



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 1 Januari 2026 sampai 31 Maret 2026

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

4,00 / 99,91%

Jumlah	184 RESPONDEN
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 161 PEREMPUAN : 23
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 SD : 0 SMP : 0 SMU : 8 Diploma 1 : 0 Diploma 2 : 1 Diploma 3 : 2 S1 : 142 S2 : 28 S3 : 3
Pekerjaan	PNS : 3 TNI : 0 POLRI : 0 LAINNYA : 94 SWASTA : 67 WIRUSAHA : 20 TENAGA KONTRAK : 0

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3,989
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3,989
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,995

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

TINDAK LANJUT ATAS TIGA NILAI TERENDAH

HASIL EVALUASI DAN MONITORING PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I TAHUN 2026

Hasil Survei 3 Unsur Terendah	Saran/Rekomendasi	Tindak lanjut	Data Dukung
1. Kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan	1. Persyaratan dan jenis layanan yang didapatkan dipublikasikan dalam layar informasi, media sosial dan website. 2. Adanya pemberian kompensasi terhadap layanan.	1. Persyaratan beserta jenis pelayanan yang ada di Pengadilan Tinggi Bandung diinformasikan melalui pamflet/brosur di meja layanan PTSP Mandiri dan tayangan slide pada layar informasi maupun pada website dan media sosial pada Pengadilan Tinggi Bandung. 2. Pemberian Souvenir kompensasi terhadap ketidaksesuaian layanan yang didapatkan.	1. Standar pelayanan 2. Aplikasi media sosial 3. Souvenir kompensasi layanan
2. Kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan	1. Adanya fasilitas PTSP mandiri dalam penerimaan tamu pengguna layanan yang dalam pelayanannya bisa dilakukan secara online dan bisa diakses dimana saja. 2. Adanya Layanan Digital (Dilan) pada Pengadilan Tinggi Bandung dalam mempermudah akses kepada pengguna layanan	1. Petugas PTSP Mandiri dibekali dengan pengetahuan seputar layanan yang ada di Pengadilan, untuk memudahkan dalam penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. 2. Pemberlakuan Layanan Digital PT Bandung yang merupakan generasi ketiga dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	1. PTSP Mandiri 2. Layanan Digital Pengadilan Tinggi Bandung
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

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

7 April 2026

Ketua Pengadilan Tinggi Bandung



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