BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

PTA BANDAR LAMPUNG



LAPORAN SPAK

(SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI)

TRIWULAN II TAHUN 2024

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI PENGGUNA LAYANAN DI PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019

Disahkan di Bandar Lampung

Pada Hari Senin, 17 Juli 2024

Ketua Tim Survei Peningkatan Pelayanan Publik
Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung



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

KATA PENGANTAR

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, mengamanatkan fokus pembangunan Zona Integritas (ZI) yang tertuju pada dua sasaran yang utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 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 Anti Korupsi (SPAK) 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 51 responden pada triwulan II dan didapatkan hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) yaitu 3,92 atau konversi 98.06%. 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, 17 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 KUESIONER SURVEI 7
BAB II METODOLOGI SURVEI 9
A. Kriteria Responden 9
B. Metode Pencacahan 9
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis 9
BAB III PENGOLAHAN SURVEI 11
A. Analisis Hasil Survei 11
B. Tindak Lanjut Hasil Survei 12
BAB IV DATA SURVEI 13
A. Data Responden 13
B. Data Dukung Lainnya 16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Form Responden pada Aplikasi Survei Badilag	8
Gambar 1.2	Pertanyaan Survei SPAK pada Aplikasi Survei…….....	8
Gambar 4.1	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	13
Gambar 4.2	Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan……..	14
Gambar 4.3	Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan	15
Gambar 4.4	Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pengguna Layanan.....	15
Gambar 4.5	Indeks Persepsi SPAK Triwulan II	20

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan 10
Tabel 3.1 Hasil Survei SPAK PTA Bandar Lampung.....11
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 13
Tabel 4.2 Tabel Responden Triwulan II.....16

BAB I
KUESIONER SURVEI

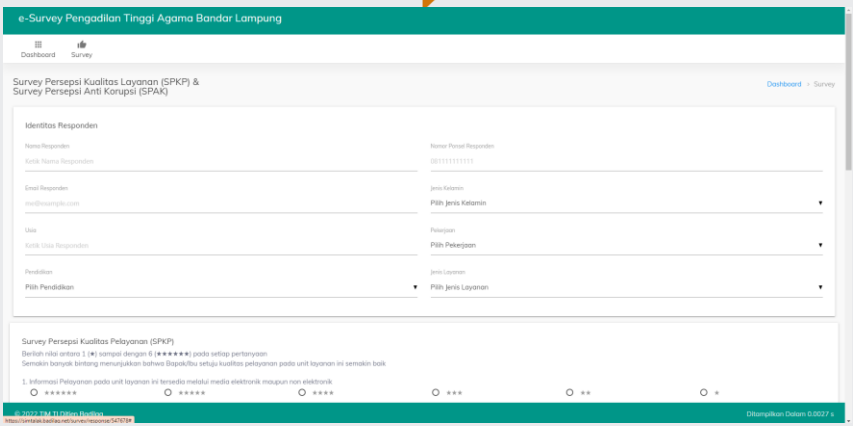
Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung telah melakukan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) terhadap responden penerima layanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Survei dilaksanakan mulai tanggal 1 April sd 30 Juni 2024 untuk laporan triwulan II.

Ruang lingkup kegiatan yang dimintakan survei meliputi seluruh proses pelayanan 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.

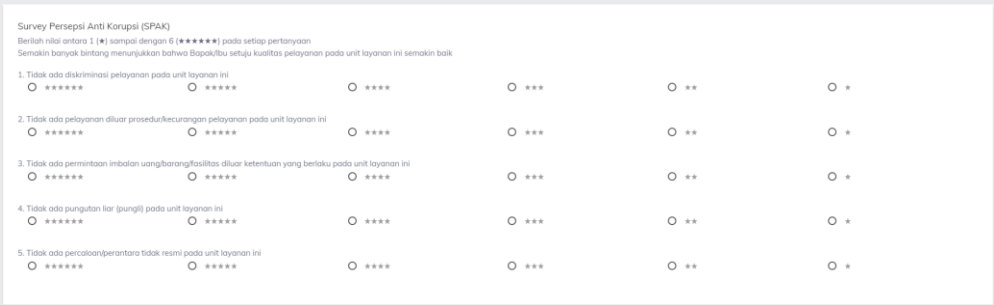
Adapun link untuk mengisi survei pelayanan bisa diakses pada laman tautan **https://simtalak.badilag.net/survey/response/547678**



Gambar 1.1 Form Responden pada Aplikasi Survei Badilag

1.2. Form Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

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



Gambar 1.2 Pertanyaan Survei SPAK pada Aplikasi Survei Badilag

BAB II
METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan saat menerima layanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung secara langsung / *on the spot*.

B. Metode Pencacahan

Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 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).

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisis data untuk menentukan indeks kualitas layanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala antara 1 sd 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 alam 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

No	Mutu Pelayanan	Nilai SPAK	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 :

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

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

BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Hasil survei terkait persepsi anti korupsi diolah secara deskriptif untuk membantu menggambarkan kualitas dengan menghubungkan angka dan variable penilaian. Berdasarkan hasil survei persepsi anti korupsi Pengadilan Agama Bandar Lampung yang dilaksanakan pada 1 April sd 30 Juni 2024, Adapun nilai SPAK yang didapatkan yaitu 3,92 atau 98,06% yang masuk dalam kualitas pelayanan sangat baik.

Berikut hasil survei yang disajikan dalam bentuk tabel dan diagram:

Tabel 3.1 Hasil Survei SPAK Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung

No	Unsur Persepsi Anti Korupsi	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Tidak ada diskriminasi pelayanan	3,88	Sangat Baik (A)
2	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	3,92	Sangat Baik (A)
3	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku	3,94	Sangat Baik (A)
4	Tidak ada pungutan liar (pungli)	3,94	Sangat Baik (A)
5	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi	3,94	Sangat Baik (A)

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap anti korupsi di Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung menunjukkan bahwa indikator masuk pada persepsi anti korupsi sangat baik dan merupakan pelayanan publik yang prima. Namun dari indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa “Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini” 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 PTSP agar tidak boleh ada pihak yang memasuki lingkungan kerja pegawai selain PTSP dan bertemu di ruang tamu terbuka.

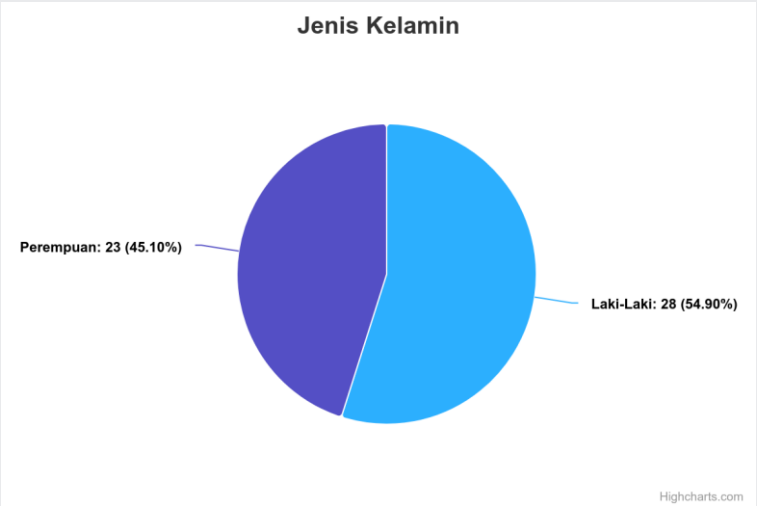
BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

1. Jenis Kelamin
   Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

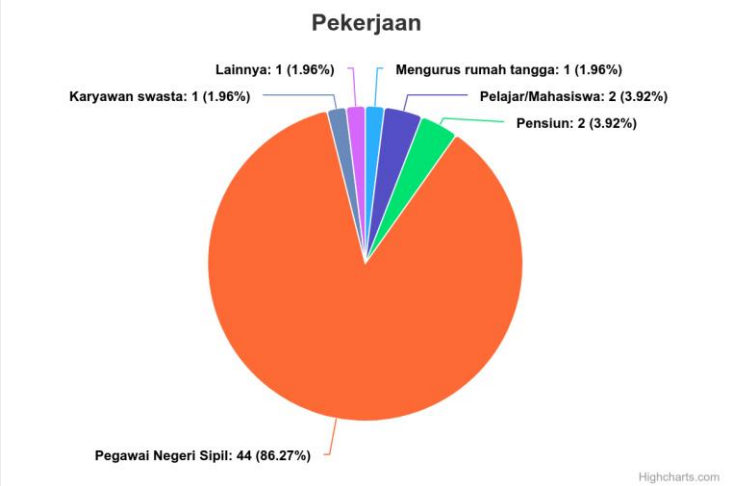
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	28	54,90%
Wanita	23	45,10%
Jumlah	**51**	**100%**



Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Pekerjaan
   Karakteristik responden di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung berdasarkan pekerjaan di dominasi oleh Pegawai Negeri Sipil dengan persentase 86,27%.



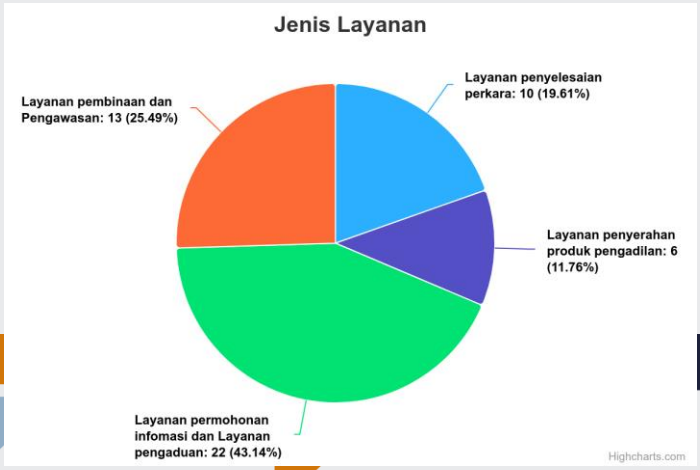
Gambar 4.2 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

3. Pendidikan
   Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh S2 dengan 62,75%.



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 Berdasarkan Jenis Pengguna Layanan

B. Data Dukung Lainnya

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

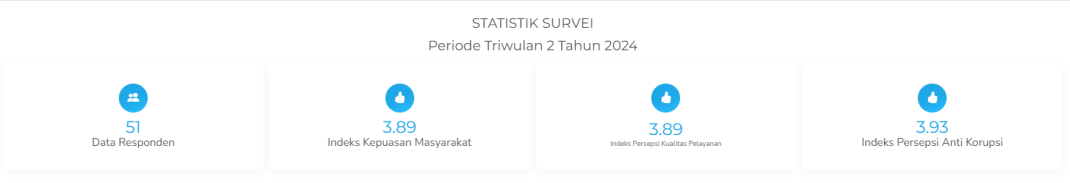
Tabel 4.2 Tabel Responden Triwulan I

No	Nama	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	Indeks
1	irna wati	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
2	noval	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
3	Mahfiratun Sani Utami	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,8
4	Ahmad Choiran Arief	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
5	Raden Permata	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
6	Syamsul M	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
7	Tri Suratno	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
8	Gunawan, S.H.I	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
9	Syukur	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
10	Irfan Junial	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
11	M.Ismiyulista Dirna	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
12	Chairun nafar	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
13	M.Ismiyulista Dirna	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4

No	Nama	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	Indeks
14	M.Ismiyulista Dirna	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
15	Eliyati Sury	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
16	Rosmiati, S. H., M. H.	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
17	Wawan Kurniawan	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
18	Linda Hastuti, S.H., M.H.	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
19	Asmarikad	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
20	Zainal abidin	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
21	Ros Amanah, S.Ag, M.H.	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
22	Ros Amanah	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
23	Muhammad Djulizar, S.H., M.H.	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3
24	Deska	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
25	Usman .A, S.Ag., M.H.	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,6
26	Denny Efprian	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
27	Meyrista Bella Putri	Layanan penyelesaian perkara	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,8
28	Latifatur Rahmawati	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,6
29	fatma	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4

No	Nama	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	Indeks
30	M Agus Muslim	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
31	Mirna sintami	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
32	Tri Joko Sulistomo	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
33	YANWAR HARDIYANTO, S.A.P	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,6
34	Dinora Refiasari	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
35	Indria Yulisa	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,6
36	EMILDA WATI, S.Kom, MM	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
37	fajri nur	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
38	Khairul Hadi, S.H.	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
39	Khairul Hadi, S.H.	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
40	Teti Pitriani	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
41	Teti Pitriani	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
42	Teti Pitriani	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4

No	Nama	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	Indeks
43	Teti Pitriani	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
44	Teti Pitriani	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
45	Teti Pitriani	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
46	Jhoni firmansyah	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
47	fatma	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
48	Kiptiyah SHI MH	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
49	Deska	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
50	Arwani	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
51	pengadilan agama tulang bawang	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,2



Gambar 4.5 Indeks Persepsi SPAK Triwulan II