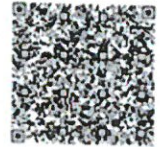




MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN TINGGI BANDUNG

Jl. Cimuncang No. 21D Bandung
Jawa Barat

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



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode: 1 Juli 2026 s/d 30 September 2026

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 : 87 org

Diploma 1 : 0 org

Doktor S3 : 2 org

PEKERJAAN PNS : 2 org

Wiraswasta : 177 org

TNI : 0 org

Wirausaha : 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**

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah:

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 4. Adanya Layanan Digital Pengadilan Tinggi Bandung	1. Standar pelayanan 2. Aplikasi Media Sosial 3. Layanan Digital Pengadilan Tinggi Bandung

* Terima kasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki kualitas pelayanan.



05 Oktober 2026
Ketua Pengadilan Tinggi Bandung

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