

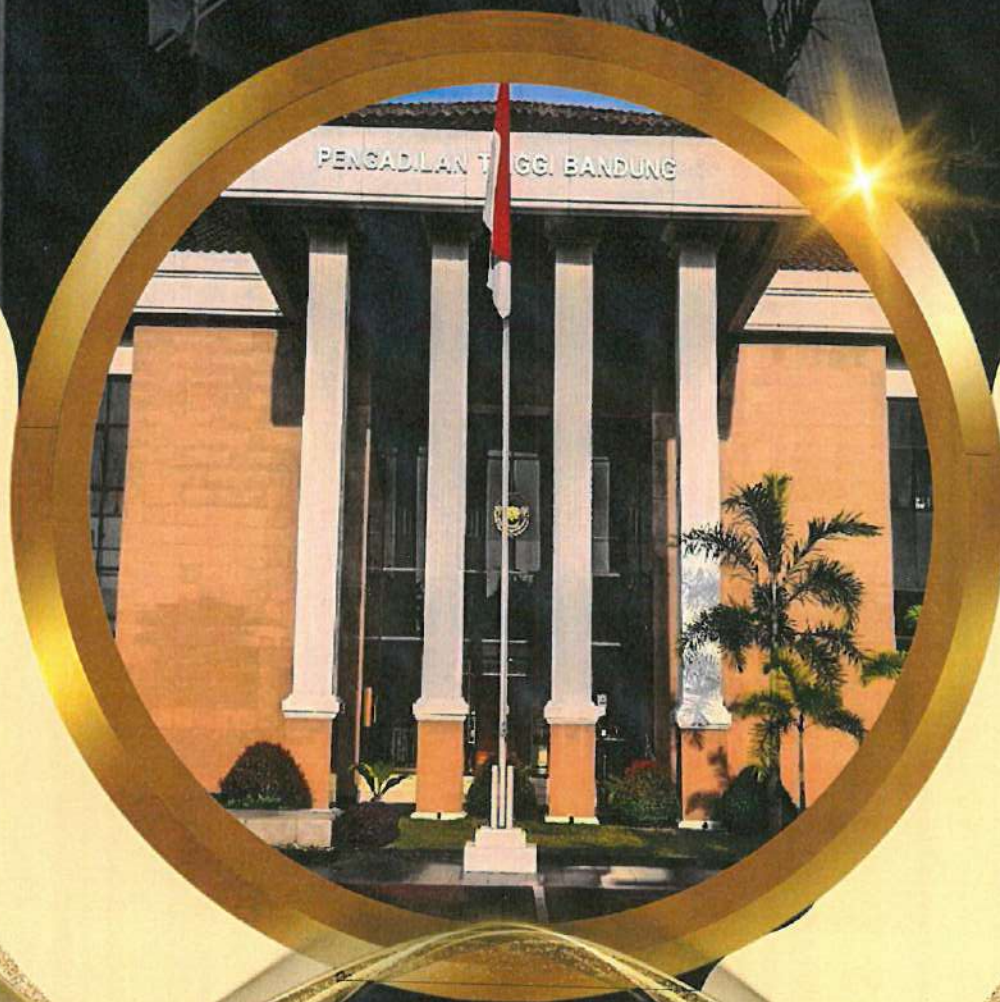


PENGADILAN TINGGI BANDUNG
Jl. Cimuncang No. 21d

#bangga
melayani
bangsa

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Berkeadilan, Berkepastian, Berkeadilan, Berkeadilan, Berkeadilan

PENGADILAN TINGGI BANDUNG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN 3 2026



Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017



www.pt-bandung.go.id



info@pt-bandung.go.id



022-87832124



[humas.ptbandung](https://www.instagram.com/humas.ptbandung)

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG TRIWULAN 3 TAHUN 2026

Berdasarkan Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Tentang

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Disahkan di Bandung

Pada hari Jumat, 2 Oktober 2026

Ketua Pengadilan Tinggi Bandung,



Dr. Hery Supriyono, S.H., M.Hum.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Bandung yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan pembangunan Zona Integritas sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan pada Pengadilan Tinggi Bandung kepada masyarakat pengguna pengadilan. Survei ini berisikan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung, yang dikumpulkan dengan cara memberikan kuesioner pada setiap pengguna pengadilan.

Pelaksanaan survei ini dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Survei dilaksanakan pada tanggal 1 Juli 2026 sampai dengan 30 September 2026 melalui aplikasi survei **siSuper** Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kinerja pelayanan dan mengetahui kekurangan-kekurangan dalam memberikan pelayanan prima terhadap pengguna pengadilan.

Laporan ini masih memerlukan perbaikan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggara negara, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap kritik, saran dan masukan. Semoga laporan ini dapat berguna bagi segenap warga pengadilan serta dalam penyempurnaan pelayanan pengguna pengadilan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, 2 Oktober 2026

Tim Survei Pengadilan Tinggi Bandung,

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Grafik.....	iv
Bab I. KUISIIONER SURVEI	1
Bab II. METODOLOGI SURVEI	
A. Kriteria Responden	4
B. Metode Pencacahan	4
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	5
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI	
A. Analisis Hasil Survei	6
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	11
BAB IV. DATA SURVEI	
A. Data Responden	14
B. Data Dukung Lainnya	18
RUJUKAN	45

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	5
2. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Item/Indikator Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Bandung	6
3. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Pelayanan: Persyaratan	7
4. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Prosedur	7
5. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Waktu Penyelesaian	8
6. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Tarif/biaya	8
7. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan	8
8. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Kompetensi Pelaksana	9
9. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Perilaku Pelaksana	9
10. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	10
11. Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung Unsur Sarana dan prasarana	10
12. Monitoring dan Tindak lanjut	12
13. Responden Menurut Karakteristik Umur	13
14. Responden Menurut Domisili	14
15. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	14
16. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan	15
17. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan	16
18. Responden Menurut Karakteristik Jenis Layanan	16

DAFTAR GRAFIK

<i>No. Grafik</i>		<i>Halaman</i>
1.	Karakteristik responden menurut umur	13
2.	Karakteristik responden menurut domisili	14
3.	Karakteristik responden menurut Jenis Kelamin	15
4.	Karakteristik responden menurut Pendidikan	15
5.	Karakteristik responden menurut Pekerjaan	16
6.	Karakteristik responden menurut Jenis Layanan	17

BAB I

KUISIONER SURVEI

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan di semua unit pelayanan publik secara nyata dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas, Mahkamah Agung dan Badan Peradilan dibawahnya terus berupaya melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan bagi pencari keadilan, hal ini bertujuan guna mewujudkan visi Mahkamah Agung yakni Mewujudkan Badan Peradilan Indonesia yang Agung. Dalam tataran praktis tidak jarang dijumpai keluhan dan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan yang belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial.

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bersih dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi yang Bersih dan Melayanai (WBBM), maka perlu dilakukan survei Survei Kepuasan Masyarakat. Disamping untuk menghindarkan stigma buruk dan ketidakpercayaan para pencari keadilan terhadap hukum di Indonesia, survei yang dilakukan atas tindak lanjut harapan masyarakat tersebut juga dijadikan bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, maka survei diselenggarakan berpedoman kepada surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016 tertanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nomor : 608/DJU/PS02/5/2016 tertanggal 4 Mei 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap jenis-jenis layanan yang ada pada Pengadilan Tinggi Bandung, maka survei dilaksanakan

kepada penerima layanan yang telah selesai menerima pelayanan dari Pengadilan Tinggi Bandung.

Pertanyaan survei mencakup persepsi kualitas pelayanan yang meliputi :

1. Persyaratan Pelayanan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

2. Prosedur/alur proses pelayanan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Waktu penyelesaian

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Biaya/ Tarif

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apakah biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

9. Sarana/prasarana pendukung pelayanan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Bandung adalah penerima layanan yang telah selesai menerima pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung berupa layanan kepaniteraan dan kesekretariatan yang meliputi perdata, pidana, tipikor, hukum dan administrasi umum.

Responden ditetapkan sebagai penerima layanan yang menyampaikan pendapatnya melalui survei siSuper Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum link <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/pengadilan/097500> mulai tanggal 1 Juli 2026 sampai dengan 30 September 2026.

B. Metode Pencacahan

Data survei ini diambil menggunakan alat pengumpul data yaitu instrumen sekunder. Instrumen sekunder berupa kuesioner/angket dengan jawaban tertutup. Sampel yang di ambil pada penelitian ini diambil menggunakan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana).

Sebagai populasi pada penelitian ini berjumlah total keseluruhan sebanyak orang responden, yang terdiri dari masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tinggi Bandung antara lain :

1. Advokat;
2. Aparatur Pengadilan, Kejaksaan, Kepolisian; dan
3. Masyarakat yang berkunjung ke Pengadilan Tinggi Bandung dengan berbagai profesi dan jenis kelamin sebagaimana hasil penelitian data yang termuat dalam data kuesioner.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer yaitu mengelola data yang hanya dapat di peroleh dari sumber asli atau pertama. Data primer harus secara langsung di ambil dari narasumber yang tepat dan yang di jadikan responden dalam suatu penelitian. Data hasil penelitian diperoleh melalui aplikasi SiSuper Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum .

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diperbaharui dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (Sisuper) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya yang terdiri dari 9 unsur/indikator antara lain:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/ Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Data yang diperoleh dari kuesioner / angket diolah dan dianalisa dengan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan unsur tersebut diatas, selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 9 item/indikator, dengan empat option jawaban. Adapun skor/penilaiannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya mengkonversi kedalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Katagori Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Mutu Pelayanan (Kinerja Unit Pelayanan)	Nilai		
		Interval Konversi	Interval	Persepsi
1.	A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00	4
2.	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532	3
3.	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,00	2,60 - 3,064	2
4.	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996	1

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat sebesar **99,89 %** yang berada pada kategori **"SANGAT BAIK"** (pada interval 88,31 - 100,00) dengan Indeks Kepuasan Masyarakat **4,00**.

Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Tinggi Bandung yang telah ditetapkan berdasarkan formulir program Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Bandung untuk tahun 2026 adalah sebesar **3,82**. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut telah melebihi target capaian yang telah ditentukan. Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing unsur pelayanan yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.
Rata-rata skor dan peringkat pada setiap item/indikator pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan Pengadilan Tinggi Bandung

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	4,000	Sangat Baik
2	Prosedur	3,995	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian	3,993	Sangat Baik
4	Biaya/ Tarif	3,986	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,995	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,991	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik

IKM UNIT PELAYANAN :		99,89 % atau 4,00	
Kategori :		" SANGAT BAIK "	
1.	A (Sangat Baik)	88,31- 100,00	3,5324- 4,00
2.	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,0644- 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,00	2,60- 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00- 2,5996

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat diatas, terdiri dari akumulasi penilaian pada 9 (sembilan) unsur/indikator, selanjutnya pada bagian ini disajikan analisis terhadap masing-masing ke sembilan unsur/indikator yakni sebagai berikut :

1. Persyaratan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324- 4,00 kategori "A". Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori "Sangat Baik" pada unsur Persyaratan.

Adapun hasil jawaban kuesioner pada unsur Persyaratan secara ringkas disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 3.
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak sesuai	1	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0,00
3.	Sesuai	3	0	0,00
4.	Sangat Sesuai	4	422	100,00
	Jumlah		422	100

2. Prosedur

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,995 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "A". Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori "Sangat Baik" pada unsur Prosedur.

Adapun hasil jawaban pada unsur Prosedur secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak mudah dimengerti	1	0	0,00
2.	Kurang mudah dimengerti	2	0	0,00
3.	Mudah dimengerti	3	2	0,47
4.	Sangat mudah dimengerti	4	420	99,53
	Jumlah		422	100

3. Waktu Penyelesaian

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,993 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "A". Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori "Sangat Baik" pada unsur Waktu Penyelesaian.

Adapun hasil analisis pada unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5.
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan : Waktu Penyelesaian Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak cepat	1	0	0,00
2.	Kurang Cepat	2	0	0,00
3.	Cepat	3	3	0,71
4.	Sangat cepat	4	419	99,29
	Jumlah		422	100

4. Biaya / Tarif

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,986 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "A". Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori "Sangat Baik" pada unsur Biaya / Tarif.

Adapun hasil analisis pada unsur Biaya / Tarif secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 6.
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan: Biaya / Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak setuju	1	1	0,24
2.	Kurang setuju	2	1	0,24
3.	Setuju	3	1	0,24
4.	Sangat setuju	4	419	99,29
	Jumlah		422	100

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,995 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "A". Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori "Sangat Baik" pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Adapun hasil analisis pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 7.
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak sesuai	1	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0,00
3.	Sesuai	3	2	0,47
4.	Sangat Sesuai	4	420	99,53
	Jumlah		422	100

6. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,991 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "A". Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori "Sangat Baik" pada unsur kompetensi pelaksana.

Adapun hasil analisis pada unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 8.
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan : Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	0	Persentase
1.	Tidak kompeten	1	0	0,00
2.	Kurang kompeten	2	0	0,00
3.	Kompeten	3	4	0,95
4.	Sangat kompeten	4	418	99,05
	Jumlah		422	100

7. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "A". Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori "Sangat Baik" pada unsur perilaku pelaksana.

Adapun hasil analisis pada unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 9.
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan : Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak sopan dan ramah	1	0	0,00
2.	Kurang sopan dan ramah	2	0	0,00
3.	Sopan dan ramah	3	0	0,00
4.	Sangat sopan dan ramah	4	422	100,00
	Jumlah		422	100

8. Sarana dan Prasarana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "A". Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori "Sangat Baik" pada unsur Sarana dan Prasarana.

Adapun hasil analisis pada unsur Sarana dan Prasarana secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 10.
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Buruk	1	0	0,00
2.	Cukup	2	0	0,00
3.	Baik	3	0	0,00
4.	Sangat baik	4	422	100,00
	Jumlah		422	100

9. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Hasil analisis diperoleh rata- rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "A". Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori "Sangat Baik" pada unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.

Adapun hasil analisis pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 11.
Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan : Penangan pengaduan, saran dan masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak ada	1	0	0,00
2.	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	0	0,00
3.	Kurang maksimal	3	0	0,00
4.	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	422	100,00
	Jumlah		422	100

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan 3 (tiga) hasil terendah yang diperoleh dari hasil survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 3 Tahun 2026 tersebut maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap 3 (tiga) unsur terendah hasil survei yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan pada Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI
2. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
3. Kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka Pengadilan Tinggi Bandung telah berupaya untuk melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan maupun melakukan inovasi layanan terutama digitalisasi layanan melalui :

1. Menerbitkan Maklumat Pelayanan sesuai Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor 67/KPT.W11-U/SK.HM1.1/II/2026 tanggal 4 Februari 2026.
2. Penerapan Standar Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung melalui Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor : 73/KPT.W11-U/SK.OT1.2/II/2026 tanggal 5 Februari 2026.
3. Penerapan dan pemberlakuan aplikasi e-Peduli, PTSP Mandiri generasi 3 berupa Layanan Digital di pinggir jalan (DILAN).
4. Pembinaan secara berkesinambungan terhadap seluruh aparatur Pengadilan Tinggi Bandung baik dalam kegiatan Apel Pagi/sore, Rapat-rapat berjenjang maupun rapat-rapat bulanan dan *briefing/supervisi* petugas PTSP.
5. Penerapan disiplin pegawai melalui pemberlakuan absensi IKA dan SIKEP serta pengaturan ijin keluar kantor/pulang awal pada jam kerja melalui aplikasi SIWANI.

Tabel 12.
Monitoring dan Tindak Lanjut

No.	Hasil Survei 3 Unsur Terendah	Saran/Rekomendasi	Tindak lanjut	Data Dukung
1.	Pelayanan pada Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI	1. Sosialisasi kepada Para Pengguna Layanan terhadap jenis pelayanan yang ada dan bisa diperoleh di Pengadilan Tinggi Bandung beserta besaran biaya/tarif layanan 2. Publikasi jenis layanan beserta hasil yang didapatkan dalam layanan tersebut dalam layar informasi, website maupun media sosial lainnya	Biaya/tarif layanan yang ada di Pengadilan Tinggi Bandung telah diinformasikan melalui pamflet/brosur di meja layanan dan tayangan slide pada layar informasi maupun pada website dan media sosial pada Pengadilan Tinggi Bandung	1. Standar pelayanan 2. Website dan Aplikasi Media Sosial
2.	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	1. Meningkatkan kompetensi petugas melalui pembinaan dan pelatihan secara berkala. 2. Meningkatkan pemahaman petugas terhadap Standar Pelayanan dan SOP. 3. Meningkatkan kemampuan komunikasi, keramahan, responsivitas, dan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan.	1. Melaksanakan pembinaan dan briefing secara berkala. 2. Melaksanakan pelatihan/bimbingan teknis bagi petugas pelayanan. 3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan petugas. 4. Menyediakan panduan pelayanan sebagai pedoman petugas PTSP.	1. Standar Pelayanan dan SOP Pelayanan 2. Dokumentasi pembinaan/briefing dan pelatihan. 3. SK/Surat Tugas petugas pelayanan.
3.	Kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan	Jangka waktu penyelesaian suatu jenis pelayanan yang ada di Pengadilan Tinggi Bandung diinformasikan/dipublikasikan secara terbuka melalui pamflet/brosur di meja layanan, layar informasi maupun pada website dan media sosial pada Pengadilan Tinggi Bandung.	1. Menetapkan Standar Pelayanan Pengadilan 2. Menetapkan SOP layanan 3. Publikasi layanan melalui media sosial maupun layar informasi Adanya Layanan Digital Pengadilan Tinggi Bandung	1. Standar pelayanan 2. Aplikasi Media Sosial 3. Layanan Digital Pengadilan Tinggi Bandung

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

1. Umur Responden

Tabel 13.
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	18 - 28 Tahun	177	41,94
2	29 - 39 Tahun	124	29,38
3	40 - 49 Tahun	49	11,61
4	50 - 59 Tahun	55	13,03
5	> 60 Tahun	17	4,03
	Jumlah	422	100,00



Mayoritas responden ini berumur 18 - 28 tahun dengan jumlah 177 orang dari total 422 responden atau 41,94 %.

2. Domisili Responden

Tabel 14.
Responden Menurut Domisili

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	DKI Jakarta	7	1,66
2	Jawa Barat	410	97,16
3	Jawa Tengah	3	0,71
4	Jawa Timur	0	0,00
5	Lainnya	2	0,47
	Jumlah	422	100,00



Mayoritas responden ini berdomisili di wilayah Jawa Barat yang berjumlah 410 orang dari 422 responden atau 97,16 %.

3. Data Jenis Kelamin Responden

Tabel 15.
Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	311	73,70
2	Perempuan	111	26,30
	Jumlah	422	100,00

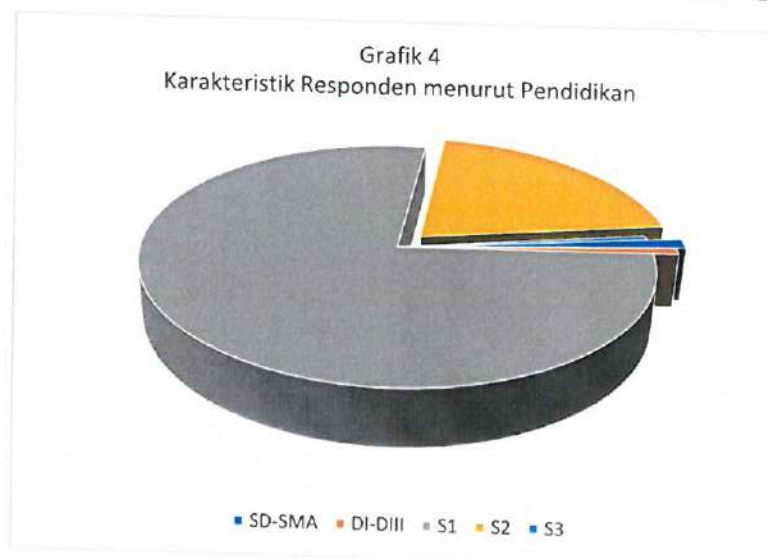
Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki dengan jumlah 311 orang dari total 422 responden atau 73,70 %.



4. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 16.
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	SD - SMA	5	1,18
2	DI - DIII	3	0,71
3	S1	325	77,01
4	S2	87	20,62
5	S3	2	0,47
	Jumlah	422	100,00

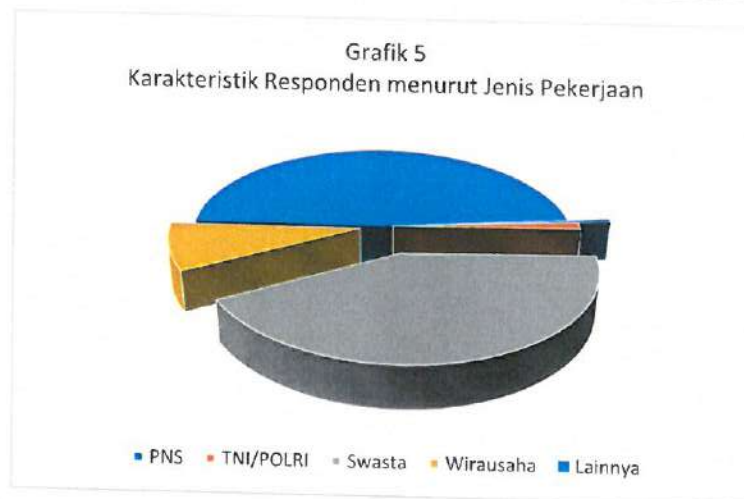


Mayoritas Pendidikan Responden disini adalah Sarjana (S1) yang berjumlah 325 orang dari 422 responden atau 77,01 %.

5. Pekerjaan Responden

Tabel 17.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Pekerjaan

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	PNS	2	0,47
2	TNI/POLRI	5	1,18
3	Swasta	177	41,94
4	Wirausaha	36	8,53
5	Lainnya	202	47,87
	Jumlah	422	100,00

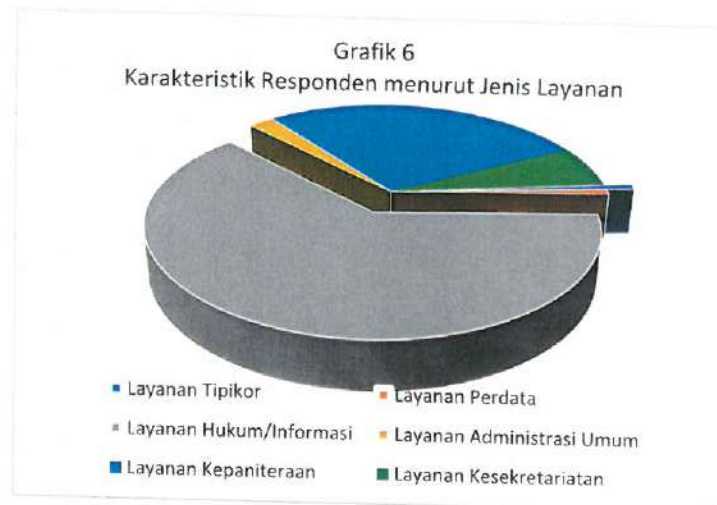


Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah lainnya yang berjumlah 202 orang dari 422 responden atau 47,87 %.

6. Jenis Layanan

Tabel 18.
Responden Menurut Jenis Layanan

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Layanan Tipikor	3	0,71
2	Layanan Perdata	3	0,71
3	Layanan Hukum/Informasi	265	62,80
4	Layanan Administrasi Umum	9	2,13
5	Layanan Kepaniteraan	115	27,25
7	Layanan Kesekretariatan	27	6,40
	Jumlah	422	100,00



Mayoritas Layanan yang diminta dan diperoleh Responden adalah Layanan Hukum/Informasi yang berjumlah 625 orang dari 422 responden atau 62,80 %.

B. Data Dukung Lainnya

1. Link Survei

<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/pengadilan/097500>



2. Publikasi Hasil Survei



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA PENGADILAN TINGGI BANDUNG

Jl. Cimuncang No. 21D Bandung
Jawa Barat

<https://pt-bandung.go.id/>



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode: 1 Juli 2025 s/d 30 September 2025

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS BERJALAN

4,00 / 99,89 %

JUMLAH 422 RESPONDEN

GENDER Laki-Laki : 311 org

Perempuan : 111 org

PENDIDIKAN Tidak/Belum Sekolah : 0 org

Diploma 2 : 0 org

SD : 0 org

Diploma 3 : 3 org

SMP : 1 org

Sarjana S1 : 325 org

SMU : 4 org

Magister S2 : 67 org

Diploma 1 : 0 org

Doktor S3 : 2 org

PEKERJAAN PNS : 2 org

Wiraswasta : 177 org

TNI : 0 org

Wiraswasta : 36 org

Polri : 5 org

Tenaga Kontrak : 4 org

Lainnya : 198 org

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Rata-Rata per Unsur:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?

3.99

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

3.99

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?

3.99

3. Data Jawaban Responden

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	4	3	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4

48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4

98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	3	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4

148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4

198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4

248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	3	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4

298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4

348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	2	4	3	4	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	4	4	4	4	4	4	4	4	4
391	4	4	4	4	4	4	4	4	4
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4

398	4	4	4	4	4	4	4	4	4
399	4	4	4	4	4	4	4	4	4
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	4	4	4	4	4	4	4	4	4
403	4	4	4	4	4	4	4	4	4
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4
407	4	4	4	4	4	4	4	4	4
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4
409	4	4	4	4	4	4	4	4	4
410	4	4	4	4	4	4	4	4	4
411	4	4	4	4	4	4	4	4	4
412	4	4	4	4	4	4	4	4	4
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4
415	4	4	4	4	4	4	4	4	4
416	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	4	4	4	4	4	4	4	4	4
418	4	4	4	4	4	4	4	4	4
419	4	4	4	4	4	4	4	4	4
420	4	4	4	4	4	4	4	4	4
421	4	4	4	4	4	4	4	4	4
422	4	3	3	1	3	3	4	4	4
	1688	1686	1685	1682	1686	1684	1688	1688	1688
NR	4,000	3,995	3,993	3,986	3,995	3,991	4,000	4,000	4,000
NRR	0,4444	0,4439	0,4437	0,4429	0,4439	0,4434	0,4444	0,4444	0,4444
SKM									
IKM									99,89
									4,00

Keterangan:

- U = Unsur Pelayanan
- NRR= Nilai Rata- rata
- IKM = Indeks kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR Per unsur x (1/9)

EVIDEN TINDAK LANJUT

MAKLUMAT PELAYANAN



PENGADILAN TINGGI BANDUNG

MAKLUMAT PELAYANAN

NOMOR : 67/KPT.W11-U/SK.HM1.1/II/2026

"DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS, APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI DAN MEMBERIKAN KOMPENSASI PELAYANAN SESUAI DENGAN KETENTUAN YANG BERLAKU"

BANDUNG, 4 FEBRUARI 2026

KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG



Ditandatangani secara elektronik oleh

KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG
Dr. HERY SUPRIYONO, S.H., M.Hum.



UU ITE 19 Tahun 2016 Pasal 5 ayat 1

"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"

"Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR"



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
PENGADILAN TINGGI BANDUNG**

MAKLUMAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

**"PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK SECARA CEPAT, TEPAT WAKTU, BERBIAYA RINGAN DAN SEDERHANA SESUAI
DENGAN KETENTUAN PERATURAN
PERUNDANG-UNDANGAN"**

**BANDUNG, 2 JANUARI 2026
PANITERA MUDA HUKUM
PENGADILAN TINGGI BANDUNG**



HARIF JAUHARI, S.H., M.H.

PEMBERLAKUAN STANDAR PELAYANAN & BIAYA PENGADILAN TINGGI BANDUNG



STANDAR PELAYANAN PENGADILAN TINGGI BANDUNG

JENIS PRODUK LAYANAN

1. Pelayanan Banding Perkara Perdata;
2. Pelayanan Banding Perkara Pidana;
3. Pelayanan Banding Perkara Pidana Khusus Tindak Pidana Korupsi;
4. Pelayanan Banding Perkara Pidana Anak;
5. Pelayanan Pengaduan;
6. Pelayanan Permohonan Informasi;
7. Pelayanan Penelitian/Riset;
8. Pelayanan Penyempahan Advokat;
9. Pelayanan Verifikasi Pengguna Terdaftar E-Court;

Jenis Produk Layanan

No	Jenis Produk Layanan	Persyaratan	Sistem Mekanisme	Jangka Waktu	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan
1	Pelayanan Banding Perkara Perdata	Bundel A dan B	Sesuai Standar Operasional Prosedur Perdata	90 Hari	Rp 150.000,-	Putusan Perdata	- SIWAS MARI - http://siwas.mahkamahagung.go.id - Website : pt-bandung.go.id - Kotak Pengaduan
2	Pelayanan Banding Perkara Pidana	Bundel A dan B	Sesuai Standar Operasional Prosedur Pidana	90 Hari	Bebas Biaya	Putusan Pidana	- SIWAS MARI - http://siwas.mahkamahagung.go.id - Website : pt-bandung.go.id - Kotak Pengaduan
3	Pelayanan Banding Perkara Khusus Tindak Pidana Korupsi	Bundel A dan B	Sesuai Standar Operasional Prosedur Pidana Tipikor	90 Hari	Bebas Biaya	Putusan Pidana Khusus Tipikor	- SIWAS MARI - http://siwas.mahkamahagung.go.id - Website : pt-bandung.go.id - Kotak Pengaduan

Jenis Produk Layanan

No	Jenis Produk Layanan	Persyaratan	Sistem Mekanisme	Jangka Waktu	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan
4	Pelayanan Banding Perkara Pidana Anak	Bundel A dan B	Sesuai Standar Operasional Prosedur Pidana Anak	30 Hari	Bebas Biaya	Putusan Pidana Khusus Anak	- SIWAS MARI - http://siwas.mahkamahagung.go.id - Website : pt-bandung.go.id - Kotak Pengaduan
5	Pelayanan Pengaduan	Mengisi Form Pengaduan secara tertulis disampaikan melalui meja pengaduan/ PTSP	Sesuai Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan	25 Hari	Bebas Biaya	Surat Keputusan/ Rekomendasi	- SIWAS MARI - http://siwas.mahkamahagung.go.id - Website : pt-bandung.go.id - Kotak Pengaduan

Jenis Produk Layanan

No	Jenis Produk Layanan	Persyaratan	Sistem Mekanisme	Jangka Waktu	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan
6	Pelayanan Permohonan Informasi	Mengisi Formulir yang disediakan Menyerahkan E- KTP atau identitas lainnya	Sesuai Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi	Tanpa keberatan selambat-lambatnya 5 (lima) jam kerja Dengan keberatan selambat-lambatnya 9 (sembilan) jam kerja	Bebas Biaya	- SIWAS MARI - http://siwas.mahkamahagung.go.id - Website : pt-bandung.go.id - Kotak Pengaduan	
7	Pelayanan Penelitian/ Riset	• Proposal dari mahasiswa/ybs • Surat pengantar dari kampus	Sesuai Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi	1 Hari	Bebas Biaya	- SIWAS MARI - http://siwas.mahkamahagung.go.id - Website : pt-bandung.go.id - Kotak Pengaduan	

Jenis Produk Layanan

No	Jenis Produk Layanan	Persyaratan	Sistem Mekanisme	Jangka Waktu	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan
8	Pelayanan Penyempahan Advokat	• FC KTP • Pas Foto 3x4 • FC Ijazah legalisir cap basah • Surat Pernyataan bukan ASN/TNI/Polri • Surat Keterangan Mengajar Advokat • UPA • FC PKPR • Surat Keterangan Tidak Pernah Didenda dari PN Setempat	Sesuai Standar Operasional Prosedur Layanan Penyempahan Advokat	19 Hari	Ro. 10.000,-	Berita Acara Sumpah Advokat	- SIWAS MARI - http://siwas.mahkamahagung.go.id - Website : pt-bandung.go.id - Kotak Pengaduan
9	Verifikasi Pengguna Teraftar E-Court	• Akun e-Court • PDF e-KTP • PDF KTA • PDF Berita Acara Sumpah Advokat	Sesuai Standar Operasional Prosedur Layanan Verifikasi Pengguna Teraftar E-Court	1 x 24 jam dari waktu permohonan pengguna terdaftar e-court	Bebas Biaya	akun pengguna e-Court yang telah terverifikasi	- SIWAS MARI - http://siwas.mahkamahagung.go.id - Website : pt-bandung.go.id - Kotak Pengaduan



KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG
NOMOR: 72/KPT.WI-IU/SK.OTI.2/II/2026



TERANG
STANDAR PELAYANAN
PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG

KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG,

- Membaca** : Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor 131/KPT.WI-IU/SK.OTI.2/II/2026 tanggal 30 Juni 2026 tentang Standar Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Bandung.
- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pencari keadilan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, terukur dan sebagai tolak ukur bagi tercapainya tujuan penyelenggaraan pelayanan maka diperlukan standar pelayanan yang jelas, efektif dan akurat pada Pengadilan Tinggi Bandung;
- b. bahwa untuk memberikan jaminan hukum dan pedoman bagi pegawai dalam melaksanakan pelayanan;
- c. bahwa sesuai dengan pertimbangan dalam huruf a dan b maka perlu menetapkan dan menetapkan Standar Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Bandung.
- Menyingat** : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;
4. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;

5. Peraturan ...

2

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 079/KMA/SK/II/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan;
8. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
9. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144/KMA/SK/III/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
10. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1586/DJ/II/2021/II/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Penyerahan Informasi Publik Untuk Masyarakat Pencari Keadilan dan Standar Mekanisme Informasi di Pengadilan;
11. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1090/DJ/II/2021/II/2021 tentang Perubahan SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 124/DJ/II/2021/II/2021 tentang Perubahan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.

KEMUTUHAN

KEMUTUHAN : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG

KESATU : Menetapkan Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor 131/KPT.WI-IU/SK.OTI.2/II/2026 tanggal 30 Juni 2026 tentang Standar Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Bandung.

KEDUA : Menetapkan standar pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung sebagaimana dalam lampiran I, II dan III dari Keputusan ini sebagai dasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pencari keadilan dan menjamin lebih terukur dalam pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan pada Pengadilan Tinggi Bandung.

KETIGA : Agar ditetapkan surat keputusan ini maka pelaksanaan pelayanan publik agar dilakukan sebaik-baiknya dan upaya untuk mencapai standar sebagaimana telah diatur sesuai dengan Standar Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung ini.

KEMUTUHAN : ...

3

- KEMUTUHAN : Menetapkan kepada setiap satuan kerja se-wilayah hukum Pengadilan Tinggi Bandung untuk menyesuaikan Standar Pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh masing-masing satuan kerja.
- KELIMA : Hal-hal yang belum diatur dalam lampiran Keputusan ini akan ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung sesuai dengan kebutuhan.
- KESAMPAK : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekhawatiran akan diadakan perbaikan seperluasnya.

Ditetapkan di Bandung
Pada tanggal 5 Februari 2026



PENUNJUKAN PENGELOLA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP), PENATAAN DAN PENGELOLAAN RUANG DEPAN PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG



KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG
NOMOR : 264/KPT.W11-U/SK.PW1.1.1/VII/2026

TENTANG

PERUKUJUKAN PENGELOLA
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP),
PENATAAN DAN PENGELOLAAN RUANG DEPAN PADA
PENGADILAN TINGGI BANDUNG

KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG,

Memaka : Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor : 76/KPT.W11-U/SK.PW1.1.1/II/2026 tanggal 6 Februari 2026 tentang Penunjukan Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Penataan dan Pengelolaan Ruang Depan pada Pengadilan Tinggi Bandung;

Memadhang :

- bahwa untuk meningkatkan transparansi dan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat pencari keadilan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, terukur dan terjangkau serta memberikan pelayanan yang prima, akuntabel dan anti korupsi, kolusi dan nepotisme, maka Pengadilan Tinggi Bandung melaksanakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai pada tahap awal sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu;
- bahwa untuk mewujudkan pelaksanaan tugas pelayanan tersebut perlu ditunjuk Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Penataan dan Pengelolaan Ruang Depan pada Pengadilan Tinggi Bandung;
- bahwa sehubungan dengan optimalisasi pengawasan dan pelayanan, maka dipandang perlu untuk menetapkan penambahan Hakim Tinggi sebagai pengawas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
- bahwa berdasarkan hasil evaluasi terhadap petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), diperlukan adanya penggantian petugas guna meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan;

e. bahwa ...

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, c dan huruf d, perlu ditetapkan dengan Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung tentang Penunjukan Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Penataan dan Pengelolaan Ruang Depan pada Pengadilan Tinggi Bandung.

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) Di Mahkamah Agung Dan Badan Peradilan Yang Berada Di Bawahnya;
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2023 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
- Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
- Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/SK/II/2015 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung RI;
- Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor : 1586/DJU/PS01/9/2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Pemberian Informasi Publik untuk masyarakat pencari keadilan dan Standar Meja Informasi di Pengadilan;
- Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1060/DJU/SK.TI.VI/2025 tanggal 16 Juni 2025 tentang Perubahan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 114/DJU/SK.HM.1.1/II/2024 Tentang Pemberian Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi Dan Pengadilan Negeri.

MEMUTUSKAN...

MEMUTUSKAN :

- MEMUTUSKAN :**
- KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG TENTANG PERUKUJUKAN PENGELOLA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP), PENATAAN DAN PENGELOLAAN RUANG DEPAN PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG
 - Menetapkan Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor : 76/KPT.W11-U/SK.PW1.1.1/II/2026 tanggal 6 Februari 2026 tentang Penunjukan Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Penataan dan Pengelolaan Ruang Depan pada Pengadilan Tinggi Bandung;
 - Memunjuk Hakim dan Aparatur pada Pengadilan Tinggi Bandung yang namanya tercantum dalam Lampiran I Surat Keputusan ini sebagai Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yaitu sebagai Pengawas, Penanggungjawab dan Petugas Pengelolaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
 - Tugas, Tanggung Jawab dan Kewenangan Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Surat Keputusan ini;
 - Jadwal Pengawasan oleh Pengawas Jawab dan Petugas Pelayanan Terpadu pada Pengadilan Tinggi Bandung d. berkala dan diatur lebih lanjut;
 - Keputusan ini mulai berlaku sejak ketentuan apabila di kemudian hari dikeluarkan dalam Keputusan ini akan sebagaimana mestinya.
- Keputusan ini disampaikan kepada untuk diketahui dan dilaksanakan web

Ditetapkan d
Pada tanggal



PENGELOLA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP), PENATAAN DAN PENGELOLAAN RUANG DEPAN PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG

NO.	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM PTSP
1.	DR. HERY SUPRIYONO, S.H., M.H.	Ketua	Atasan Pejabat Pengelola PTSP
2.	DR. STANLAR, S.H., M.H.	Wakil Ketua	Atasan Pejabat Pengelola PTSP
3.	CORIANA JULVIDA SARAGIH, S.H., M.H.	Penitera	Pejabat Pengelola PTSP
4.	RIHAN FARHEL, S.T., S.H., M.H.	Sekretaris	Pejabat Pengelola PTSP

PERGAWAS PTSP

NO.	NAMA	JABATAN
1.	BOWAN HAZLARIA, S.H., M.H.	Hakim Tinggi
2.	DR. KRISTYAN GEROVA DAMARIK, S.H., M.H.	Hakim Tinggi
4.	BORTON ANOKAN, S.H., M.H.	Hakim Tinggi
5.	BERTON SIHOTANO, S.H., M.H.	Hakim Tinggi
5.	KEMAL TAMPUKOLOR, S.H., M.H.	Hakim Tinggi
6.	LEFRIATY JANE, S.H., M.H.	Hakim Tinggi

PERANGGUNGJAWAB PTSP

NO.	NAMA	JABATAN
1.	DANI ADHIA WARDANA, S.T.	Kepala Bagian Umum dan Keuangan
2.	CHENI BAKI, S.Sos.	Kepala Bagian Pemencanaan dan Pengembangan
3.	RIDWAN NURDI, S.H.	Penitera Muda Pidana
4.	RI. KENZO WAKILAH, S.H., M.H.	Penitera Muda Khusus Tindak Pidana Korupsi
5.	HARIF JADHANI, S.H.	Penitera Muda Hukum
6.	SUSILO RANBARO BAGO, S.H., M.H.	Penitera Muda Pidana

APLIKASI MEDIA SOSIAL

Instagram

Home

Search

Explore

Reels

Messages

Notifications

Create

Profile

Threads

More



humas.ptbandung

Following

Message

+R ...

335 posts

1,207 followers

28 following

Pengadilan Tinggi Bandung

www.youtube.com/channel/UC6PLKsa8JX-e4zZIBTAuitw

Followed by fahmy_frdr, dpdkaijabar, humasmahkamahagung + 4 more



PENGAWASAN



PEMBINAAN



MUSDA IKAH



PUBLIC CAM...

POSTS

REELS

TAGGED



HUMAS PT BANDUNG

@humasptbandung963 · 6.22K subscribers · 38 videos
More about this channel ...more

Subscribe

Home Videos Live Playlists

For You

- MARS Pengadilan Tinggi Bandung (SPEKTA 19 - PT BDG)
13K views · 1 year ago
- SIDANG PLENO LAPORAN TAHUNAN 2023 PENGADILAN TINGGI BANDUNG
754 views · Streamed 5 months ago
- PELAYANAN PTSP PENGADILAN TINGGI BANDUNG GENERASI KETIGA, PELAYANAN DIGITALISASI...
20K views · 1 year ago
- Rev.1 VIDEO PROFIL LAYANAN PE TINGGI BANDUNG
1.6K views · 10 months ago

Videos ▶ Play all

- PROFIL PTSP PENGADILAN TINGGI BANDUNG (2024)
- PAMERAN INOVASI LAYANAN PUBLIK...
- SELYANG PANDANG PENGADILAN TINGGI...
- Testimoni Sidang Pleno Laporan Tahunan 2023...
- Pengambilan Sumpah / Janji dan Pelantikan Wakil Ketua...
- Rev.1 VIDEO PROFIL LAYANAN PENGADILAN...

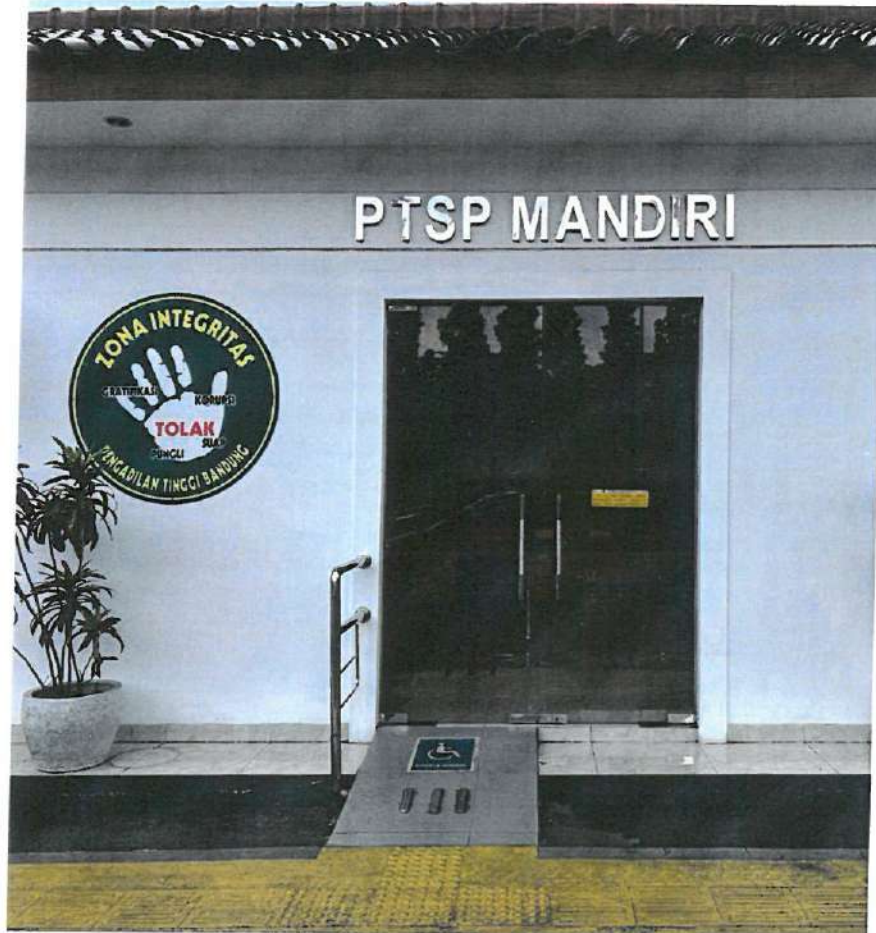
More from YouTube

YouTube Premium

DIGITAL SERVICE/PELAYANAN DIGITAL



PTSP MANDIRI



LAYAR INFORMASI TERKAIT KEPANITERAAN & KESEKRETARIATAN

BIAYA PERKARA BANDING :

- Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung RI tanggal 10 April 2012 No. 03 Tahun 2012 tentang Biaya Proses Penyelesaian Perkara dan Pengelolannya pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya ;
- Berdasarkan Surat Keputusan Panitia Mahkamah Agung RI No. 15 /A/SK/PAH/2009 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor : 2 Tahun 2009 tentang Biaya Proses Penyelesaian Perkara dan Pengelolannya pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada Dibawahnya ;
- Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2010 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Mahkamah Agung Dan Badan Peradilan Yang Berada Di Bawahnya ;
- Berdasarkan UNDANG UNDANG No. 10 Tahun 2020 tentang PERADILAN

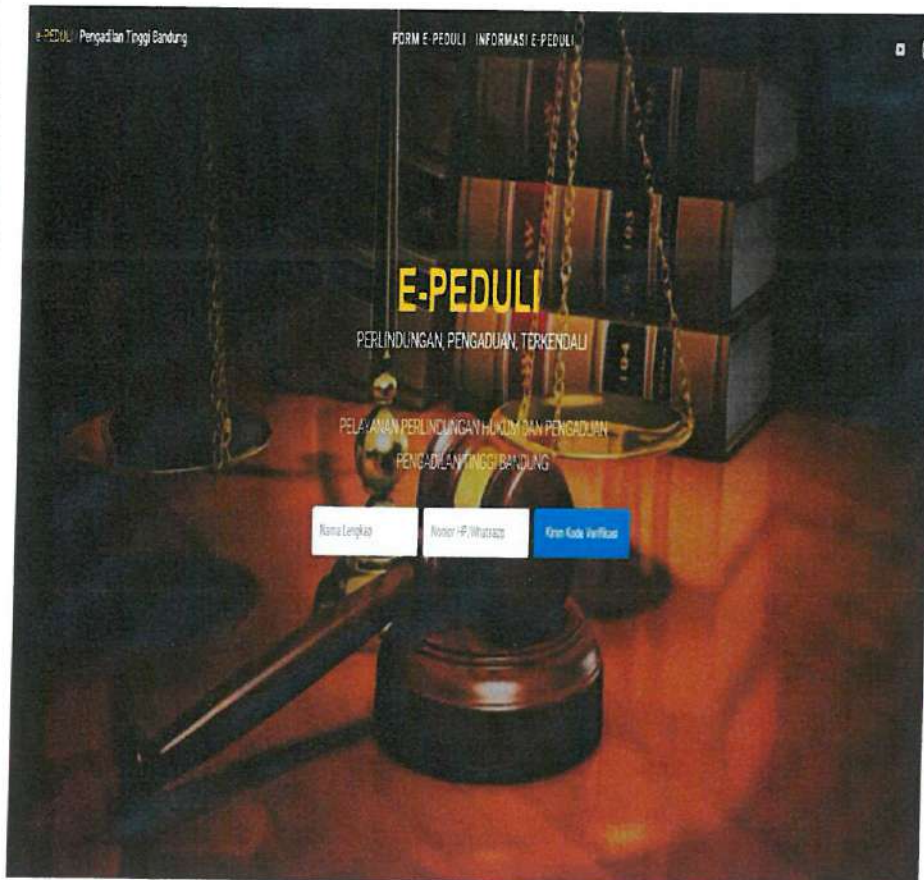
- METEORI	Rp. 10.000,-
- REDAKSI	Rp. 10.000,-
- BIAYA PANGKAT LAINNYA	Rp. 130.000,-
JUMLAH	Rp. 150.000,-

(Seratus lima puluh ribu rupiah)

PEJABAT STRUKTURAL KESEKRETARIATAN

	SRI SURATNO WIBOWO, S.T NIP. 19730306 200604 1 002 KASUBAG LATA' USAHA DAN RUMAH TANGGA PENATA TK. I (III/d) TMT PANGKAT 01-04-2016
	UMMI HANI, S. Sos. NIP. 19751230 200604 2 001 KASUBAG KEPEGAWAIAN DAN R. PENATA TK. I (III/d) TMT PANGKAT 01-04-2016
	Hj. ARY FARIDAH, S. Si. NIP. 19761109 200604 2 005 KASUBAG KEUANGAN DAN PELAKSANA PENATA TK. I (III/d) TMT PANGKAT 01-04-2016
	DANI ADHIA WARDANA, S.T NIP. 19770728 200502 1 002 KASUBAG RENCANA PROGRAM DAN ANGGARAN PENATA TK. I (III/d) TMT PANGKAT 01-10-2016

E-PEDULI



SK PEMBERLAKUAN APLIKASI E-PEDULI

KERPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG
NOMOR : WTS/LPT/PM/02/31/2021
TENTANG
PEMBERLAKUAN APLIKASI
PERLINDUNGAN PENGADUAN TERKENDALI (E-PEDULI)
PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG
DAN NEGARA NISIR SE-JAWA BARAT
KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG,

- Menimbang
- a. bahwa untuk mendukung terwujudnya Peradilan Modern yang berbasis teknologi informasi diperlukan aplikasi yang dapat membantu kebutuhan masyarakat pencari keadilan;
 - b. bahwa untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik guna mempermudah akses informasi terhadap masyarakat pencari keadilan yang tinggal di wilayah terdistribusi, diperlukan perluasan akses aplikasi Perlindungan Pengaduan Terkendali (E-PEDULI) Pengadilan Tinggi Bandung;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan hal di atas perlu ditetapkan Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung tentang Pemberlakuan Akses Perlindungan Pengaduan Terkendali (E-PEDULI) pada Pengadilan Tinggi Bandung dan Pengadilan Negeri Se-Jawa Barat;
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik;
 4. Undang-Undang Nomor 68 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
 5. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1999 tentang Peradilan Umum;
 6. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengawasan Pengaduan (Pedoman Pengawasan Pengaduan Mahkamah Agung Dan Badan Peradilan Yang Berada Di Bawahnya);
 7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 144/MA/SK/PM/2007 tanggal 28 Agustus 2007 tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan;
 8. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 11/MA/PM/2011 tanggal 5 Januari 2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;

5. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1356/DJUKP/2019/2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Pelayanan Informasi Publik Untuk Masyarakat Pencari Keadilan Dan Standar Melayan Informasi di Pengadilan;

MEMUTUSKAN :

- KEHATAPKAN
- KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG TENTANG PEMBERLAKUAN APLIKASI PERLINDUNGAN PENGADUAN TERKENDALI (E-PEDULI) PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG DAN PENGADILAN NISIR SE-JAWA BARAT.
- KESATU
- Pemberlakuan aplikasi Perlindungan Pengaduan Terkendali (E-PEDULI) secara resmi pada seluruh Pengadilan Negeri Se-Jawa Barat dilaksanakan sesuai ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Pengadilan Terkendali (E-PEDULI) pada Pengadilan Tinggi Bandung.
- KEDUA
- Mewajibkan kepada seluruh Ketua Pengadilan Negeri untuk melaksanakan launching aplikasi Perlindungan Pengaduan Terkendali (E-PEDULI) untuk memfasilitasi akses pencari keadilan kepada masyarakat pencari keadilan di satuan terdistribusi masing-masing sesuai dengan Alur dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdapat dalam lampiran Keputusan ini.
- KETIGA
- Dalam pelaksanaan sosialisasi agar Pengadilan Negeri bekerjasama dengan instansi terkait yang dapat menunjang upaya pemadatan pelayanan, dalam rangka efisiensi dan efektivitas pelayanan.
- KEEMPAT
- Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat perubahan dalam keputusan ini akan berlaku dengan ketentuan sebagaimana mestinya.

Ditandatangani di Bandung
Pada Tanggal 13 Desember 2021

KETUA

Dr. H. HERNI SWANTORO, S.H., M.H.

- Tembusan :
1. Yth. Sekretaris Mahkamah Agung RI di Jakarta;
 2. Yth. Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI di Jakarta;
 3. Yth. Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI di Jakarta;

PEMBINAAN PETUGAS PTSP OLEH PENANGGUNG JAWAB PTSP





PELATIHAN LAYANAN DISABILITAS PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG





KOMPENSASI PELAYANAN



KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG
NOMOR : 78/KPT.W11-U/SK.HM1/II/2026

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN
PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG

KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG

- Membaca :** Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor 35/KPT.W11-U/SK.HM1/II/2025 tanggal 14 Januari 2025 tentang Pemberian Kompensasi Keterlambatan Pelayanan Pada Pengadilan Tinggi Bandung.
- Menimbang :**
- bahwa pemberian layanan kepada seluruh pengguna layanan di PTSP berpedoman pada standar pelayanan yang telah ditetapkan;
 - bahwa apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau mengalami keterlambatan maka diberikan kompensasi kepada pengguna layanan;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan pemberian Kompensasi Keterlambatan Pelayanan yang diatur dalam Surat Keputusan ini;
- Mengingat :**
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan;
 - Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
 - Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;

6.Keputusan ...

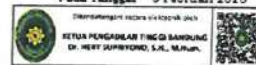
-2-

- Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor : 114/DJU/SK.HM1.1.1/2024 tentang Pembaruan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri;
- Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor: 226/KPT.W11-U/SK.OT12/XI/2023 tentang Standar Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Bandung.

MEMUTUSKAN :

- MENETAPKAN :** KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG
- KESATU :** Menacbut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor 35/KPT.W11-U/SK.HM1/II/2025 tanggal 14 Januari 2025 tentang Pemberian Kompensasi Keterlambatan Pelayanan Pada Pengadilan Tinggi Bandung;
- KEDUA :** Bahwa standar layanan merupakan pedoman dalam pemberian layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
- KETIGA :** Apabila pemberian layanan tidak sesuai standar pelayanan atau waktu pelayanan yang diberikan melebihi batas standar waktu yang sudah ditetapkan pada standar layanan, maka pengguna layanan berhak mendapatkan kompensasi atas ketidaksesuaian tersebut ;
- KEEMPAT :** Jenis Kompensasi yang diberikan kepada pengguna layanan sebagaimana terlampir dalam Surat Keputusan ini ;
- KELIMA :** Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan jika ternyata dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diperbaiki sepekerunya.

Ditetapkan di Bandung
Pada Tanggal 6 Februari 2026

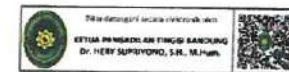


Lampiran
Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung
Tentang Pemberian Kompensasi Keterlambatan
Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Bandung
Nomor : 78/KPT.W11-U/SK.HM1/II/2026
Tanggal : 6 Februari 2026

PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG

Pemberian Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Dan Keterlambatan Pemberian Layanan, Pengadilan Tinggi Bandung akan memberikan Kompensasi berupa :

No	Waktu Keterlambatan	Kompensasi
1.	30 s.d. 60 Menit	Permintaan Maaf dan Pemberian Souvenir berupa Mug
2.	61 s.d. 120 Menit	Permintaan Maaf dan Pemberian Souvenir berupa Pulpen
3.	Lebih dari 120 Menit	Permintaan Maaf dan Pemberian Souvenir berupa Cantungan Kunci



Document in which standstapen secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Penyelenggara RENCANA



Document in which standstapen secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Penyelenggara RENCANA



Document in which standstapen secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Penyelenggara RENCANA



**KOMPENSASI
KETERLAMBATAN/ KETIDAKSESUAIAN
PELAYANAN PUBLIK
PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG**

**Anda mendapat
pelayanan yang tidak
sesuai standar?**

Sampaikan SEGERA!

Tersedia Mekanisme Pelayanan cepat dan berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor 0731/10/2019, a/HM/01/12/2021 tanggal 6 Januari 2021, Anda dapat menerima kompensasi apabila ada keterlambatan atau ketidaksesuaian pelayanan publik yang diterima dengan standar pelayanan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan Pengadilan Tinggi Bandung.

BENTUK KOMPENSASI

Prioritas Waktu & Pelayanan

Pemohonan Maaf & Penjelasan Tertulis

Souvenir *

Penyampaian Informasi keterlambatan atau ketidaksesuaian pelayanan publik yang diterima dapat disampaikan ke:
**MEJA PENGADUAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PENGADILAN TINGGI BANDUNG**



RUJUKAN

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan.
3. Keputusan Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 43/BP/SK/VIII/2013 Tentang Pedoman Audit Kinerja dan Penilaian Integritas Pengadilan Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia.
4. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (Sisuper) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya.
5. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.