



**TRIWULAN I
2026**

LAPORAN SPAK

**(SURVEI PERSEPSI
ANTI KORUPSI)**



pta_bdllampung



www.pta-bandarlampung.go.id



(0721) 489813 – 489814



pta_bandarlampung@yahoo.com



Lembar Pengesahan

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG TRIWULAN I (JANUARI S.D. MARET TAHUN 2026)

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019

Disahkan di Bandar Lampung

Pada Hari Senin, 1 April 2026

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

Dra. Neneng Susilawati, 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 53 responden pada Triwulan I dan didapatkan hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) yaitu 3,82. 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, 1 April 2026

Ketua Tim Survei Persepsi Anti Korupsi

Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung

Dra. Neneng Susilawati, 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.....	1
Gambar 1.2	Pertanyaan Survei SPAK pada Aplikasi Survei.....	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 Berdasarkan Jenis Pengguna Layanan	9
Gambar 4.5	Indeks Persepsi SPAK Triwulan I.....	14



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan.....	4
Tabel 3.1 Hasil Survei SPAK PTA 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 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 Januari s.d. 31 Maret 2026 untuk laporan Triwulan I.

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://survei.badilag.net/home/index/16a35c651159df22178c70cfbc952497/srv>

Gambar 1. 1 Form Responden pada Aplikasi Survelag



1.2. Form Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

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

Kuesioner Survei Pelayanan Publik
Form kuesioner untuk survei bagi pengguna layanan / pencari layanan yang mengacu BERGASANKAN SE MEMPHAN NOKORI 4 TAHUN 2022.

1. Apakah informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik, maupun non elektronik?

☐ Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik (0)

☐ Hanya pada media non elektronik (1-2)

☐ Hanya pada media elektronik (3-4)

☐ Tersedia pada media elektronik maupun non elektronik (5-6)

3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

☐ Tidak mudah (0)

☐ Kurang mudah (1-2)

☐ Mudah (3-4)

☐ Sangat mudah (5-6)

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya / tarif dalam pelayanan?

☐ Sangat mahal (0)

☐ Cukup mahal (1-2)

☐ Murah (3-4)

☐ Sangat Murah (5-6)

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?

☐ Tidak kompeten (0)

☐ Kurang kompeten (1-2)

☐ Kompeten (3-4)

☐ Sangat kompeten (5-6)

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang?

☐ Tidak sesuai (0)

☐ Kurang sesuai (1-2)

☐ Sesuai (3-4)

☐ Sangat sesuai (5-6)

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam pembuatan pelayanan?

☐ Tidak cepat (0)

☐ Kurang cepat (1-2)

☐ Cepat (3-4)

☐ Sangat cepat (5-6)

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian standar pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

☐ Tidak sesuai (0)

☐ Kurang sesuai (1-2)

☐ Sesuai (3-4)

☐ Sangat sesuai (5-6)

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

☐ Buruk (0)

☐ Cukup (1-2)

☐ Baik (3-4)

☐ Sangat Baik (5-6)

Gambar 1.2 Pertanyaan Survei SPAK 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 secara langsung/on the spot.

2.2. 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).

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 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

3.1. Analisis Hasil Survei

Hasil survei terkait persepsi anti korupsi diolah secara deskriptif untuk membantu menggambarkan kualitas dengan menghubungkan angka dan variabel penilaian. Berdasarkan hasil survei persepsi anti korupsi Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung yang dilaksanakan pada 1 Januari s.d. 31 Maret 2026, Adapun nilai SPAK yang didapatkan yaitu 3,82 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	Persepsi Anti Korupsi	Nilai	Mutu
1	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	3,79	Sangat Baik (A)
2	Tidak ada pelayanan diluar prosedur / kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	3,77	Sangat Baik (A)
3	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	3,81	Sangat Baik (A)
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	3,87	Sangat Baik (A)
5	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit pelayanan ini	3,87	Sangat Baik (A)

3.2. 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 diskriminasi 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 pelayanan dan 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)

Melatih seluruh staf dalam pelayanan yang setara dan sensitivitas terhadap keragaman (agama, ras, gender, usia, disabilitas, dsb).

Memastikan semua pihak dilayani berdasarkan urutan, urgensi, atau kriteria obyektif lainnya, bukan faktor subjektif.

Menanamkan nilai profesionalisme dan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.



BAB IV DATA SURVEI

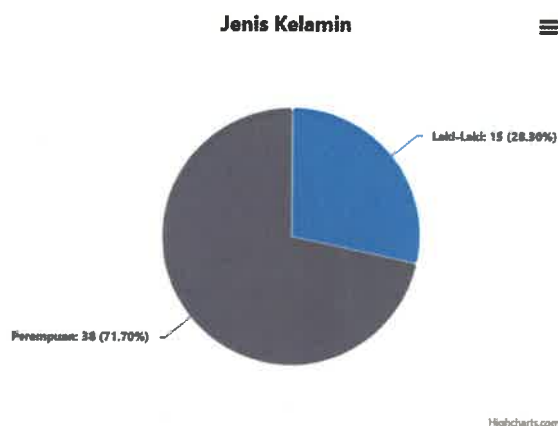
4.1. Data Responden

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

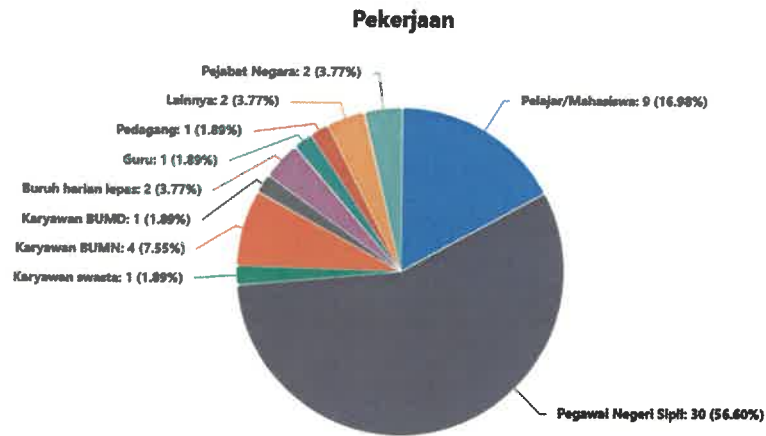
Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Pria	15	28,30%
Wanita	38	71,70%
Jumlah	53	100%



Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Pekerjaan

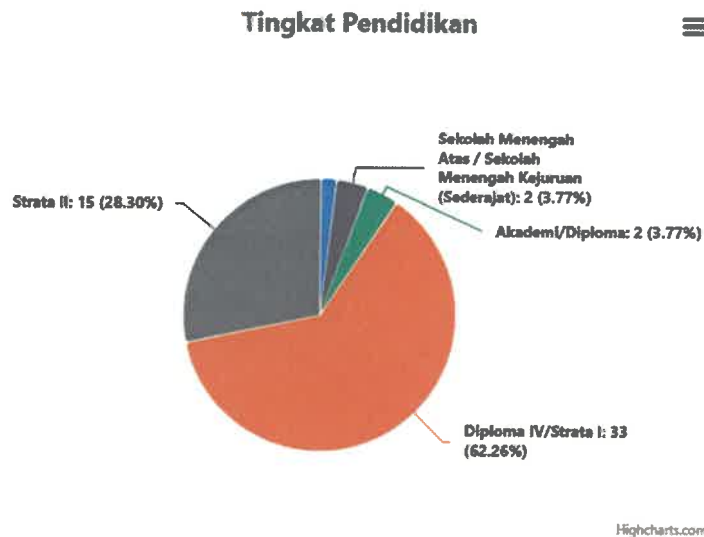
Karakteristik responden di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung berdasarkan pekerjaan di dominasi oleh Pegawai Negeri Sipil dengan persentase 56,60%.



Gambar 4.2 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

3. Pendidikan

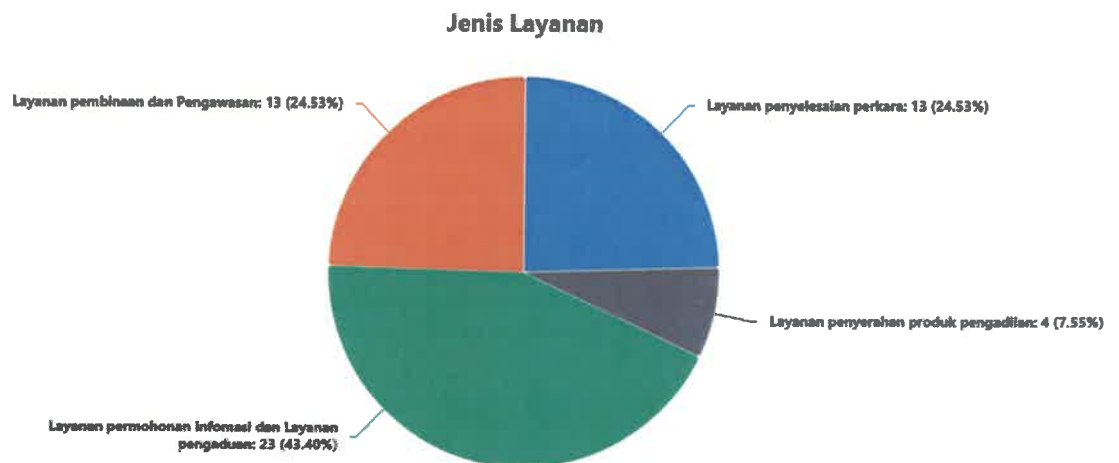
Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh Diploma IV/Strata I dengan 62,26%.



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

4.2. Data Dukung Lainnya

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

Tabel 4. 2 Tabel Responden Triwulan I

No	Nama	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	Indeks
1	Anggi dwi pramono	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
2	Astri Kurniawati	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
3	Zakia az'zahra qurota'aini	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
4	Atiqah Hanifah Shalihah	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
5	Syabila Aura	Layanan permohonan infomasi dan Layanan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3



No	Nama	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	Indeks
		pengaduan						
6	Rega Alfriansa	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
7	Azriyani	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
8	Angga saputra	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
9	Ety	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
10	Yoyong supriyono	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
11	Jajang Budiman	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
12	Erna yuli susanti	Layanan penyerahan produk pengadilan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3
13	Syamsul yadi	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
14	Rizky Abqriyan K	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
15	Tuti Alawiyah	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
16	Herfi Meilina	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
17	Mahmilawati	Layanan penyerahan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4



No	Nama	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	Indeks
		produk pengadilan						
18	Amizar saputra	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
19	Defi Tri Andari	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
20	Malik Yarham Samosir	Layanan penyelesaian perkara	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,6
21	Nilawati,S.H	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
22	Faizal	Layanan penyelesaian perkara	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3
23	Agus Dianningsih, S.H.	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
24	Nurul Huda	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
25	Siti maria, S.H., M.E.Sy	Layanan penyelesaian perkara	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3
26	Suhartini	Layanan penyelesaian perkara	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3
27	Meta Dianto	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
28	Rezki Afriani Hasibuan	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
29	Rika andia	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
30	Trimas ayu lestari, S.A.P	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
31	Giarningsih	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,8
32	Evi novriah	Layanan pembinaan dan Pengawasan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3



No	Nama	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	Indeks
33	Sindy Siska Silvana	Layanan pembinaan dan Pengawasan	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,4
34	Vivi Amelia Ervanda, S.H., M.H.	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
35	Fadli akuntanto, S.E.	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
36	Salasti Faridatun Hasanah	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
37	Herny	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
38	Hastuti yeni	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
39	Suhartini	Layanan penyelesaian perkara	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,6
40	Arsudian Puta	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
41	Asmarikad, S.H., M.H.	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
42	Hendy Isharyanto, S.H., M.H.	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
43	Uswatun Hasanah	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
44	Mery candra giana	Layanan pembinaan dan Pengawasan	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,6
45	Lutfi Mediansyah, S.T., M.T.	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
46	Ade Melia sari	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4



No	Nama	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	Indeks
47	Alda putri	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
48	Dea Safitri	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,6
49	Fadilah	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
50	Shiam Mita Inayah	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
51	Miranda setia putri	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
52	Fadilah	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
53	Eli Kartika Sari	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,4



Satuan Kerja

PTA BANDAR LAMPUNG

Jenis Periode

Per Triwulan

Tahun Periode

2026

Tahun Periode

Triwulan I

Q FILTER PERIODE

STATISTIK SURVEI

Periode Triwulan I Tahun 2026



53

Data Responden



3.7

Indeks Kepuasan Masyarakat



3.75

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan



3.82

Indeks Persepsi Anti Korupsi

Gambar 4.5 Indeks Persepsi SPAK Triwulan I