



PTA BANDAR LAMPUNG

>>>>>

TRIWULAN III

LAPORAN SPKP

(SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN)

TAHUN 2023



pta-bandarlampung.go.id



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



+62 721 489813



Pengadilan Tinggi Agama Balam



Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Peraturan Perundangan	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
1.4. Sasaran	3
1.5. Ruang Lingkup	3
1.6. Manfaat	3
1.7. Unsur/indikator Penilaian	4
BAB II TEKNIS PELAKSANAAN	6
2.1 Pengertian	6
2.2 Metodologi Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan	8
BAB III PROFIL DAN PEMBAHASAN	14
3.1. Profil Organisasi	14
3.2. Profil Responden	17
3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat	18
3.4. Hasil Survey Kualitatif	28
3.5. Kesimpulan Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)	29
3.6. Opini Responden	29
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	31
4.1. Kesimpulan	31
4.2. Saran	31



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Pencari Keadilan karena adanya kepentingan publik (*public interest*), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang- Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan pencari keadilan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, semua itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap pencari keadilan. Pencari keadilan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada pencari keadilan.

Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan pencari keadilan, menilai



tingkat kepuasan pencari keadilan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai dasar pertimbangan untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

1.2. Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan SPKP adalah peraturan perundangan sebagai berikut:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Penilaian Kinerja Unit Pedagang Publik.
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor SE/20/M.Pan/6/2004 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Partisipasi Masyarakat Menuju Ke Pemerintahan Yang Baik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 01 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka **Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung** selaku satuan penyelenggara pelayanan publik diuntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap **Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk



mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung**. Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, dimana untuk hal ini diperlukan evaluasi terhadap penyelenggara layanan dalam hal ini **Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung** oleh *stakeholder* sebagai penerima layanan.

1.4. Sasaran

Selanjutnya hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dituangkan dalam Laporan diharapkan akan menjadi bahan pertimbangan pengambilan kebijakan pimpinan **Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung** untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam nilai kinerja penyelenggara layanan dalam hal ini **Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung**;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan **Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung** untuk menguatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan **Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung** menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup objek survei kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung.

Ruang lingkup responden adalah seluruh stakeholder **Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung**.

Ruang lingkup pelaporan hasil Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), analisa hasil survei dan rencana tindak lanjut.

1.6. Manfaat

Dengan tersedianya data SPKP secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :



1. Diketahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur/indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).
4. Diketahui Survei Kepuasan Pencari Keadilan pada lingkup secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik satuan kerja Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung.
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 Publik **Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung**.

1.7. Unsur/indikator Penilaian

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan** dengan 8 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketentuan peraturan tersebut.

Adapun 8 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) meliputi :

1. Persyaratan
2. Perlakuan Sama
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
4. Waktu Penyelesaian
5. Biaya/Tarif
6. Sarana dan Prasarana



7. Petugas Pelayanan/Sistem Layanan
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

- A. **Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Pencari Keadilan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
- B. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.
- C. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- D. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- E. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- F. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- G. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung.
- H. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkara terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung.



- I. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- J. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung.
- K. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung.

2.1.2 Unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

A. Pengertian 8 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan** terdapat 8 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 8 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, yang meliputi :

1. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Perlakuan Yang Sama**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
3. **Sistem, mekanisme, prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;



4. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. **Biaya/tarif**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat;
6. **Sarana dan Prasarana**, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).;
7. **Petugas Pelayanan/Sistem Layanan**, yaitu petugas pelayanan yang memberikan layanan apakah dapat merespon dengan baik, seperti sikap dan perilaku petugas, begitu pula dengan sistem pelayanan online;
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

2.1.3 Pengertian Khusus

1. **Tempat Parkir** adalah sebagian tempat atau wilayah atau lokasi di unit pelayanan yang digunakan untuk memarkir kendaraan yang dibawa oleh pengunjung selama proses pelayanan berlangsung.
2. **Ruang Tunggu** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat pengunjung dalam menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan.
3. **Ruang Pelayanan** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan.
4. **Toilet** adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan aktivitas seperti cuci tangan dan muka dan/atau kamar kecil (kakus).

2.2 Metodologi Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

A. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei Persepsi Kualitas Pelayanan meliputi;



1. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- Bagian II : Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah
- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian IV : Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
- Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

2. Penyusunan bentuk jawaban

a) Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Bentuk jawaban untuk menentukan SPKP 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 penilai menggunakan skala likert kualitatif yang kemudian di konversikan menjadi skor sebagai contoh:

1. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ di beri nilai 6
- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ di beri nilai 5
- ☐ ☐ ☐ ☐ di beri nilai 4
- ☐ ☐ ☐ di beri nilai 3
- ☐ ☐ di beri nilai 2
- ☐ di beri nilai 1



2. Penilaian terhadap unsur persyaratan :

- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ di beri nilai 6
- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ di beri nilai 5
- ☐ ☐ ☐ ☐ di beri nialai 4
- ☐ ☐ ☐ di beri nilai 3
- ☐ ☐ di beri 2
- ☐ di beri nilai 1

b) Persepsi

Responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik sesuai dengan persepsi. Range nilai jawaban adalah antara 1 (★) sampai dengan 6 (★★★★★★) pada setiap pertanyaan. Semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Responden setuju kualitas pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung ini semakin baik.

Maksud dari nilai persepsi adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap persepsi/ yang dirasakan responden terhadap mutu pelayanan saat ini di unit terkait.

c) Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan kritik dan saran perbaikan kepada Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung.

3. Penetapan responden dan lokasi

a) Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar:

$$S = (\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q) / (d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q)$$



b) Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

c) Target responden

Secara garis besar target responden adalah Pencari Keadilan yang telah berkunjung ke Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung.

4. Penyusunan Jadwal

Jadwal Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan III Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	WAKTU		
		JUL	AGUS	SEPT
1.	PEMBUATAN QUESTIONER			
2.	PEMBUATAN APLIKASI			
3.	PENGUMPULAN DATA			
4.	PENGOLAHAN DATA			
5.	ANALISA DATA			
6.	PENYUSUNAN & PUBLIKASI HASIL/LAPORAN SPKP			

B. Pengumpulan data

Jumlah responden Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung ditetapkan berdasarkan metode penetapan sampel "**Krejcie dan Morgan**", dimana Populasi kurang lebih 460 orang, harus memenuhi sampel sejumlah 210 orang. Metode pengumplan data dilakukan dengan cara acak menggunakan metode aplikasi Survei online mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung.



Selain itu dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung.

C. Pengolahan Data

Nilai SPKP dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap 8 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{8} = 0,1$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 8 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap



D. Analisa Data

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kedelapan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 (delapan) item, dengan 6 (enam) option jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, antara 1 (★) sampai dengan 6 (★★★★★★) pada setiap pertanyaan. Semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Responden setuju kualitas pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung ini semakin baik. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung ditentukan sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SPKP	NILAI INTERVAL KONVERSI SPKP	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

E. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung. Tim Survei Persepsi Kualitas Pelayanan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung kepada Pencari Keadilan.



BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2023 dilakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung. Survei ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung yang telah dihimpun oleh Surveior Tim Survei Persepsi Kualitas Pelayanan :

3.1. Profil Organisasi

Nama Instansi	: Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung
Alamat	: Jl. Basuki Rahmat 24 Teluk Betung Utara, Kelurahan Sumur Putri, Bandar Lampung, Lampung 35215
No. Telp/Fax	: 0721 489813
Waktu Pelayanan	: Senin – Kamis 08.00 – 16:30 WIB Jum'at 08:00 – 17:00 WIB
Jenis Pelayanan	: Pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung, meliputi : 1. Lihat pada Manual Mutu
Biaya Pelayanan	: Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK Ketua Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung Nomor: W8-A/124/KP.04.6/I/2023 Tentang Penggunaan Biaya Proses Penyelesaian Perkara.
Persyaratan Administrasi	: Tergantung pada jenis pelayanan
Jumlah Pengunjung	: ± 1 - 5 orang/hari



Visi Misi

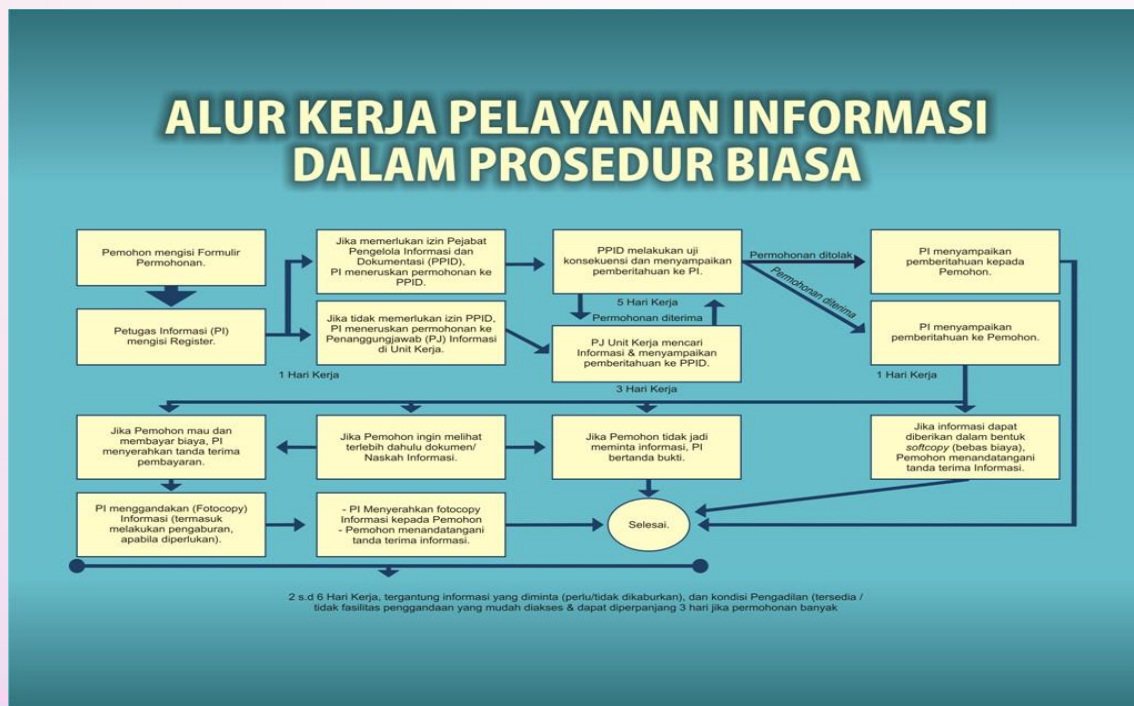
: Visi :

“Terwujudnya Peradilan Agama yang Agung dan Modern Dilingkungan Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung”

Misi :

1. Menjaga kemandirian Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung
2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan
3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung
4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi

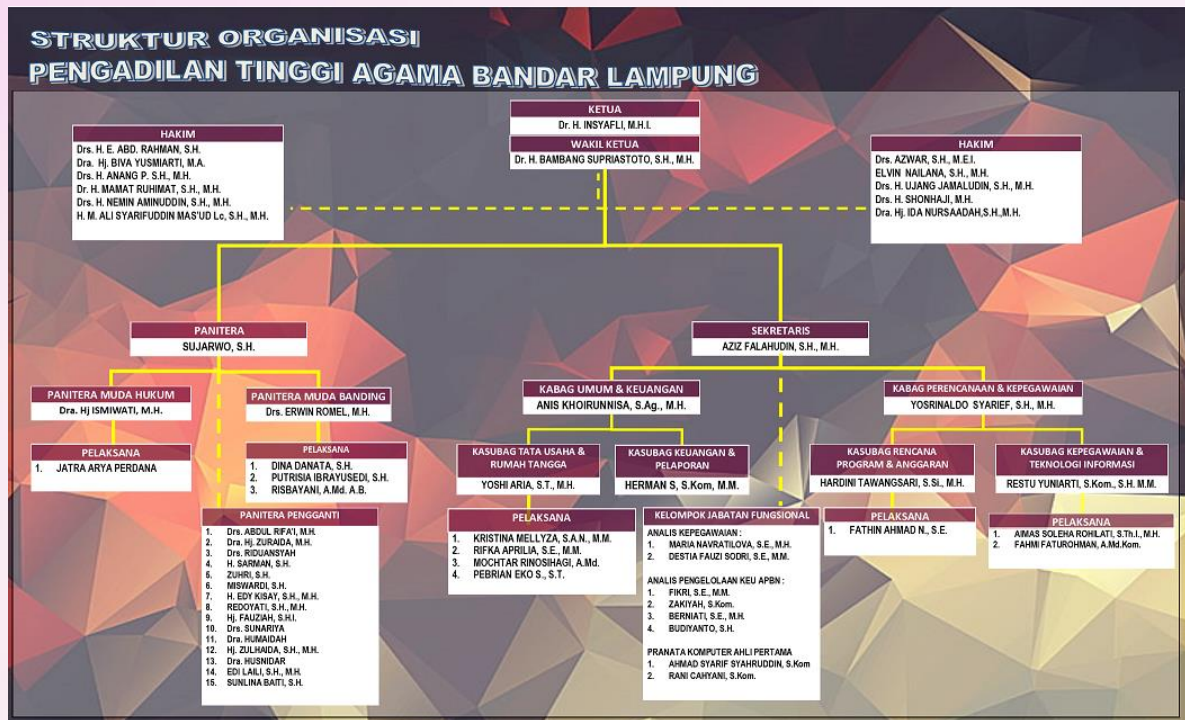
Alur Pelayanan :



**GAMBAR 3.1 ALUR PELAYANAN
PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG**



Struktur Organisasi :



GAMBAR 3.2 STRUKTUR ORGANISASI PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG

Tim Survey SPKP pada Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung terdiri dari:

Pembina/Pengarah : Ketua Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung

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

Wakil Ketua I : Sujarwo, S.H.

Wakil Ketua II : Aziz Falahudin, S.H., M.H.

Sekretaris : Yosrinaldo Syarief, S.H., M.H.

Anggota : 1. Hardini Tawangsari, S.Si., M.H.

2. Hj. Ismiwati, M.H.

3. Restu Yuniarti, S.Kom., S.H., M.M.

4. Ahmad Syarif Syahrudin, S.Kom.

5. Rani Cahyani, S.Kom.

6. Khanza Puspa Ningrum, S.Kom.

7. Mildayanti Noverra Wizarona, S.Kom.

8. Arif Al Furqon, S.Kom.

9. Putrisia Ibrayusedi, S.H.

10. Risbayani, A.Md.A.B.



3.2. Profil Responden

3.2.1. Pelayanan

Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung memberikan pelayanan pada Survei tahun 2023 Triwulan III, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan konsultasi **layanan pembinaan dan pengawasan** yaitu sebesar **51,43%** dari seluruh total responden. Rincian responden yang telah melakukan survei berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

**TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN
PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Layanan pembinaan dan Pengawasan	51,43%
Layanan penyelesaian perkara	11,43%
Layanan penyerahan produk pengadilan	2,86%
Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	34,29%
Total	100,00%

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

3.2.2. Karakteristik Responden

**TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG**

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	48,57
2	Pendidikan Terakhir	S-1	45,71
3	Pekerjaan	PNS	57,17

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung dapat dilihat pada **Tabel 3.2**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.



3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung pada triwulan III Tahun 2023 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SPKP adalah **3,83** atau konversi IKM sebesar **95,75**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2017 :

**TABEL 3.3 KATEGORI MUTU PELAYANAN
PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SPKP	NILAI INTERVAL KONVERSI SPKP	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

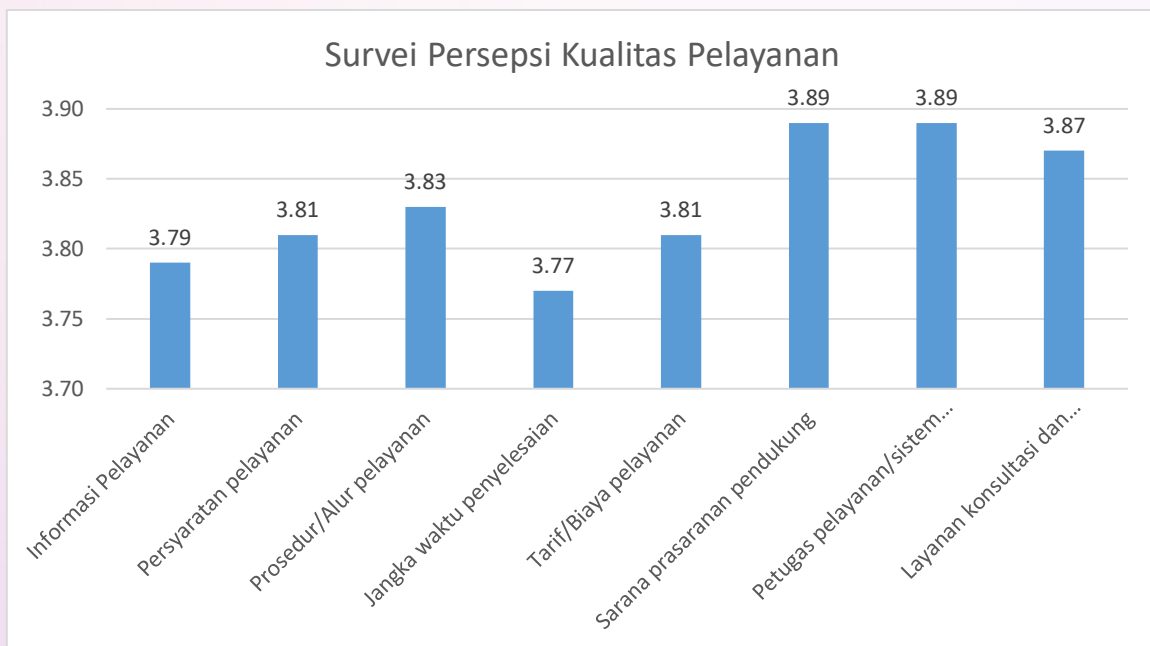
Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.



**TABEL 3.4 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Informasi Pelayanan	3.79	Sangat Baik
2	Persyaratan pelayanan	3.81	Sangat Baik
3	Prosedur/Alur pelayanan	3.83	Sangat Baik
4	Jangka waktu penyelesaian	3.77	Sangat Baik
5	Tarif/Biaya pelayanan	3.81	Sangat Baik
6	Sarana prasarana pendukung	3.89	Sangat Baik
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan	3.89	Sangat Baik
8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3.87	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3.83	Sangat Baik

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan



**GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR
LAMPUNG**

Berdasarkan **Tabel 3.4** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 8 unsur pelayanan sudah baik, 8 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang sudah baik dan 1 unsur pelayanan memiliki kualitas yang sangat baik. Unsur



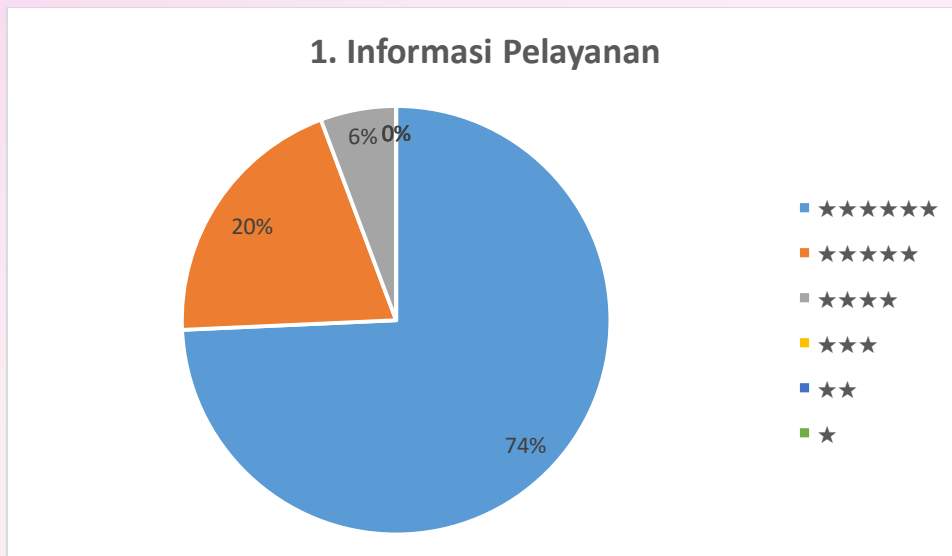
pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik adalah unsur **Sarana prasarana pendukung** dan **Petugas pelayanan/sistem pelayanan** dengan analisis seperti di bawah ini.

1) Informasi Pelayanan

Informasi Pelayanan merupakan seberapa baik informasi yang diberikan kepada masyarakat yang datang. Pada unit layanan informasi pelayanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,79% berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap Informasi Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik dan disajikan pada tabel berikut ini.

TABEL 3.5 KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG UNSUR INFORMASI PELAYANAN

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	□□□□□□	6	26	74%
2	□□□□□	5	7	20%
3	□□□□	4	2	6%
4	□□□	3	0	0%
5	□□	2	0	0%
6	□	1	0	0%
JUMLAH			35	100%



GAMBAR 3.3 KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG UNSUR INFORMASI PELAYANAN

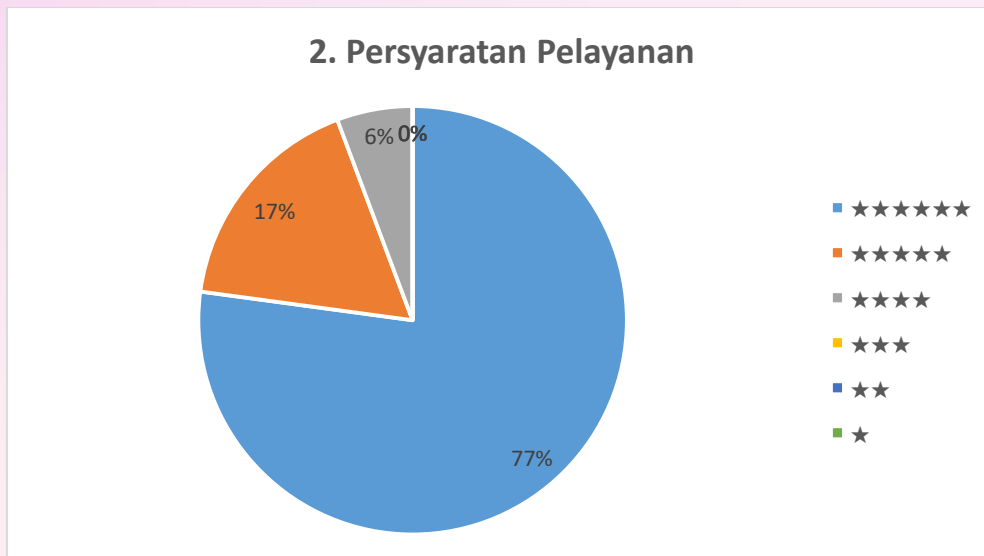
2) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis

pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,81% berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap Persyaratan Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik dan disajikan pada tabel berikut ini.

TABEL 3.6 KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG UNSUR PERSYARATAN

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	□□□□□□	6	27	77%
2	□□□□□	5	6	17%
3	□□□□	4	2	6%
4	□□□	3	0	0%
5	□□	2	0	0%
6	□	1	0	0%
JUMLAH			35	100%



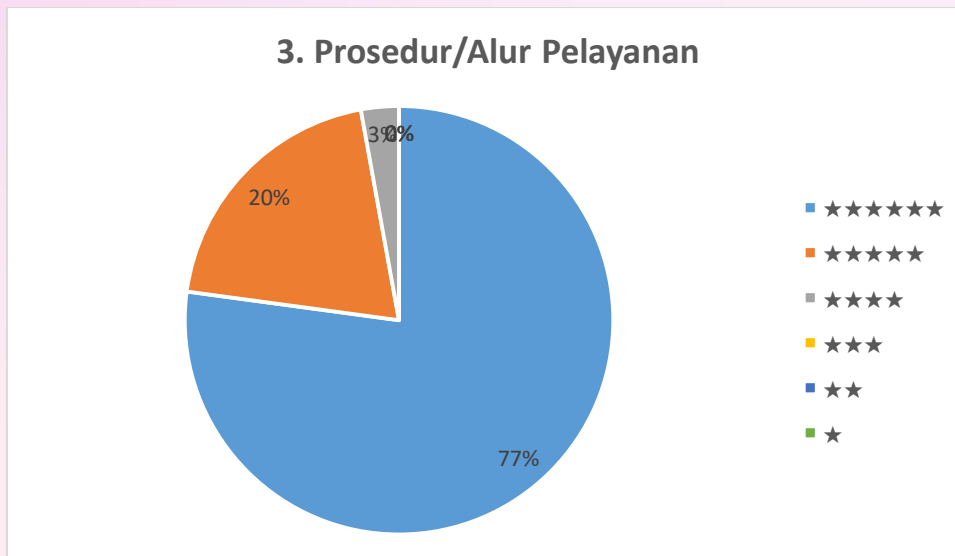
GAMBAR 3.4 KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG UNSUR PERSYARATAN PELAYANAN

3) Prosedur/Alur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,83% berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap Prosedur/Alur Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik dan disajikan pada tabel berikut ini.

TABEL 3.7 KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG UNSUR PROSEDUR/ALUR PELAYANAN

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	□□□□□□	6	27	77%
2	□□□□□	5	7	20%
3	□□□□	4	1	3%
4	□□□	3	0	0%
5	□□	2	0	0%
6	□	1	0	0%
JUMLAH			35	100%



GAMBAR 3.5 KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG UNSUR PROSEDUR/ALUR PELAYANAN

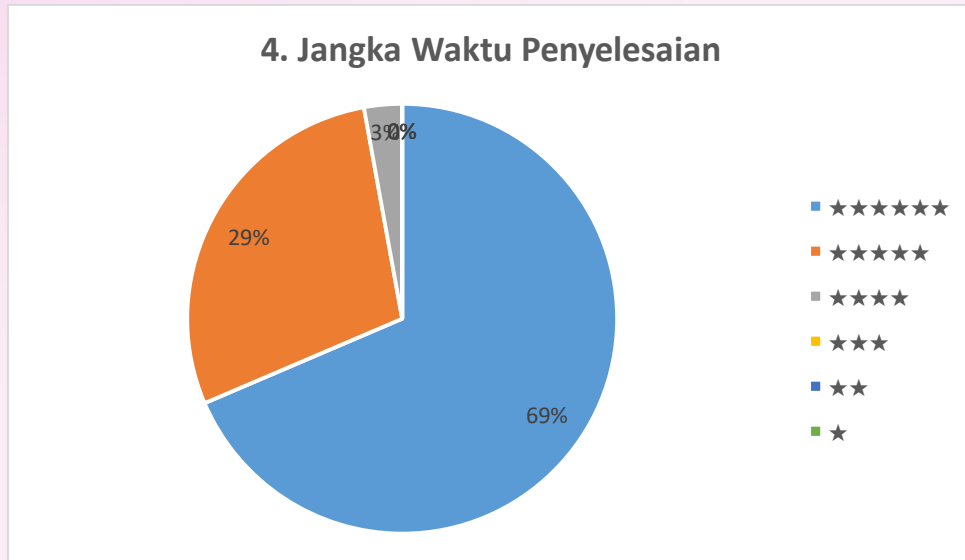
4) Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan

seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,77% berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap Jangka Waktu Penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik dan disajikan pada tabel berikut ini.

TABEL 3.8 KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG UNSUR JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	□□□□□□	6	24	69%
2	□□□□□	5	10	29%
3	□□□□	4	1	3%
4	□□□	3	0	0%
5	□□	2	0	0%
6	□	1	0	0%
JUMLAH			35	100%



GAMBAR 3.6 KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG UNSUR JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

5) Tarif/Biaya Pelayanan

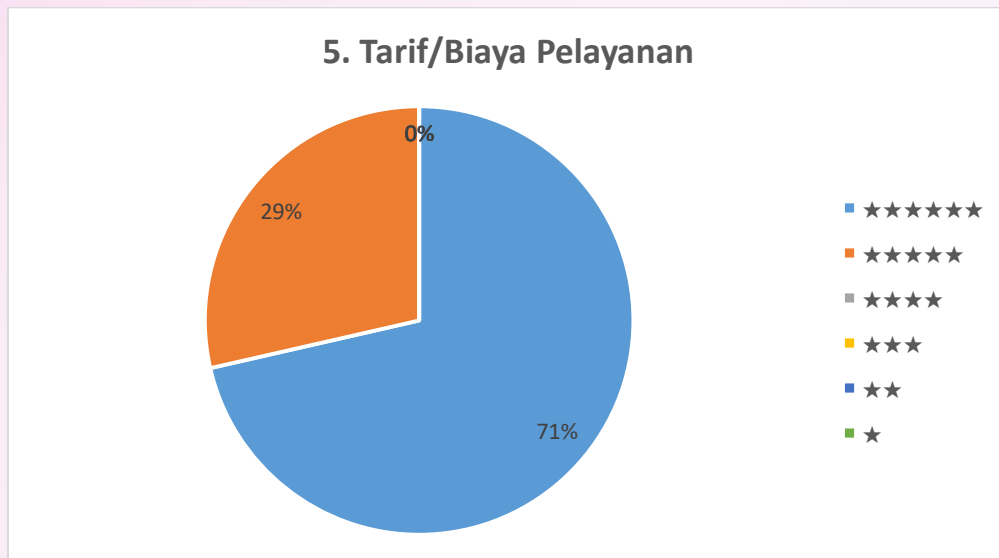
Tarif/Biaya Pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,81% berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap Tarif/Biaya Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik dan disajikan pada tabel berikut ini.

TABEL 3.9 KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG UNSUR TARIF/BIAYA PELAYANAN

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	□□□□□□	6	25	71%
2	□□□□□	5	10	29%
3	□□□□	4	0	0%
4	□□□	3	0	0%
5	□□	2	0	0%



6	□	1	0	0%
JUMLAH			35	100%



GAMBAR 3.7 KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG UNSUR TARIF/BIAYA PELAYANAN

6) Sarana Prasarana Pendukung

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai

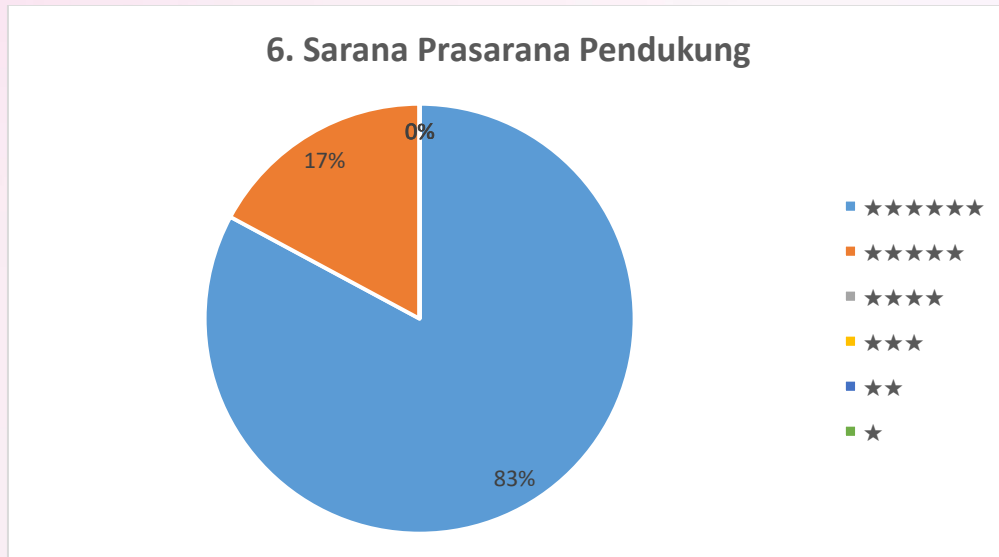
maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,89% berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap Sarana Prasarana Pendukung berada pada kategori Sangat Baik dan disajikan pada tabel berikut ini.

TABEL 3.10 KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG UNSUR SARANA PRASARANA PENDUKUNG

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	□□□□□□	6	29	83%
2	□□□□□	5	6	17%
3	□□□□	4	0	0%
4	□□□	3	0	0%



5	□□	2	0	0%
6	□	1	0	0%
JUMLAH			35	100%



GAMBAR 3.9 KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG UNSUR SARANA DAN PRASARANA PENDUKUNG

7) Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan

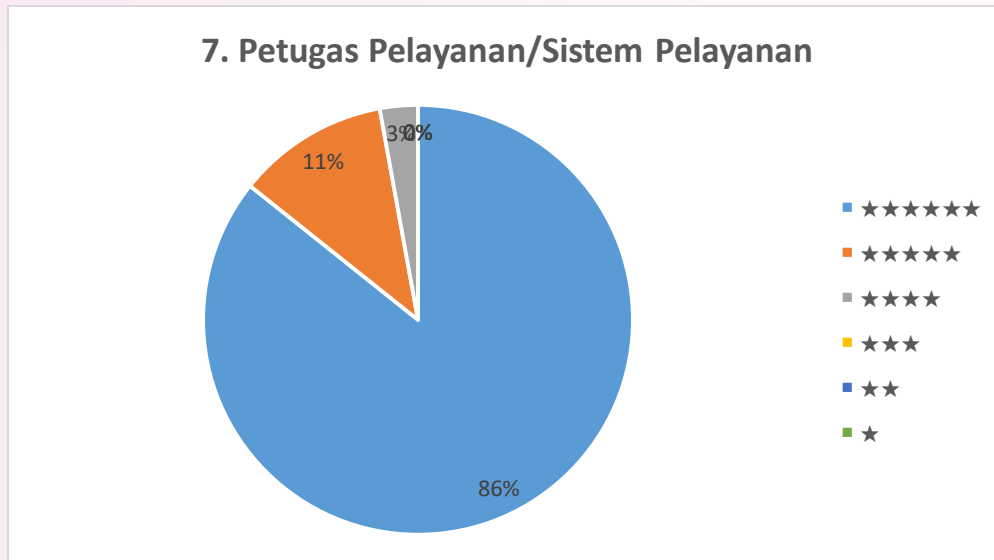
Petugas Pelayanan/Sistem Layanan, yaitu petugas pelayanan yang memberikan layanan apakah dapat merespon dengan baik, seperti sikap dan perilaku petugas, begitu pula dengan sistem pelayanan online. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,89% berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik dan disajikan pada tabel berikut ini.

TABEL 3.11 KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG UNSUR PETUGAS PELAYANAN/SISTEM PELAYANAN

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	□□□□□□	6	30	86%
2	□□□□□	5	4	11%



3	□□□□	4	1	3%
4	□□□	3	0	0%
5	□□	2	0	0%
6	□	1	0	0%
JUMLAH			35	100%



GAMBAR 3.10 KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG UNSUR PETUGAS PELAYANAN/SISTEM PELAYANAN

8) Layanan Konsultasi dan Pengaduan

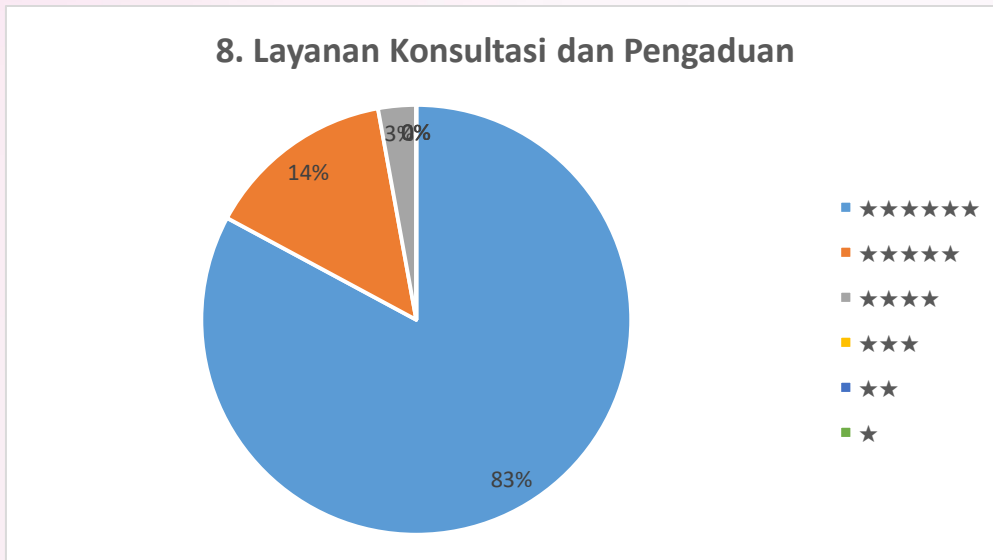
Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,87% berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap Layanan Konsultasi dan Pengaduan berada pada kategori Sangat Baik dan disajikan pada tabel berikut ini.

TABEL 3.12 KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG UNSUR LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	□□□□□□	6	29	83%
2	□□□□□	5	5	14%



3	□□□□	4	1	3%
4	□□□	3	0	0%
5	□□	2	0	0%
6	□	1	0	0%
JUMLAH			35	100%



GAMBAR 3.11 KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG UNSUR SARANA DAN PRASARANA PENDUKUNG

3.4. Hasil Survey Kualitatif

Pada periode survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap penilaian mutu pelayanan unit pelayanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Dari hasil analisa pada setiap unsur dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing unsur. Terdapat 1 unsur terendah yang dinilai masyarakat memiliki kualitas pelayanan terendah namun unsur tersebut masih masuk ke dalam kategori Sangat Baik.



Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan antara lain :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu			PIC
			Oktober	November	Desember	
1	U4	Melakukan DDTK Petugas Pelayanan dan Brifing Pagi Petugas PTSP		√		Ketua TAPM

Semua unsur tersebut berdasarkan persepsi masyarakat sudah bernilai sangat baik. Namun dalam setiap unsur pelayanan masih perlu dilakukan peningkatan dalam kualitas pelayanan.

3.5. Kesimpulan Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung pada periode Tahun 2023 Triwulan III, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
	Nilai SPKP	95.75
	Kategori	Sangat Baik
	Unsur Terendah	U4 : Jangka Waktu Penyelesaian
	Unsur Tertinggi	U6 : Sarana Prasarana Pendukung
	Prioritas Perbaikan	U4 : Jangka Waktu Penyelesaian

3.6. Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat, maka masukan/opini/pendapat masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan Survei, Surveior menampung masukan/opini/pendapat dari masyarakat dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat.



3.6.1. Saran terhadap Fasilitas

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung.

Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung

No.	Opini/Pendapat Responden
1	Pertahankan dan tingkatkan pelayanan berbasis teknologi informasi serta tingkatkan pengawasan bagi kinerja aparatur supaya semakin baik.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung Tahun 2023 menunjukkan kategori **Sangat Baik**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang **3,83** atau konversi IKM sebesar **95,75**
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survei adalah :
 - U6 : Sarana prasarana pendukung
 - U7 : Petugas pelayanan/sistem pelayanan

4.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei tahun 2023 triwulan III :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi kualitas pelayanan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu U4 Jangka Waktu Penyelesaian
2. Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat memperbaiki kualitas kepribadian petugas pelayanan. Peningkatan kompetensi petugas pelayanan tidak hanya diperuntukkan sebatas peningkatan kemampuan dalam melakukan pemrosesan berkas permohonan, mengingat masih adanya unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah berkaitan dengan perilaku petugas pelayanan, diantaranya kesopanan petugas pelayanan dan keramahan petugas pelayanan. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan secara tersurat maupun tersirat.



3. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
4. Untuk menjaga mutu pelayanan, Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung harus konsisten dalam melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Bandar Lampung, 13 Oktober 2023

Koordinator Tim SPKP

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

NIP 196307061989031006

Mengetahui

Ketua

Dr. H. Insyafli, M.H.I.

NIP 196009061989031004