



PENGADILAN TINGGI BANDUNG

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN III 2023

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi**

Nomor 14 Tahun 2017

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG
TRIWULAN III 2023

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 Selasa, 03 Oktober 2023



Ketua Pengadilan Tinggi Bandung,

ttd

Dr. H. SYAHRIAL SIDIK, SH., MH.

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 2023 sampai dengan 30 September 2023 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, 02 Oktober 2023

Tim Survei Pengadilan Tinggi Bandung,

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Grafik.....	iv
Bab I. KUISIONER SURVEI	1
Bab II. METODOLOGI SURVEI	
A. Kriteria Responden	4
B. Metode Pencacahan	4
C. Metode Pengolahan dan Analisis	4
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI	
A. Analisis Hasil Survei	7
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	11
BAB IV. DATA SURVEI	
A. Data Responden	13
B. Data Dukung Lainnya	17
RUJUKAN	38

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	9
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

KUISIIONER 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/097500> mulai tanggal 1 Juli 2023 sampai dengan 30 September 2023.

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 dan Kepolisian; dan
3. Masyarakat yang datang 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 **98,66 %** yang berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 - 100,00) dengan Indek Kepuasan Masyarakat 3,95.

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 2023 adalah sebesar 95 %. 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

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,9328	Sangat Baik	8
2	Prosedur	3,9440	Sangat Baik	6
3	Waktu penyelesaian	3,9515	Sangat Baik	4
4	Biaya/ Tarif	3,9179	Sangat Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,9328	Sangat Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,9478	Sangat Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3,9701	Sangat Baik	1
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,9552	Sangat Baik	3
9	Sarana dan Prasarana	3,9664	Sangat Baik	2

IKM UNIT PELAYANAN :		98,66 % atau 3,95	
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 3,9328 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	18	6,72
4.	Sangat sesuai	4	250	93,28
	Jumlah		268	100

2. Prosedur

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,9440 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.	Sangat mudah dimengerti	4	253	94,40
2.	Mudah dimengerti	3	15	5,60
3.	Kurang mudah dimengerti	2	0	0,00
4.	Tidak mudah dimengerti	1	0	0,00
	Jumlah		268	100

3. Waktu Penyelesaian

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,9515 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.	Sangat cepat	4	255	95,15
2.	Cepat	3	13	4,85
3.	Kurang cepat	2	0	0,00
4.	Tidak cepat	1	0	0,00
	Jumlah		268	100

4. Biaya / Tarif

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,9179 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.	Sangat sesuai	4	248	92,54
2.	Sesuai	3	19	7,09
3.	Kurang sesuai	2	0	0,00
4.	Tidak sesuai	1	1	0,37
	Jumlah		268	100

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,9328 berada pada interval skor kategori 3,5324 – 4,00 “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori 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.	Sangat sesuai	4	252	94,03
2.	Sesuai	3	15	5,60
3.	Kurang sesuai	2	0	0,00
4.	Tidak sesuai	1	1	0,37
	Jumlah		268	100

6. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,9478 berada pada interval skor kategori 3,5324 – 4,00 “Sangat Baik“. Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori 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	14	5,22
4.	Sangat kompeten	4	254	94,78
	Jumlah		268	100

7. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis diperoleh rata- rata skor sebesar 3,9701 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “Sangat Baik“. Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik pada item atau indikator 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	8	2,99
4.	Sangat sopan dan ramah	4	260	97,01
	Jumlah		268	100

8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Hasil analisis diperoleh rata- rata skor sebesar 3,9552 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “Sangat Baik“. Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik pada item atau indikator Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.

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

Tabel 10.

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	1	0,37
3.	Kurang maksimal	3	10	3,73
4.	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	257	95,90
	Jumlah		268	100

9. Sarana dan Prasarana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,9664 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 jawaban kuesioner pada unsur Sarana dan Prasarana secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 11.

Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung
Unsur Pelayanan: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Buruk	1	2	0,75
2.	Cukup	2	1	0,37
3.	Baik	3	1	0,37
4.	Sangat baik	4	264	98,51
	Jumlah		268	100

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan 3 (tiga) hasil terendah yang diperoleh dari hasil survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023 tersebut maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap 3 (tiga) unsur terendah hasil survei yaitu sebagai berikut :

1. Biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI.
2. Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan.
3. Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan .

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 W11.U/123/OT.01.3/5/2023 tanggal 12 Mei 2023 dan Maklumat Pelayanan Informasi Publik tanggal 12 Mei 2023.
2. Penerapan Standar Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung melalui Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor : W11.U/64/OT.01.3/2/2022 tanggal 17 Februari 2023.
3. Penerapan dan pemberlakuan aplikasi e-Peduli, PTSP Mandiri generasi 3 berupa Layanan Digital di pinggir jalan (DILAN).
4. Pembinaan secara berkesinambungan terhadap seluruh aparaturnya Pengadilan Tinggi Bandung baik dalam kegiatan Apel Pagi/sore, Rapat-rapat berjenjang maupun rapat-rapat bulanan.
5. Penerapan disiplin pegawai melalui pemberlakuan absensi IKA dan pengaturan ijin keluar kantor/pulang awal pada jam kerja.

Tabel 12.
Monitoring dan Tindak Lanjut

No.	Hasil Survei 3 Unsur Terendah	Saran/Rekomendasi	Tindak lanjut	Data Dukung
1.	Biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI	1. Sosialisasi kepada masyarakat 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	Biaya/tarif layanan yang ada di Pengadilan Tinggi Bandung 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. Aplikasi Media Sosial
2.	Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan	1. Melakukan Pembinaan dan sosialisasi kepada Petugas PTSP terkait jenis layanan 2. Publikasi jenis layanan beserta hasil yang didapatkan dalam layanan tersebut dalam layar informasi	Dilakukan Supervisi dan Pembinaan oleh Penanggung Jawab PTSP	1. Supervisi dan Pembinaan Petugas PTSP 2. Standar pelayanan
3.	Tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	Melakukan Pembinaan dan Money Kineria Petugas PTSP	Pembinaan dan Money oleh Penanggung Jawab PTSP.	Pembinaan Petugas <u>PTSP</u> oleh <u>Penanggung Jawab PTSP</u>

BAB IV

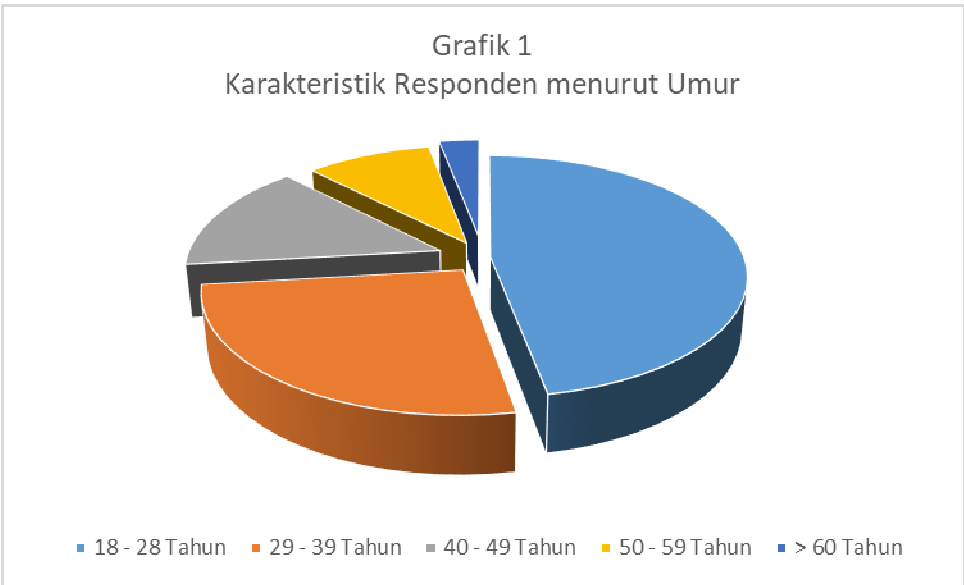
DATA SURVEI

A. Data Responden

1. Umur Responden

Tabel 13.
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Kalisifikasi	Frekuensi	Persentase
1	18 - 28 Tahun	126	47,01
2	29 - 39 Tahun	70	26,12
3	40 - 49 Tahun	39	14,55
4	50 - 59 Tahun	25	9,33
5	> 60 Tahun	8	2,99
	Jumlah	268	100,00

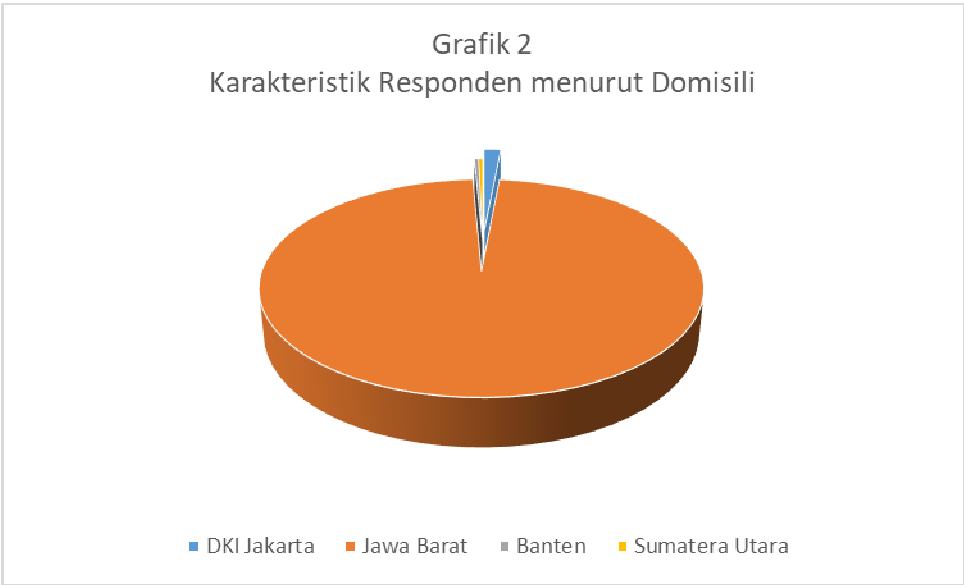


Mayoritas responden ini berumur 18 - 28 tahun dengan jumlah 126 orang dari total 268 reponden atau 47,01 %.

2. Domisili Responden

Tabel 14.
Responden Menurut Domisili

No.	Kalisifikasi	Frekuensi	Persentase
1	DKI Jakarta	4	1,49
2	Jawa Barat	262	97,76
3	Banten	1	0,37
4	Sumatera Utara	1	0,37
	Jumlah	268	100,00

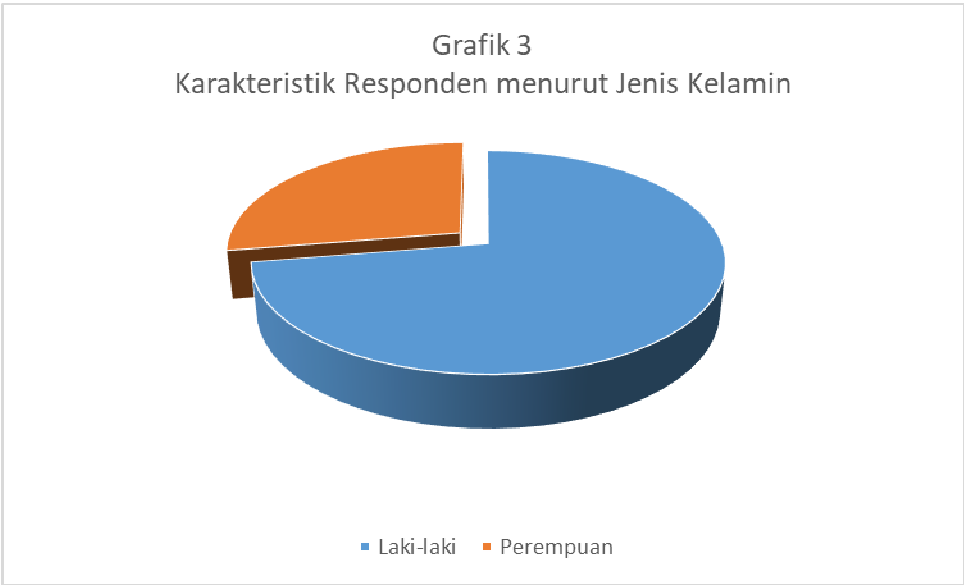


Mayoritas responden ini berdomisili di wilayah Jawa Barat yang berjumlah 262 orang dari 268 orang (97,76 %).

3. Data Jenis Kelamin Responden

Tabel 15.
Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Kalisifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	194	72,39
2	Perempuan	74	27,61
	Jumlah	268	100,00

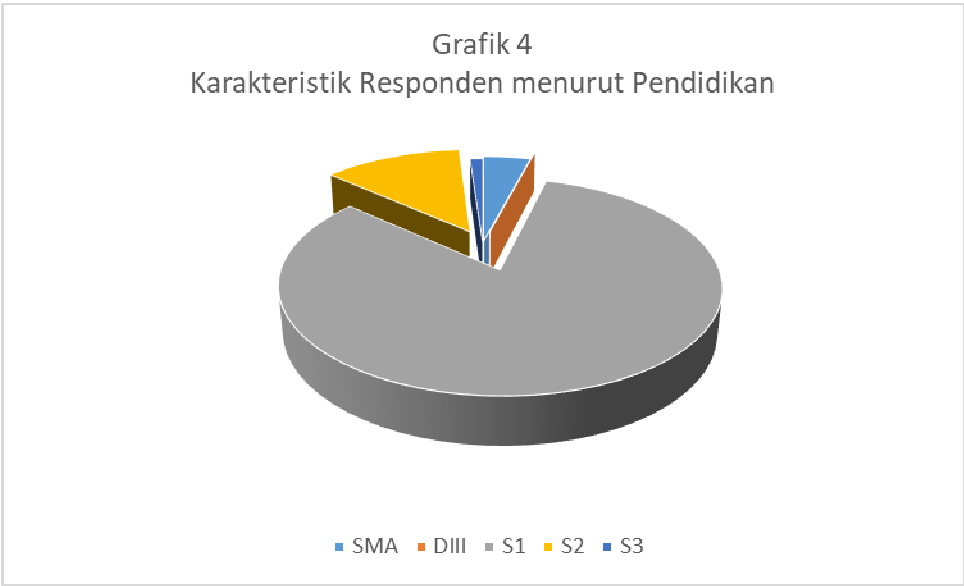


Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki dengan jumlah 194 orang dari total 268 orang (72,39 %).

4. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 16.
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan

No.	Kalisifikasi	Frekuensi	Persentase
1	SMA	11	4,10
2	DIII	0	0,00
3	S1	221	82,46
4	S2	33	12,31
5	S3	3	1,12
	Jumlah	268	100,00

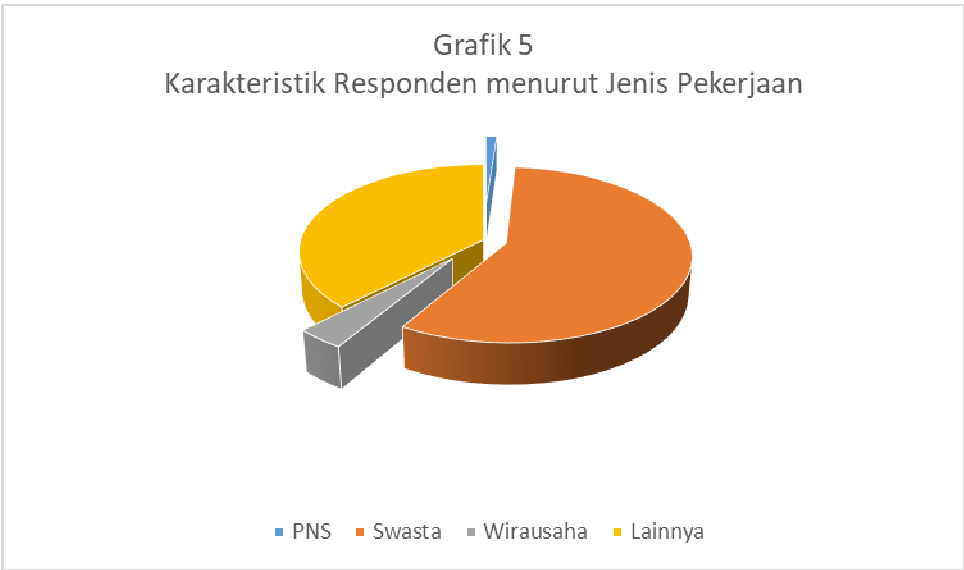


Mayoritas Pendidikan Responden disini adalah Sarjana (S1) yang berjumlah 221 orang dari total responden 268 orang (82,46 %).

5. Pekerjaan Responden

Tabel 17.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Pekerjaan

No.	Kalisifikasi	Frekuensi	Persentase
1	PNS	3	1,12
2	Swasta	154	57,46
3	Wirausaha	10	3,73
4	Lainnya	101	37,69
	Jumlah	268	100,00

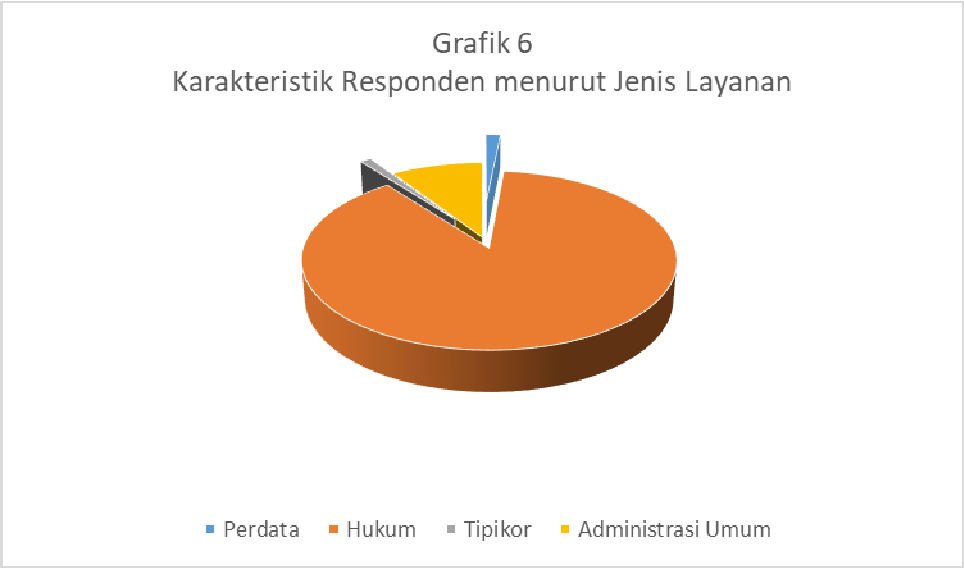


Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah swasta yang berjumlah 154 orang dari total responden 268 orang (57,46 %).

6. Jenis Layanan

Tabel 18.
Responden Menurut Jenis Layanan

No.	Kalisifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Pidana	2	0,75
2	Perdata	4	1,49
3	Hukum	231	86,19
4	Tipikor	3	1,12
5	Administrasi Umum	24	8,96
6	Layanan e Court	4	1,49
	Jumlah	268	100,00



Mayoritas Layanan yang diminta dan diperoleh Responden adalah Layanan Hukum yang berjumlah 231 orang dari total responden 268 orang (86,19 %).

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

Periode 1 Juli 2023 sampai 30 September 2023

**SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT**

NILAI INDEKS

3,95 / 98,66%

Jumlah	268 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI	: 194
	PEREMPUAN	: 74
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	
	SD	: 0
	SMP	: 0
	SMU	: 11
	Diploma 1	: 0
Pekerjaan	Diploma 2	: 0
	Diploma 3	: 0
	S1	: 221
	S2	: 33
	S3	: 3
	PNS	: 3
	TNI	: 0
Pekerjaan	POLRI	: 0
	LAINNYA	: 99
	SWASTA	: 154
Pekerjaan	WIRUSAHA	: 10
	TENAGA KONTRAK	: 2

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

- | | |
|--|-------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ? | 3,918 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? | 3,933 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ? | 3,933 |

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

DATA REGISTER TINDAK LANJUT BELUM DIISI

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.

3 Oktober 2023
Ketua Pengadilan Tinggi

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	3	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	4	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	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	4	4
21	3	3	3	3	3	3	4	4	4
22	3	4	4	3	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	3	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	4	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	3	3	3	1	1	3	3	3	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	3	4	4	3	3	3	4	4	4
157	3	3	3	3	3	3	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	3	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	3	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	3	3	3	3	3	3	3	3	1
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	3	4	4	4	4	4
250	4	3	4	3	3	4	4	3	4
251	4	4	4	3	3	3	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4

253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	3	3	4	3	4	4	4	4	4
255	3	4	3	4	3	3	4	3	1
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	3	3	3	3	3	3	3	3	4
262	3	3	3	3	3	3	3	3	4
263	3	3	3	3	3	3	3	3	4
264	3	3	3	3	3	3	4	3	2
265	3	3	4	3	3	4	4	2	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	3	4	4	4	4	4
	1054	1057	1059	1050	1054	1058	1064	1060	1063
NR	3,9328	3,9440	3,9515	3,9179	3,9328	3,9478	3,9701	3,9552	3,9664
NRR	0,4370	0,4382	0,4391	0,4353	0,4370	0,4386	0,4411	0,4395	0,4407
SPKP									98,66
IKM									3,95

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)

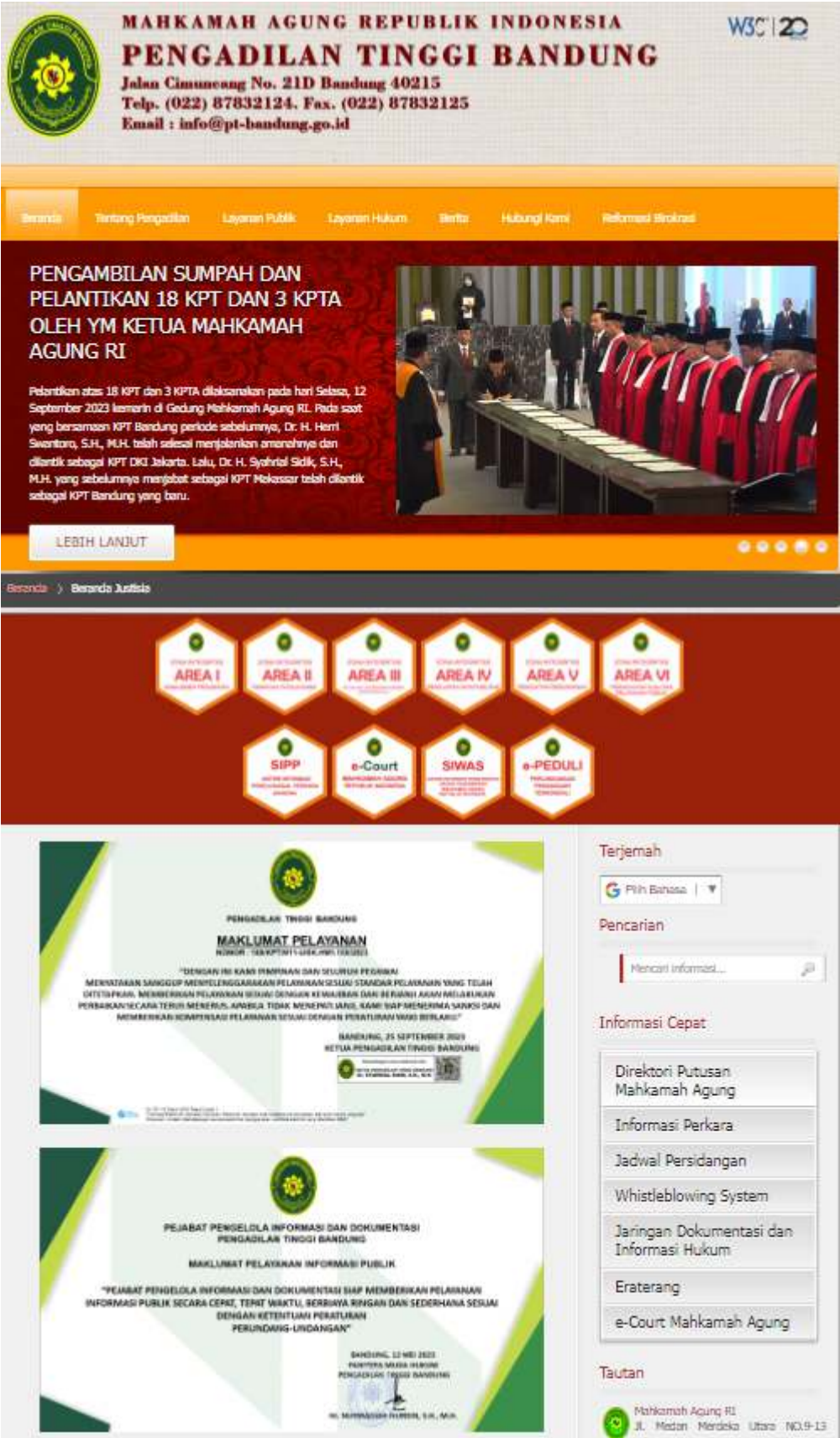
DOKUMEN TINDAK LANJUT



Maklumat Pelayanan



Maklumat Pelayanan Informasi Publik



Tampilan Website Pengadilan Tinggi Bandung



**KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG
NOMOR : W11.U/ 224/HM02.3/12/2022**

T E N T A N G

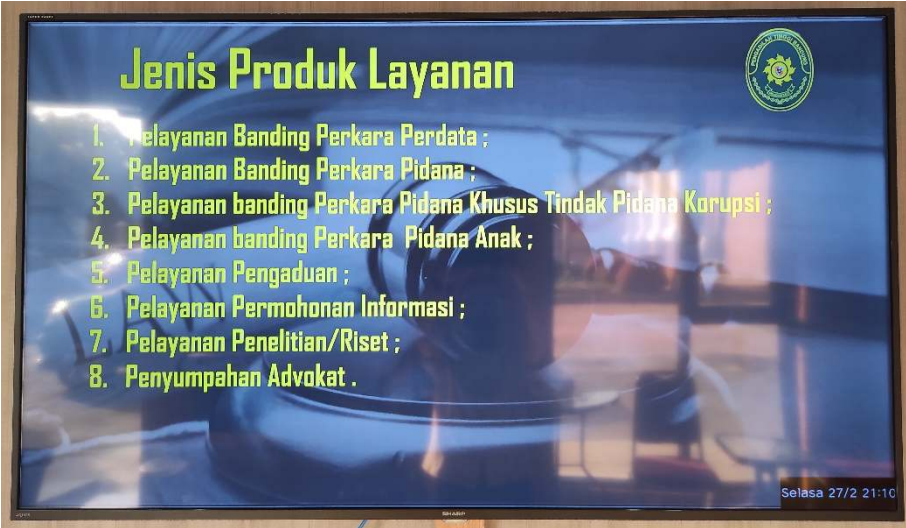
**PEMBENTUKAN SATUAN TUGAS (SATGAS) REAKSI CEPAT
APLIKASI PERLINDUNGAN HUKUM PENGADUAN TERKENDALI (E-PEDULI)
PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG**

KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG,

- Membaca** : Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor : W11.U/321/HM02.3/12/2021 tanggal 22 Desember 2021 tentang Pemberlakuan Satuan Tugas (SATGAS) Reaksi Cepat Aplikasi Perlindungan Hukum Pengaduan Terkendali (E-Peduli) pada Pengadilan Tinggi Bandung;
- Menimbang** : a. bahwa aplikasi Perlindungan Hukum Pengaduan Terkendali (E-PEDULI) pada Pengadilan Tinggi Bandung adalah aplikasi yang mempermudah akses informasi terhadap masyarakat pencari keadilan yang menjangkau hingga ke pedesaan di wilayah Jawa Barat;

Pembentukan Satgas Reaksi Cepat e-Peduli

PEMBERLAKUAN STANDAR PELAYANAN & BIAYA
PENGADILAN TINGGI BANDUNG



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	30 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	30 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	30 Hari	Bebas Biaya	Putusan Pidana Khusus Tipikor	- SIWAS MARI - http://siwas.mahkamahagung.go.id . - Website : pt-bandung.go.id - Kotak Pengaduan

Selasa 27/2 21:10

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	90 Hari	Bebas Biaya	Surat Keputusan/ Rekomendasi	- SIWAS MARI - http://siwas.mahkamahagung.go.id . - Website : pt-bandung.go.id - Kotak Pengaduan

Selasa 27/2 21:10

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	- Pengadilan memberikan jawaban dapat ditindak lanjuti atau tidaknya permohonan selambat lambatnya 6 hari 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	Surat Keterangan/ Rekomendasi	- SIWAS MARI - http://siwas.mahkamahagung.go.id - Website : pt-bandung.go.id - Kotak Pengaduan

Selasa 27/2 21:10

Jenis Produk Layanan							
No	Jenis Produk Layanan	Persyaratan	Sistem Mekanisme	Jangka Waktu	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan
8	Penyempahan Advokat	• Fotocopy KTP • Pas foto 3x4 • Foto copi • Ijazah S1 • Surat pernyataan sebagai ASN, Polri atau Pejabat Negara • Surat keterangan Magang 2 tahun berturut turut • Sertifikat lulus ujian profesi advokat • Foto copi PKPA Surat keterangan dari PN setempat yang menyatakan ybs tidak pernah dihukum	Sesuai Standar Operasional Prosedur Penyempahan Advokat	- Pengadilan memberikan jawaban dapat ditindak lanjuti atau tidaknya permohonan selambat lambatnya 6 hari kerja	Bebas Biaya	BA Sumpah dan database E-Court	- SIWAS MARI - http://siwas.mahkamahagung.go.id - Website : pt-bandung.go.id - Kotak Pengaduan

Selasa 27/2 21:10

 KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG
 NOMOR : W11.U/64/OT.013/2022
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PENGADILAN TINGGI BANDUNG

KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG,

Menimbang

- a. bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Pengadilan Tinggi Bandung maka perlu dilakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan pencari keadilan sesuai dengan amanat dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan berbagai peraturan perundangan terkait lainnya;
- b. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka tiap-tiap Lembaga Negara yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib menyusun standar pelayanan publik;
- c. bahwa pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat khususnya pencari keadilan;
- d. bahwa untuk menjalankan fungsi tersebut dengan sebaik-baiknya, maka Pengadilan Tinggi Bandung perlu menyusun standar pelayanan yang dapat menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik bagi pencari keadilan dan masyarakat;
- e. bahwa sesuai dengan pertimbangan dalam huruf a, b, c dan d maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung.

Mengingat

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) Di Mahkamah Agung Dan Badan Peradilan Yang Berada Di bawahnya;

7. Surat.....

7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor KMA/032/SK/IV/2007 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan;
8. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor I-114 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
9. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/II/2012 tentang Standar Pelayanan Pengadilan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar dan Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

MEMUTUSKAN :

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGADILAN TINGGI BANDUNG.

Menerapkan standar pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung sebagaimana dalam Lampiran I, II dan III Surat Keputusan ini sebagai dasar dalam memberikan pelayanan kepada publik dan mengatur lebih lanjut detail pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan pada Pengadilan Tinggi Bandung;

Sejak ditetapkan surat keputusan ini, maka pelaksanaan pelayanan publik agar dilakukan sebaik-baiknya dalam upaya untuk mencapai standar sebagaimana telah diatur sesuai dengan Standar Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung ini; Menorintahkan kepada setiap satuan kerja so-Wilayah hukum Pengadilan Tinggi Bandung untuk menyusun Standar Pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh masing-masing satuan kerja;

Ketentuan mengenai Standar Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung disebut dalam Lampiran Keputusan ini;

Hal-hal yang belum diatur dalam lampiran Keputusan ini akan ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung sesuai dengan kebutuhan;

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Bandung
 Pada Tanggal : 17 Februari 2022

 Dr. H. HERRI SWANTORO, S.H., M.H.

SK PENGELOLA TI DAN MEDSOS PENGADILAN TINGGI BANDUNG



KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG

NOMOR : W11.U/131/HM.02.3/5/2023

TENTANG

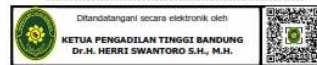
**PEMBENTUKAN TIM SATUAN TUGAS (SATGAS) PENGELOLA TEKNOLOGI
INFORMASI, PENGELOLA MEDIA SOSIAL DAN PENGELOLA PUBLIKASI
INFORMASI LAYANAN LEMBAGA PERADILAN DAN KEHUMASAN
PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG**

KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG,

- Membaca :**
1. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung nomor : W11.U/111/KP01.2/5/2022 tanggal 31 Mei 2022 tentang Penunjukkan Tim Pengelola Publikasi Informasi Layanan Lembaga Peradilan dan Kehumasan Pada Pengadilan Tinggi Bandung;
 2. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung nomor : W11.U/159/HM.02.3/8/2022 tanggal 19 Agustus 2022 tentang Penunjukkan Tim Pengelola Media Sosial Pada Pengadilan Tinggi Bandung;
 3. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung nomor : W11.U/170/HM.02.3/9/2022 tanggal 22 September 2022 tentang Pembentukan Tim Satuan Tugas (SATGAS) dan Pengelola Teknologi Informasi Pada Pengadilan Tinggi Bandung;
 4. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung nomor : W11.U/29/KP.01.2/1/2023 tanggal 6 Januari 2023 tentang Petugas Penanggung Jawab Data dan Informasi Dari Website Pada Pengadilan Tinggi Bandung.
- Menimbang :**
- a. bahwa sehubungan adanya pejabat yang mutasi, maka dipandang perlu untuk melakukan perubahan/penggantian Satuan Tugas (SATGAS) Pengelola Teknologi Informasi, Pengelola Media Sosial dan Pengelola Publikasi Informasi Layanan Lembaga Peradilan dan Kehumasan Pada Pengadilan Tinggi Bandung;
 - b. bahwa penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi di lingkungan Pengadilan Tinggi Bandung harus dikembangkan dalam rangka memenuhi tuntutan manajemen peradilan yang modern;
 - c. bahwa media sosial adalah salah satu sarana yang efektif dan efisien untuk mewujudkan keterbukaan informasi terhadap masyarakat pencari keadilan maupun dengan instansi terkait lainnya yang bekerja sama dengan Pengadilan Tinggi Bandung sehingga diperlukan tim pengelola yang terampil dan kompeten;
 - d. bahwa dalam rangka membimbing, memonitor dan memberikan solusi dari kendala implementasi Teknologi Informasi dan mewujudkan keterbukaan informasi terhadap masyarakat, maka perlu dibentuk Tim Satuan Tugas (SATGAS) Pengelola Teknologi Informasi, Pengelola Media Sosial dan Pengelola Publikasi Informasi Layanan Lembaga Peradilan dan Kehumasan Pada Pengadilan Tinggi Bandung;

e. bahwa.....

Ditetapkan : **Bandung**
Pada Tanggal : **12 Mei 2023**



Tembusan :

1. Yth. Sekretaris Mahkamah Agung R.I. di Jakarta.
2. Yth. Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum di Jakarta.

LAMPIRAN 1 KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG

NOMOR : W11.U/131/HM.02.3/5/2023

TANGGAL : 12 MEI 2023

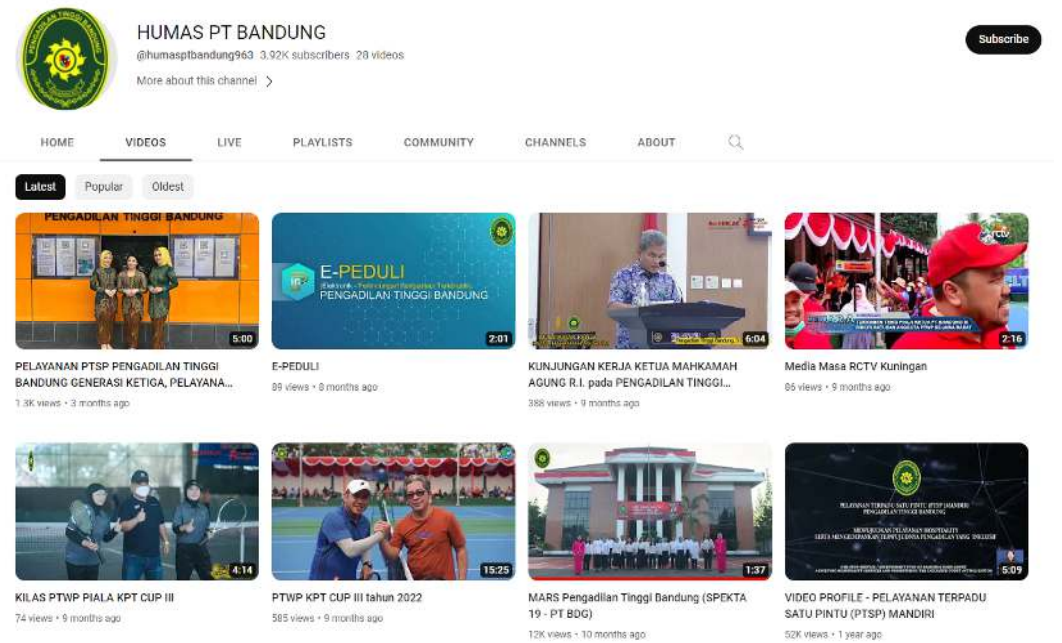
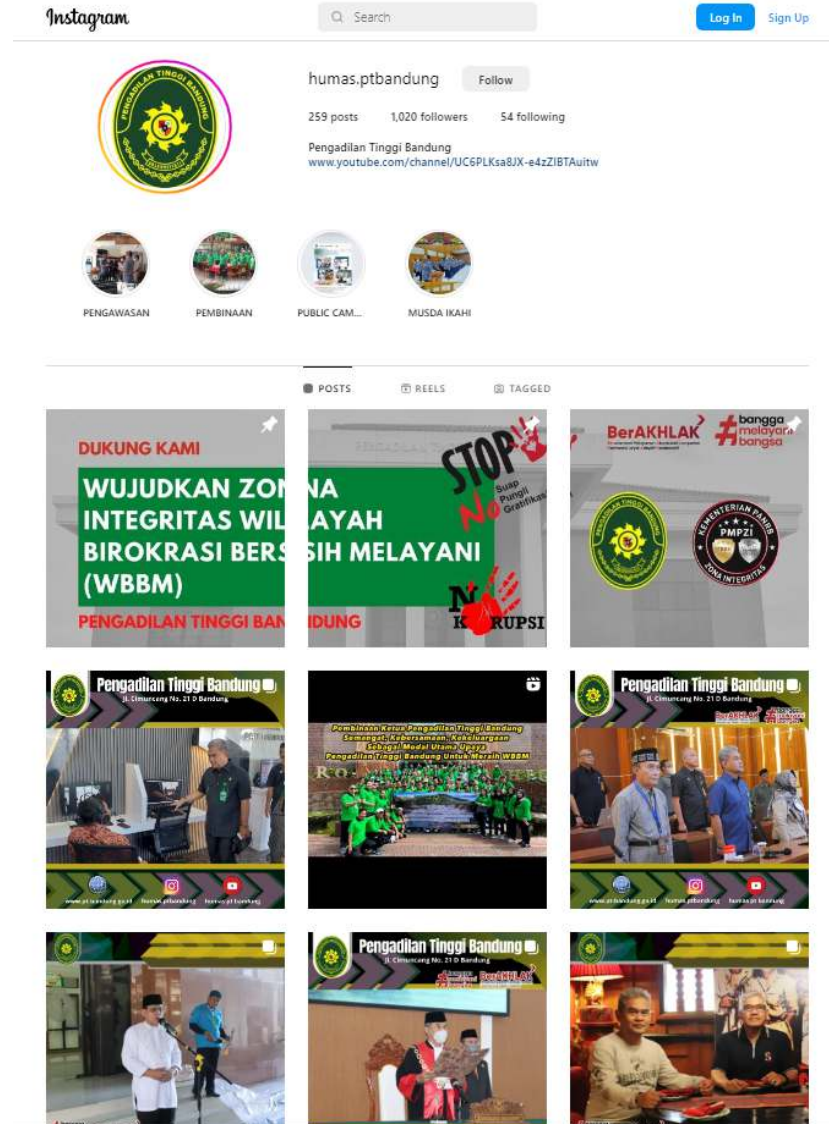
**TENTANG PEMBENTUKAN TIM SATUAN TUGAS (SATGAS) PENGELOLA
TEKNOLOGI INFORMASI, PENGELOLA MEDIA SOSIAL DAN PENGELOLA
PUBLIKASI INFORMASI LAYANAN LEMBAGA PERADILAN DAN KEHUMASAN
PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG**

No.	N a m a	Jabatan	Kedudukan dalam Tim
1.	Dr. H. Herri Swantoro, S.H., M.H.	Ketua Pengadilan Tinggi Bandung	Pembina
2.	Sudarwin, S.H., M.H.	Hakim Tinggi	Ketua
3.	Poltak Sitorus, S.H., M.H.	Hakim Tinggi	Koordinator IT
4.	Jesayas Tarigan, S.H., M.Hum	Hakim Tinggi	Koordinator Media Sosial
5.	Ummi Hani, S.Sos	Kepala Bagian Perencanaan dan Kepegawaian	Koordinator IT
6.	Elna Helniarika, S.Kom., M.Kom.	Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan TI	Koordinator IT
7.	Sidik Nugraha, S.Kom.	Kepala Sub Bagian Rencana Program dan Anggaran	Koordinator IT
8.	Ricar Soroinda Nasution, S.H., M.H	Panitera Muda Tipikor	Anggota
9.	Mardono, S.H., M.H.	Panitera Muda Pidana	Anggota
10.	Nurmadih Nurdin, S.H., M.H.	Panitera Muda Hukum	Anggota
11.	Nanang Priatna, S.H.	Panitera Muda Perdata	Anggota
12.	Sri Suratno Wibowo, S.T	Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga	Anggota
13.	Anton Senjaya, S.Kom., S.H.	Analisis Perkara Peradilan	Anggota
14.	Tia Aditjan Pasha, S.T.	Pranata Komputer	Anggota
15.	Hera Caprina Permatasari, S.I.Kom	Analisis Perkara Peradilan	Anggota
16.	Nisa Wangsita, S.Psi.	Analisis Organisasi	Anggota
17.	Martina Magdalena Barasa, S.T	Analisis Tata Laksana	Anggota
18.	Ayu Permata Sari, A.Md.	Pengelola Informasi dan Komunikasi	Anggota
19.	Agus Purwanto, A.Md.	Pengelola Sistem dan Jaringan	Anggota
20.	Indra Rizky Firmansyah, A.Md.T.	Pengelola Sistem dan Jaringan	Anggota
21.	Resti Aprilia, A.Md.	Pengelola Perkara	Anggota
22.	Wida Amelia, S.JP., S.H.	PPNPN	Anggota
23.	Aghnia Rusyda, A.Md	PPNPN	Anggota
24.	Ridzki Adiyono Putro, S. Ak	PPNPN	Anggota

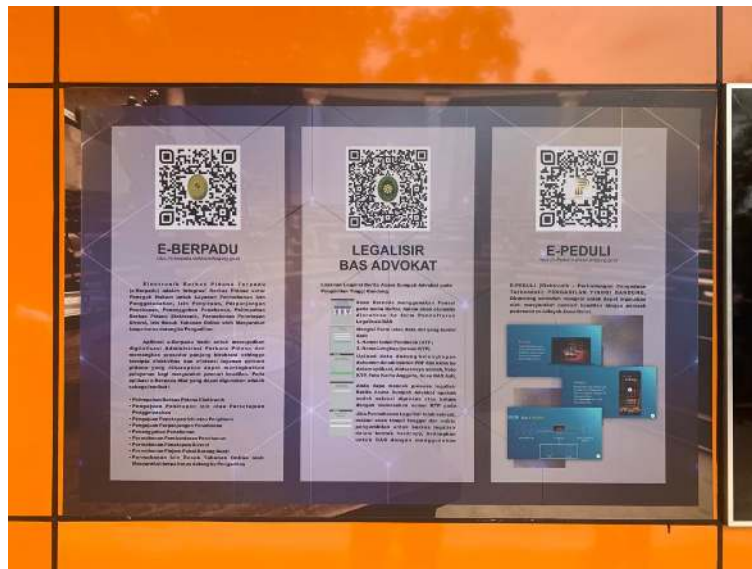


-  UU ITE Tahun 2016 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSN

APLIKASI MEDIA SOSIAL



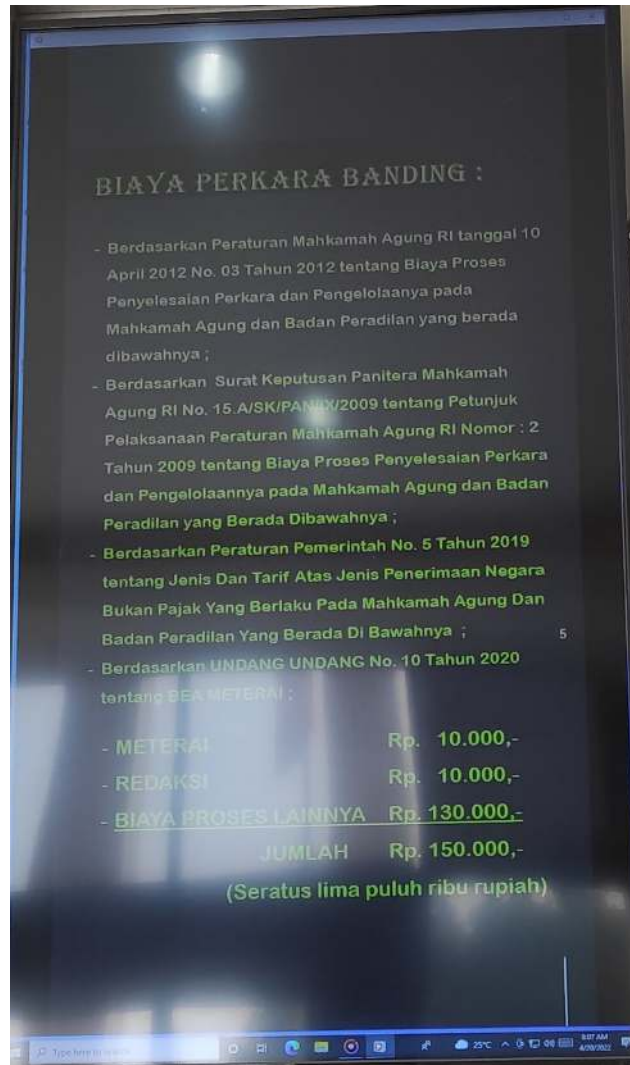
DIGITAL SERVICE/PELAYANAN DIGITAL

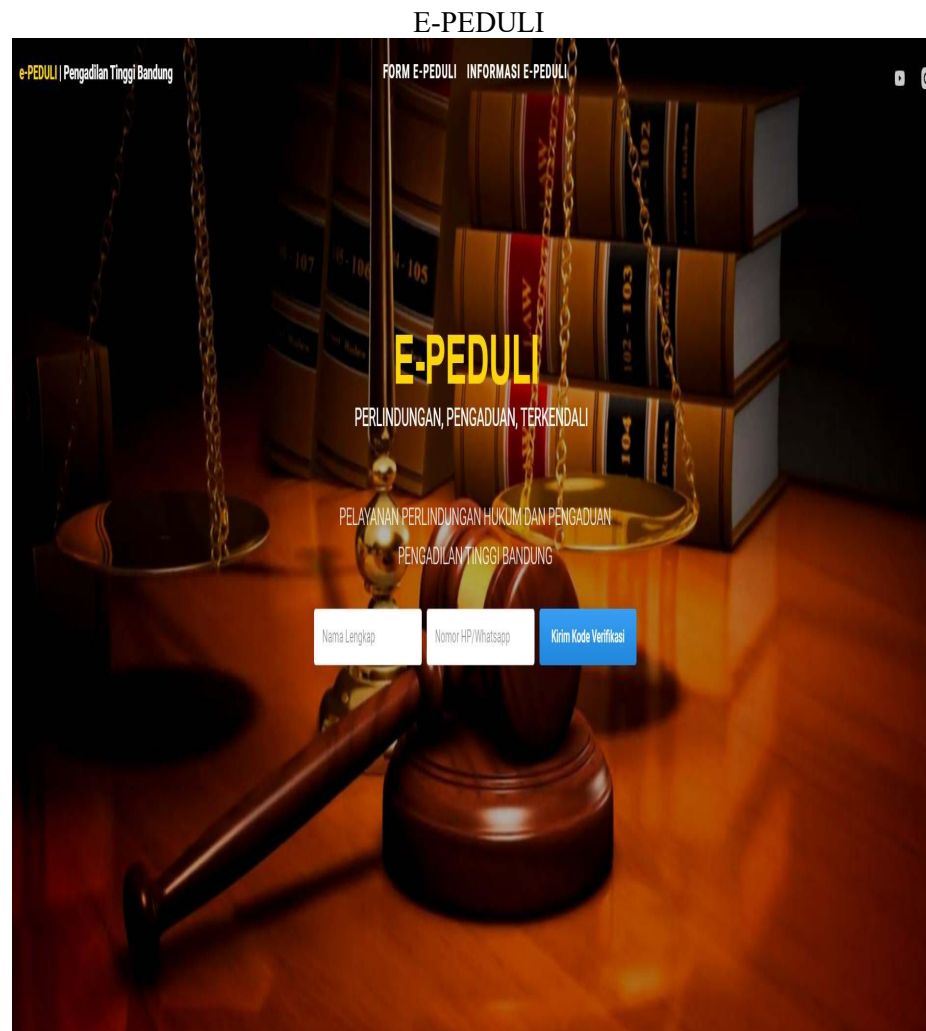


PTSP MANDIRI



LAYAR INFORMASI TERKAIT KEPANITERAAN & KESEKRETARIATAN





SK PEMBERLAKUAN APLIKASI E-PEDULI

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG
NOMOR : W11.U/317/HM02.3/12/2021
T E N T A N G
PEMBERLAKUAN APLIKASI
PERLINDUNGAN PENGADUAN TERKENDALI (E-PEDULI)
PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG
DAN PENGADILAN NEGERI SE-JAWA BARAT
KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG,

- Menimbang : a. bahwa untuk mendukung terwujudnya Peradilan Modern yang berbasis teknologi informasi diperlukan aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pencari keadilan;
- b. bahwa untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik guna mempermudah akses informasi terhadap masyarakat pencari keadilan yang menjangkau hingga ke pedesaan, dipandang perlu menerapkan aplikasi Perlindungan Pengaduan Terkendali (E-PEDULI) Pengadilan Tinggi Bandung;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a di atas perlu ditetapkan Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung tentang Pemberlakuan Aplikasi 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 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
5. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
6. Peraturan Mahkamah Agung R.I. Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) Di Mahkamah Agung Dan Badan Peradilan Yang Berada Di Bawahnya;
7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 144/KMA/SK/VIII/2007 tanggal 28 Agustus 2007 tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan;
8. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 tanggal 5 Januari 2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;

9.....

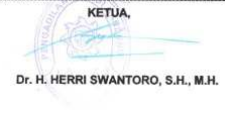
9. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor : 1586/DJU/SK/PS01/9/2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Pemberian Informasi Publik Untuk Masyarakat Pencari Keadilan Dan Standar Meja Informasi Di Pengadilan;

MEMUTUSKAN :

1. **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG TENTANG PEMBERLAKUAN APLIKASI PERLINDUNGAN PENGADUAN TERKENDALI (E-PEDULI) PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG DAN PENGADILAN NEGERI SE-JAWA BARAT.**
2. Pemberlakuan aplikasi Perlindungan Pengaduan Terkendali (E-PEDULI) secara penuh pada seluruh Pengadilan Negeri Se-Jawa Barat dilaksanakan setelah pelaksanaan *launching* aplikasi Perlindungan Pengaduan Terkendali (E-PEDULI) pada Pengadilan Tinggi Bandung.
3. Mewajibkan kepada seluruh Ketua Pengadilan Negeri setelah pelaksanaan *launching* aplikasi Perlindungan Pengaduan Terkendali (E-PEDULI) untuk mensosialisasikan aplikasi tersebut kepada masyarakat pencari keadilan di satuan kerjanya masing-masing sesuai dengan Alur dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
4. Dalam pelaksanaan sosialisasi agar Pengadilan Negeri bekerjasama dengan instansi terkait yang dapat menjangkau hingga kepada masyarakat pedesaan dalam rangka efisiensi dan efektivitas pelayanan.
5. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandung
Pada Tanggal : 13 Desember 2021

KETUA,


Dr. H. HERRI SWANTORO, S.H., M.H.

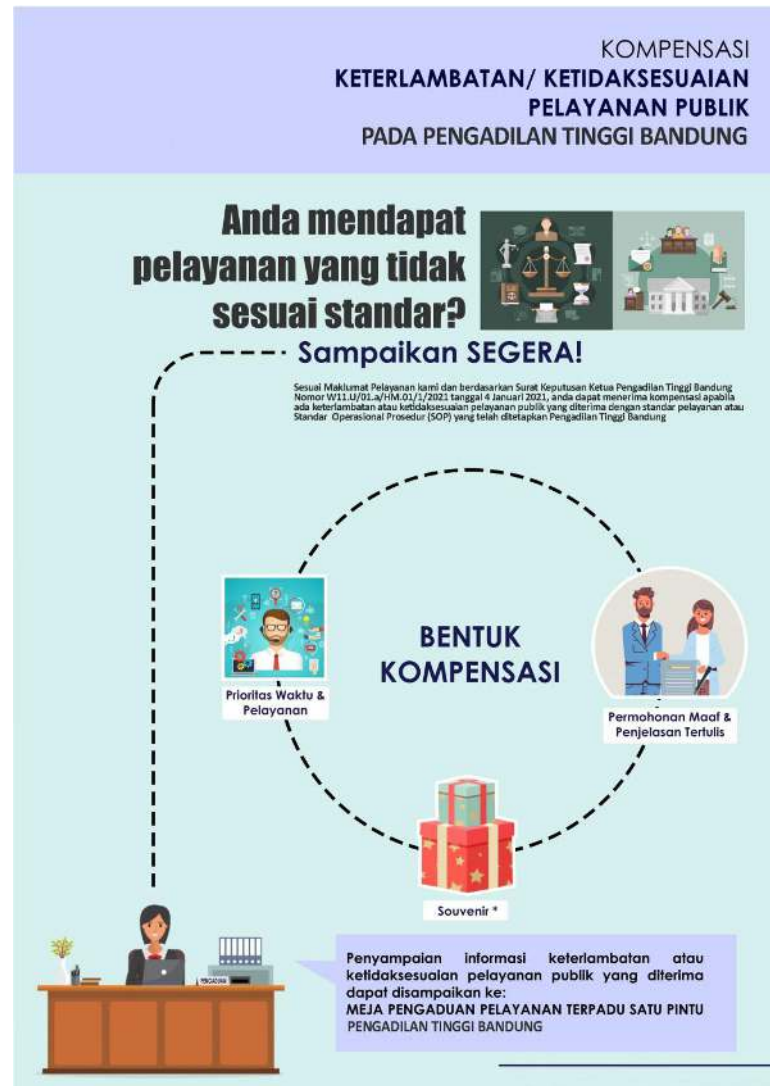
Tembusan :

1. Yth. Sekretaris Mahkamah Agung R.I. di Jakarta.
2. Yth. Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung R.I. di Jakarta.
3. Yth. Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung R.I. di Jakarta.

PEMBINAAN PETUGAS PTSP OLEH PENANGGUNG JAWAB PTSP



KOMPENSASI PELAYANAN



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 Repformasi 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.