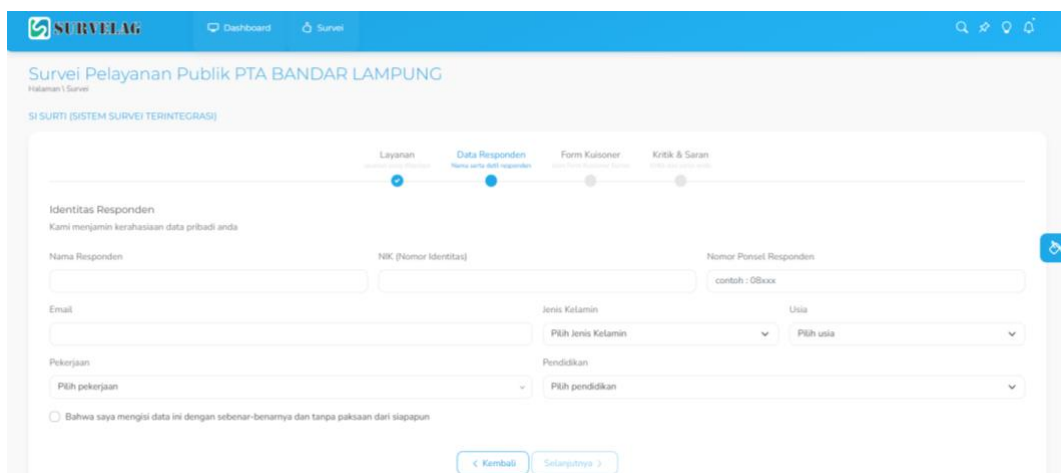
Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung telah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap responden penerima layanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Survei dilaksanakan mulai tanggal 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 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

1.1. Form Data Responden

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

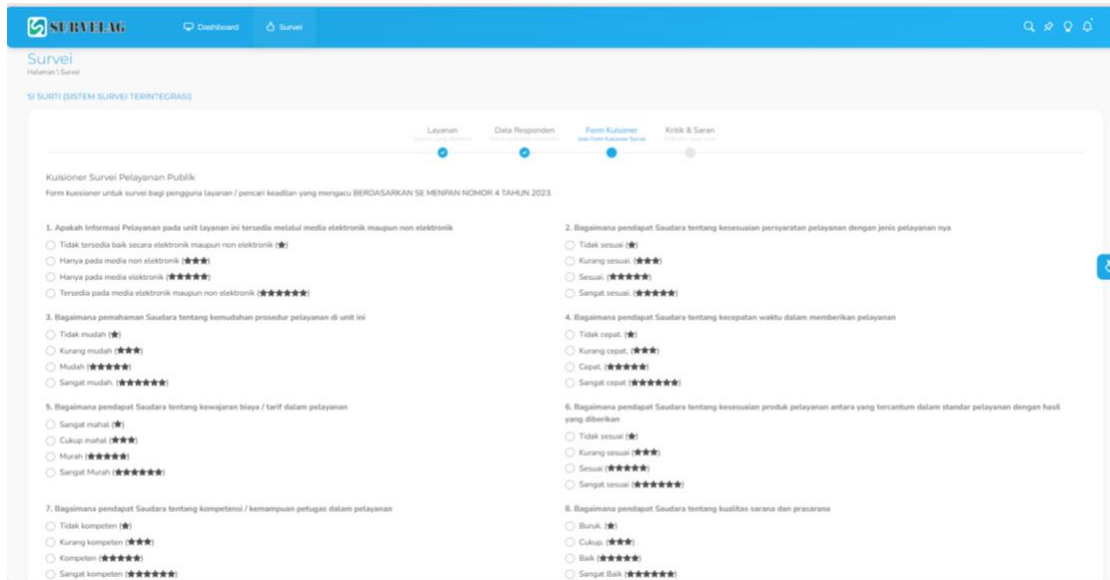
Adapun link untuk mengisi survei pelayanan bisa diakses pada laman tautan <https://survei.badilag.net/home/index/16a35c651159df22178c70cfbc952497/srv>



Gambar 1. 1 Form Responden pada Aplikasi Survelag

1.2. Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

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



The screenshot displays the 'Survei.MG' application interface. At the top, there's a blue header with the logo and navigation links for 'Dashboard' and 'Survei'. Below the header, a progress bar indicates the current step is 'Form Kuisioner' (Questionnaire Form), with previous steps being 'Layanan' (Service) and 'Data Responden' (Respondent Data), and a final step 'Kritik & Saran' (Criticism & Suggestions). The main content area is titled 'Kuisiomer Survei Pelayanan Publik' (Public Service Survey Questionnaire) and includes a subtitle: 'Form kuisiomer untuk survei bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu BERDASARKAN SE MENPAN NOMOR 4 TAHUN 2023.' The survey consists of eight numbered questions, each with radio button options and a five-star rating scale. The questions cover various aspects of service quality, including information availability, service suitability, ease of understanding, response time, cost, product suitability, staff competence, and facility quality.

Kuisiomer Survei Pelayanan Publik
Form kuisiomer 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 penyajian 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 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 s.d. 30 September 2025, nilai SPKP yang didapatkan yaitu 3,76 atau 94,75% 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	4	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.7	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3.65	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3.45	Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	4	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.65	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.65	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	4	Sangat Baik (A)
Rata-rata tertimbang		3.76	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 3,79 atau 94% 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 kewajaran biaya/tarif dalam 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) Peningkatan Transparansi Informasi Biaya
 - Memperbarui dan menampilkan informasi biaya layanan secara jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses di seluruh kanal layanan (website, papan pengumuman, media sosial, dan meja layanan).
 - Menyediakan *infografis* sederhana tentang jenis layanan dan biaya resmi berdasarkan peraturan perundangan
- 2) Sosialisasi dan Edukasi kepada Pengguna Layanan
 - Memberikan penjelasan langsung kepada pengguna layanan saat proses administrasi, agar tidak ada persepsi “biaya tambahan”.
- 3) Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Biaya Layanan
 - Membentuk tim pemantauan untuk memastikan tidak ada pungutan di luar ketentuan resmi.
- 4) Pelatihan Petugas Layanan
 - Memberikan pelatihan kepada petugas PTSP tentang etika pelayanan, cara menjelaskan biaya secara komunikatif, dan pentingnya menjaga persepsi kewajaran di mata pengguna layanan.
- 5) Publikasi Capaian dan Komitmen

- Menyampaikan komitmen terbuka melalui media sosial dan kanal resmi PTA Bandar Lampung mengenai pelayanan yang bebas pungli dan berbiaya sesuai ketentuan.

BAB IV DATA SURVEI

4.1. Data Responden

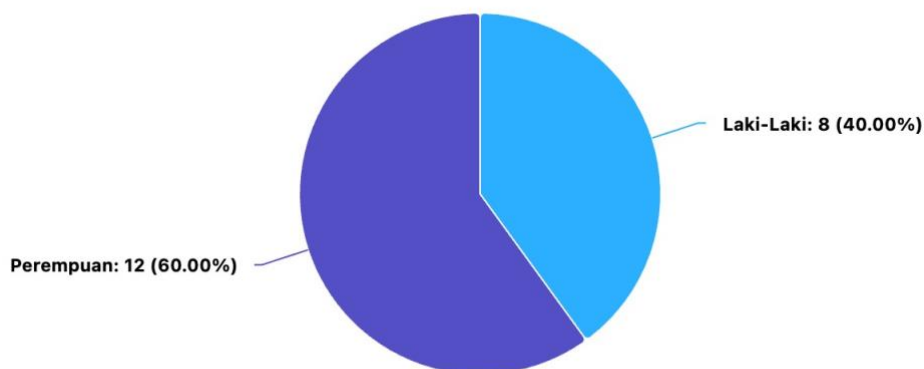
1. Jenis Kelamin

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%
Perempuan	12	60%
Jumlah	20	100%

Jenis Kelamin

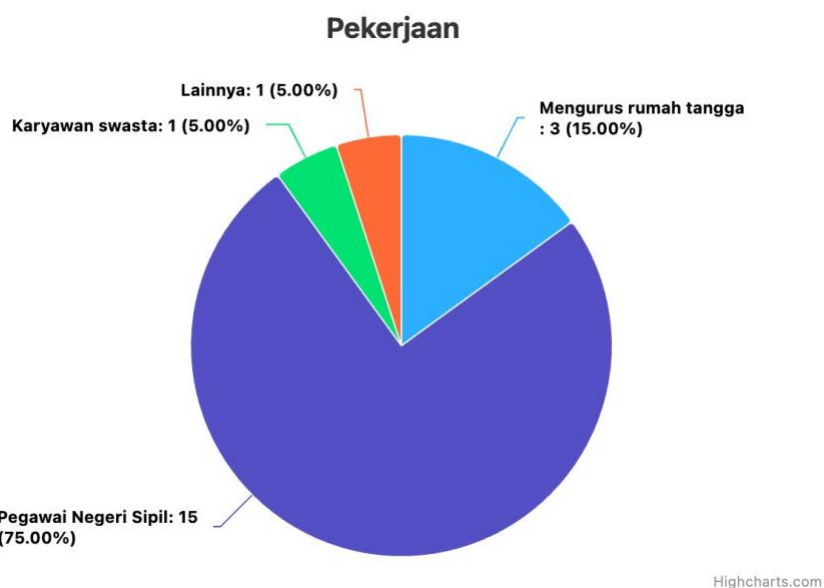


Highcharts.com

Gambar 4. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Pekerjaan

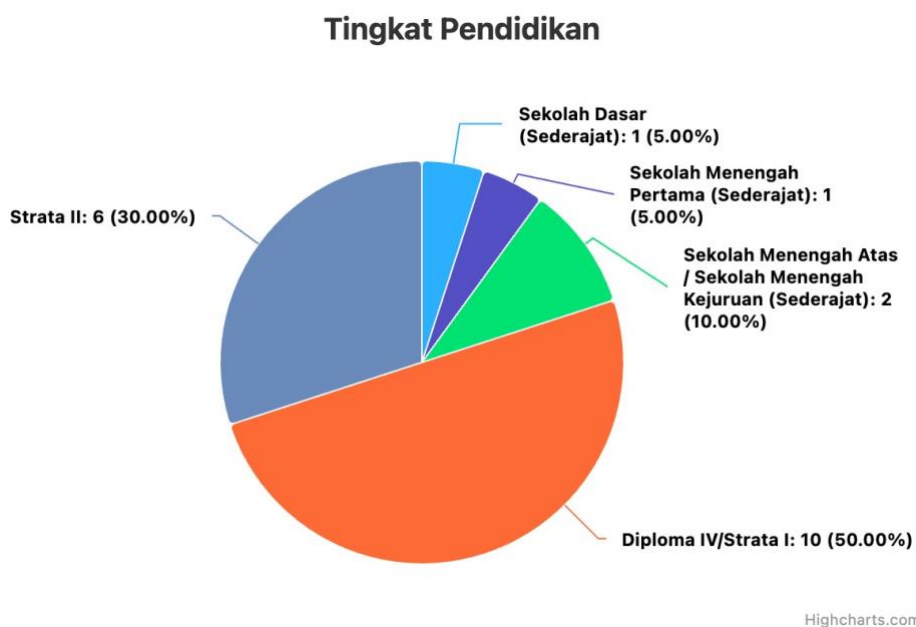
Karakteristik responden di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung berdasarkan pekerjaan didominasi oleh Pegawai Negeri Sipil dengan persentase 75%.



Gambar 4.2 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

3. Pendidikan

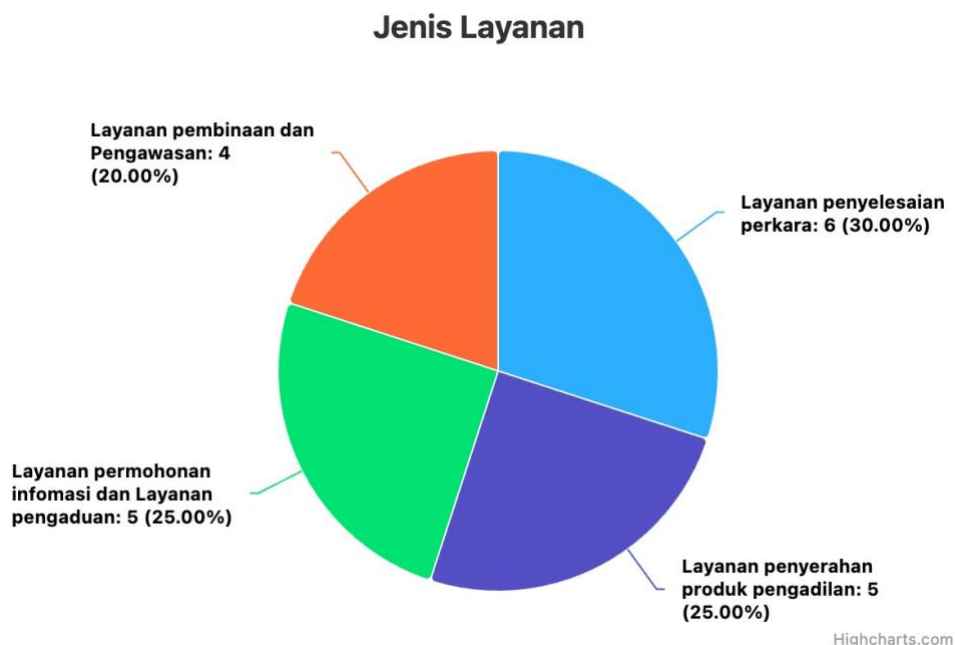
Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh Diploma IV/Strata 1 dengan 50%.



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	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,63
2	Khairulhadi	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
3	Arwani	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,63
4	Siyamto	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,38
5	FAJRI NUR	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4



No	Nama	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	Indeks
6	Helmi Rodiah Harahap	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,5
7	Adi Saputra	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,38
8	Adi Saputra	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,5
9	Dewi Oktavia, S.H., M.H.	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,38
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
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
12	Eliyati Sury	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
13	Lamya	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,75
14	ZAHRATUL ALIYAH	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
15	Taufik	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
16	M. Agus Muslim, S.H.I., M.H.	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,5
17	suharti	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
18	YENI LESTARI	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
19	RIYATI	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
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

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 SPKP Triwulan III