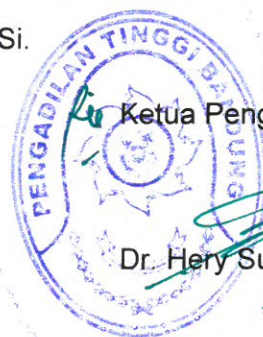


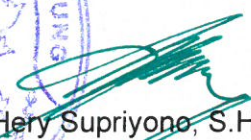
TINDAK LANJUT ATAS TIGA NILAI TERENDAH
HASIL EVALUASI DAN MONITORING PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 3 TAHUN 2026

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

Koordinator Survei

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



Mengetahui,
Ketua Pengadilan Tinggi Bandung

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

Bandung, 02 Oktober 2026
Ketua Tim Survei

Harif Jaunari, S.H., M.H.