

TINDAK LANJUT ATAS TIGA NILAI TERENDAH
HASIL EVALUASI DAN MONITORING PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026

No.	Hasil Survei 3 Unsur Terendah	Saran/Rekomendasi	Tindak lanjut	Data Dukung
1.	Kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan	- Persyaratan dan jenis layanan yang didapatkan dipublikasikan dalam layar informasi, media sosial dan website. - Adanya pemberian kompensasi terhadap layanan.	- 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. - Pemberian Souvenir kompensasi terhadap ketidaksesuaian layanan yang didapatkan.	- Standar pelayanan - Aplikasi media sosial - Souvenir kompensasi layanan
2.	Kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan	- Adanya fasilitas PTSP mandiri dalam penerimaan tamu pengguna layanan yang dalam pelayanannya bisa dilakukan secara online dan bisa diakses dimana saja. - Adanya Layanan Digital (Dilan) pada Pengadilan Tinggi Bandung dalam mempermudah akses kepada pengguna layanan	- Petugas PTSP Mandiri dibekali dengan pengetahuan seputar layanan yang ada di Pengadilan, untuk memudahkan dalam penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. - Pemberlakuan Layanan Digital PT Bandung yang merupakan generasi ketiga dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	- PTSP Mandiri - 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.	- Menetapkan Standar Pelayanan Pengadilan - Menetapkan SOP layanan - Publikasi layanan melalui media sosial maupun layar informasi - Adanya Layanan Digital Pengadilan Tinggi Bandung	- Standar pelayanan - Aplikasi Media Sosial - Layanan Digital Pengadilan Tinggi Bandung

Koordinator Survei

Viktor Pakpahan, S.H., M.H., M.Si.

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Tinggi Bandung

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

Bandung, 7 April 2026

Ketua Tim Survei,

Harif Jaubari, S.H., M.H.