



PENGADILAN TINGGI BANDUNG  
Jl. Cimuncang No. 21d

#bangga  
melayani  
bangsa


**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif


# PENGADILAN TINGGI BANDUNG SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) TRIWULAN II 2024


Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur  
Negara dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan  
Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik


dan

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan  
Reformasi Birokrasi  
Nomor 04 Tahun 2023

 [www.pt-bandung.go.id](http://www.pt-bandung.go.id)

 [info@pt-bandung.go.id](mailto:info@pt-bandung.go.id)

 022-87832124

 [humas.ptbandung](https://www.instagram.com/humas.ptbandung)

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG

Berdasarkan Peraturan Menteri  
Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017  
Dan  
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 04 Tahun 2023

Disahkan di Bandung  
Pada hari Kamis, tanggal 4 Juli 2024

Ketua Pengadilan Tinggi Bandung,

ttd

Dr. MOH. EKA KARTIKA E.M., S.H., M.Hum.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas terselesaikannya Laporan Survei Persepsi Anti Korupsi pada Pengadilan Tinggi Bandung yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Persepsi Anti Korupsi 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 Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023.

Survei dilaksanakan pada Periode 1 April 2024 sampai dengan 30 Juni 2024. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kinerja 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, 4 Juli 2024

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	2
B. Metode Pencacahan	2
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	3
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI	
A. Analisis Hasil Survei	5
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	10
BAB IV. DATA SURVEI	
A. Data Responden	12
B. Data Dukung Lainnya	15
RUJUKAN	33

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	4
2.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Item/Indikator Pengukuran Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung	5
3.	Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung Unsur: Manipulasi Peraturan	6
4.	Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung Unsur: Penyalahgunaan Jabatan	6
5.	Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung Unsur: Menjual Pengaruh	7
6.	Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung Unsur: Transaksi Biaya	7
7.	Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung Unsur: Biaya Tambahan	7
8.	Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung Unsur: Hadiah	8
9.	Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung Unsur: Transparansi Biaya	8
10.	Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung Unsur: Percaloan	9
11.	Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung Unsur: Perbuatan Curang	9
12.	Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung Unsur: Transaksi Rahasia	9
13.	Monitoring dan Tindak Lanjut	11
14.	Karakteristik Responden menurut Umur	12
15.	Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin	12
16.	Karakteristik Responden menurut Pendidikan	13
17.	Karakteristik Responden menurut Jenis Pekerjaan	14
18.	Karakteristik Responden menurut Jenis Layanan	14

## DAFTAR GRAFIK

<i>No. Grafik</i>		<i>Halaman</i>
1.	Karakteristik Responden menurut Umur	12
2.	Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin	13
3.	Karakteristik Responden menurut Pendidikan	13
4.	Karakteristik Responden menurut Jenis Pekerjaan	14
5.	Karakteristik Responden menurut Jenis Layanan	14

# **BAB I**

## **KUISIONER SURVEI**

Focus pembangunan Zona Integritas sebagaimana disebutkan dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 tertuju pada dua sasaran utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur salah satunya melalui komponen hasil berupa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK).

Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dilakukan terhadap pengguna layanan (pemangku kepentingan) yang telah selesai menerima layanan yang dalam hal ini adalah aparaturnya pengadilan negeri di wilayah Jawa Barat.

Kuisisioner Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) mengacu pada Peraturan Menpan RB tersebut, dimana pertanyaan survei mencakup persepsi anti korupsi yang meliputi variable-variabel :

1. Manipulasi Peraturan
2. Penyalahgunaan Jabatan
3. Menjual Pengaruh
4. Transaksi Biaya
5. Biaya Tambahan
6. Hadiah
7. Transparansi Biaya
8. Percaloan
9. Perbuatan Curang
10. Transaksi Rahasia

Pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner dibuat dengan bahasa yang sederhana sehingga responden dengan mudah memahami maksud pertanyaan ataupun pernyataan yang diajukan dan menjawab sesuai dengan pengalaman atas layanan yang telah selesai diterima dari Pengadilan Tinggi Bandung.

Disamping pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut komponen-komponen anti korupsi di Pengadilan Tinggi Bandung, responden diminta juga memberikan data tentang diri diantaranya usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan juga nomor telepon/WA yang bisa dihubungi. Hal ini berkaitan dengan kesinambungan pelaksanaan survei persepsi anti korupsi yang dilaksanakan secara berkesinambungan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **A. Kriteria Responden**

Responden dalam Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) ini adalah penerima layanan Pengadilan Tinggi Bandung yang terdiri dari aparatur pengadilan negeri di wilayah hukum Pengadilan Tinggi Bandung. Persepsi anti korupsi berkaitan dengan proses penyelesaian perkara baik perdata, pidana maupun tipikor serta layanan kesekretariatan/umum. Hal ini selaras dengan Indikator Kinerja Utama (IKU) Pengadilan Tinggi Bandung (sesuai Surat Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung Nomor 173/SEK/SK/II/2022 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama (IKU) pada Pengadilan Tingkat Banding dan Pengadilan Tingkat Pertama di Lingkungan Mahkamah Agung Republik Indonesia).

#### **B. Metode Pecacahan**

##### **1. Sampel**

Data survei diambil menggunakan alat pengumpul data yaitu Aplikasi SiSuper Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dengan alamat link <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/pengadilan/097500>.

Responden merupakan masyarakat yang telah menerima layanan di Pengadilan Tinggi Bandung.

##### **2. Variabel pengukuran**

- a. Manipulasi Peraturan
- b. Penyalahgunaan Jabatan
- c. Menjual Pengaruh
- d. Transaksi Biaya
- e. Biaya Tambahan
- f. Hadiah
- g. Transparansi Biaya
- h. Percaloan
- i. Perbuatan Curang
- j. Transaksi Rahasia

### C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Dalam pelaksanaan survei ini data yang diperoleh dari pengisian survei pada aplikasi SiSuper Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI dengan alamat <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/pengadilan/097500>

Kesepuluh unsur tersebut diatas, selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 10 item/indikator, dengan empat option jawaban. Adapun skor/penilaiannya menggunakan skala Likert, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang terhadap suatu jenis layanan publik. Tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan atau jawaban atas pertanyaan diberi skor 1 sampai dengan 4.

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/sangat puas sampai dengan tidak baik/tidak puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 katagori, yaitu :

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
3. Baik, diberi nilai persepsi 3
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Nilai penimbang setiap unsur pelayanan dalam survei kepuasan masyarakat sama dengan menggunakan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai tertimbang

Untuk memperoleh nilai SPAK digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$\text{SPAK} = \frac{\text{Total dari Nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SPAK yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus :

$$\text{SPAK Unit layanan} \times 25$$

Sehingga diperoleh kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Mutu Pelayanan (Kinerja Unit Pelayanan)	Nilai		
		Interval Konversi	Interval	Persepsi
1.	A (Bersih dari Korupsi)	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00	4
2.	B (Cukup Bersih dari Korupsi)	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532	3
3.	C (Kurang Bersih dari Korupsi)	65,00 - 76,00	2,60 - 3,064	2
4.	D (Tidak Bersih dari Korupsi)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996	1

## BAB III PENGOLAHAN SURVEI

### A. Analisis Hasil Survei

Sampai batas waktu yang ditetapkan (Triwulan II Tahun 2024), responden yang mengisi survei melalui aplikasi SiSuper Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum sebanyak 45 orang yang terdiri dari berbagai kalangan yang telah selesai mendapat pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung.

Berdasarkan hasil analisis data hasil survei maka Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung sebesar **98,80 %** yang berada pada kategori “**A**” (pada interval 88,31 - 100,00). Sementara Indeks Persepsi Anti Korupsi sebesar **3,95** dengan katagori persepsi korupsi “**A**” artinya “**Bebas dari Korupsi**”.

Adapun target capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Tinggi Bandung yang telah ditetapkan berdasarkan Indikator Kinerja Utama (IKU) sebesar **96 %**.

Tabel 2

Rata-rata skor dan peringkat pada setiap item/indikator pengukuran indeks persepsi korupsi layanan Pengadilan Tinggi Bandung

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Manipulasi Peraturan	3,978	Bersih dari Korupsi
2	Penyalahgunaan Jabatan	4,000	Bersih dari Korupsi
3	Menjual Pengaruh	3,889	Bersih dari Korupsi
4	Transaksi Biaya	3,933	Bersih dari Korupsi
5	Biaya Tambahan	3,933	Bersih dari Korupsi
6	Hadiah	3,933	Bersih dari Korupsi
7	Transparansi Biaya	3,911	Bersih dari Korupsi
8	Percaloan	4,000	Bersih dari Korupsi
9	Perbuatan Curang	3,978	Bersih dari Korupsi
10	Transaksi Rahasia	4,000	Bersih dari Korupsi

Hasil IPK di atas, terdiri dari akumulasi penilaian pada sepuluh unsur indikator, selanjutnya pada bagian ini disajikan analisis terhadap masing-masing ke sepuluh unsur item/indikator yakni sebagai berikut :

## 1. Manipulasi Peraturan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,978** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Bersih dari Korupsi”. Dengan demikian Indeks Persepsi Anti Korupsi berada pada kategori “A” (Bersih dari Korupsi) pada Unsur Manipulasi Peraturan.

Adapun hasil jawaban kuesioner pada Unsur Manipulasi Peraturan secara ringkas disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 3

Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur: Manipulasi Peraturan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak ada)	4	44	97,78
2.	B (Jarang)	3	1	2,22
3.	C (Sering)	2	0	0,00
4.	D (Selalu)	1	0	0,00
	Jumlah		45	100

## 2. Penyalahgunaan Jabatan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Bersih dari Korupsi”. Dengan demikian Indeks Persepsi Anti Korupsi berada pada kategori “A” (Bersih dari Korupsi) pada Unsur Penyalahgunaan Jabatan.

Adapun hasil jawaban pada Unsur Penyalahgunaan Jabatan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4

Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur : Penyalahgunaan Jabatan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak ada)	4	45	100,00
2.	B (Jarang)	3	0	0,00
3.	C (Sering)	2	0	0,00
4.	D (Selalu)	1	0	0,00
	Jumlah		45	100

## 3. Menjual Pengaruh

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,889** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Bersih dari Korupsi”. Dengan demikian Indeks Persepsi Anti Korupsi berada pada kategori “A” (Bersih dari Korupsi) pada Unsur Menjual Pengaruh.

Adapun hasil analisis pada Unsur Menjual Pengaruh secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 5  
Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur : Menjual Pengaruh

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak ada)	4	42	93,33
2.	B (Jarang)	3	1	2,22
3.	C (Sering)	2	2	4,44
4.	D (Selalu)	1	0	0,00
	Jumlah		45	100

#### 4. Transaksi Biaya

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,933** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Bersih dari Korupsi”. Dengan demikian Indeks Persepsi Anti Korupsi berada pada kategori “A” (Bersih dari Korupsi) pada Unsur Transaksi Biaya.

Adapun hasil analisis pada Unsur Transaksi Biaya secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 6  
Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur : Transaksi Biaya

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak ada)	4	43	95,56
2.	B (Jarang)	3	1	2,22
3.	C (Sering)	2	1	2,22
4.	D (Selalu)	1	0	0,00
	Jumlah		45	100

#### 5. Biaya Tambahan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,933** berada pada interval skor kategori 3,5324 – 4,00 kategori “Bersih dari Korupsi”. Dengan demikian Indeks Persepsi Anti Korupsi berada pada kategori “A” (Bersih dari Korupsi) pada Unsur Biaya Tambahan.

Adapun hasil analisis pada Unsur Biaya Tambahan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 7  
Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur : Biaya Tambahan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak ada)	4	44	97,78
2.	B (Jarang)	3	0	0,00
3.	C (Sering)	2	0	0,00
4.	D (Selalu)	1	1	2,22
	Jumlah		45	100

## 6. Hadiah

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,933** berada pada interval skor kategori 3,5324 – 4,00 kategori “Bersih dari Korupsi”. Dengan demikian Indeks Persepsi Anti Korupsi berada pada kategori “A” (Bersih dari Korupsi) pada Unsur Hadiah.

Adapun hasil analisis pada Unsur Hadiah secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 8  
Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur : Hadiah

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak ada)	4	44	97,78
2.	B (Jarang)	3	0	0,00
3.	C (Sering)	2	0	0,00
4.	D (Selalu)	1	1	2,22
	Jumlah		45	100

## 7. Transparansi Biaya

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,911** berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori “Bersih dari Korupsi”. Dengan demikian Indeks Persepsi Anti Korupsi berada pada kategori “A” (Bersih dari Korupsi) pada item atau indikator Transparansi Biaya.

Adapun hasil analisis pada unsur Transparansi Biaya secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 9  
Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur : Transparansi Biaya

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak ada)	4	43	95,56
2.	B (Jarang)	3	1	2,22
3.	C (Sering)	2	0	0,00
4.	D (Selalu)	1	1	2,22
	Jumlah		45	100

## 8. Percaloan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “Bersih dari Korupsi”. Dengan demikian Indeks Persepsi Anti Korupsi berada pada kategori “A” (Bersih dari Korupsi) pada Unsur Percaloan.

Adapun hasil jawaban kuesioner pada Unsur Percaloan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 10  
Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur : Percaloan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak ada)	4	45	100,00
2.	B (Jarang)	3	0	0,00
3.	C (Sering)	2	0	0,00
4.	D (Selalu)	1	0	0,00
	Jumlah		45	100

## 9. Perbuatan Curang

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,978** berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “Bersih dari Korupsi”. Dengan demikian Indeks Persepsi Anti Korupsi berada pada kategori “A” (Bersih dari Korupsi) pada Unsur Perbuatan Curang.

Adapun hasil analisis pada kuesioner Perbuatan Curang secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 11  
Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur : Perbuatan Curang

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak ada)	4	44	97,78
2.	B (Jarang)	3	1	2,22
3.	C (Sering)	2	0	0,00
4.	D (Selalu)	1	0	0,00
	Jumlah		45	100

## 10. Transaksi Rahasia

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “Bersih dari Korupsi”. Dengan demikian Indeks Persepsi Anti Korupsi berada pada kategori “A” (Bersih dari Korupsi) pada Unsur Transaksi Rahasia.

Adapun hasil analisis pada kuesioner Transaksi Rahasia secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 12  
Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Bandung  
Unsur : Transaksi Rahasia

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak ada)	4	45	100,00
2.	B (Jarang)	3	0	0,00
3.	C (Sering)	2	0	0,00
4.	D (Selalu)	1	0	0,00
	Jumlah		45	100

## B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) yang dilakukan tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat 3 (tiga) unsur nilai terendah yaitu :

1. Dihubungi oleh seseorang (karyawan Pengadilan) yang akan membantu dalam pengurusan surat / berkas perkara ?
2. Menerima bukti transaksi keuangan / pembayaran yang sah setelah proses pembayaran di Pengadilan dilakukan ? (Untuk pelayanan yang dipungut biaya / PNBP)
3. Selalu mudah dalam mendapatkan informasi tentang tarif/biaya baik melalui website ataupun petugas layanan di Pengadilan

Walaupun ketiga variabel pengukuran tersebut secara kumulatif masih dalam katagori "A" artinya "Bebas dari Korupsi" namun hal ini menunjukkan bahwa pada ketiga variable anti korupsi pada Pengadilan Tinggi Bandung tersebut belum optimal. Sebagian responden masih memberikan tanggapan kurang memuaskan atas variable tersebut.

1. Dihubungi oleh seseorang (karyawan Pengadilan) yang akan membantu dalam pengurusan surat / berkas perkara ?
  - Pertanyaan ini untuk mengetahui apakah pernah ada petugas/karyawan pengadilan yang menghubungi penerima layanan untuk membantu dalam segala pengurusan layanan yang ada di Pengadilan
2. Menerima bukti transaksi keuangan / pembayaran yang sah setelah proses pembayaran di Pengadilan dilakukan ? (Untuk pelayanan yang dipungut biaya / PNBP)
  - Informasi tentang tarif/biaya berkaitan dengan pemahaman apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran
3. Selalu mudah dalam mendapatkan informasi tentang tarif/biaya baik melalui website ataupun petugas layanan di Pengadilan
  - Pertanyaan untuk mengetahui apakah informasi tentang tariff/biaya mudah didapatkan atau diakses oleh masyarakat. Informasi menyangkut tarif/biaya tersebut apakah secara terbuka dan transparan dipublikasikan ke masyarakat melalui media-media informasi yang ada dan dimiliki Pengadilan Tinggi Bandung.

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan, maka upaya tindak lanjut dari ketiga unsur terendah tersebut tertuang dalam tabel berikut :

Tabel 13  
Monitoring dan Tindak lanjut

No.	Hasil Survei 3 Unsur Terendah	Saran/Rekomendasi	Tindak lanjut	Data Dukung
1.	Dihubungi oleh seseorang (karyawan Pengadilan) yang akan membantu dalam pengurusan surat / berkas perkara ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perubahan pola pikir untuk bisa melayani dengan baik dan menjalankan tugas sesuai aturan.</li> <li>2. Dilakukan Pembinaan kepada seluruh Aparat Peradilan</li> </ol>	Pembinaan oleh KPT Bandung terhadap Warga Pengadilan Tinggi Bandung	Pembinaan oleh KPT
2.	Menerima bukti transaksi keuangan / pembayaran yang sah setelah proses pembayaran di Pengadilan dilakukan ? (Untuk pelayanan yang dipungut biaya / PNBP)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasi kepada masyarakat terhadap jenis pelayanan yang ada dan bisa diperoleh di Pengadilan Tinggi Bandung beserta besaran biaya/tarif layanan serta publikasi jenis dan biaya layanan pada layar informasi dan media social.</li> <li>2. Dimintakan bukti pembayaran PNBP yang disetor kepada Negara dari bagian Keuangan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memasang pamflet/brosur di meja layanan dan tayangan slide pada layar informasi maupun pada website dan media sosial pada Pengadilan Tinggi Bandung</li> <li>2. Berkoordinasi dengan bagian keuangan terkait penyetoran biaya PNBP</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standar pelayanan</li> <li>2. Maklumat Pelayanan</li> <li>3. Aplikasi Media Sosial</li> <li>4. Bukti Setor PNBP</li> </ol>
3.	Selalu mudah dalam mendapatkan informasi tentang tarif/biaya baik melalui website ataupun petugas layanan di Pengadilan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Publikasi jenis layanan dan biaya layanan melalui media informasi diantaranya website, media social, Pamflet ataupun brosur</li> <li>2. Diberikan pemahaman dan penjelasan oleh petugas PTSP terhadap informasi tarif/biaya dan layanan kepada penerima layanan</li> </ol>	Memasang pamflet/brosur di meja layanan dan tayangan slide pada layar informasi maupun pada website dan media sosial pada Pengadilan Tinggi Bandung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standar pelayanan</li> <li>2. Aplikasi Media Sosial</li> <li>3. Pembinaan Petugas PTSP</li> </ol>

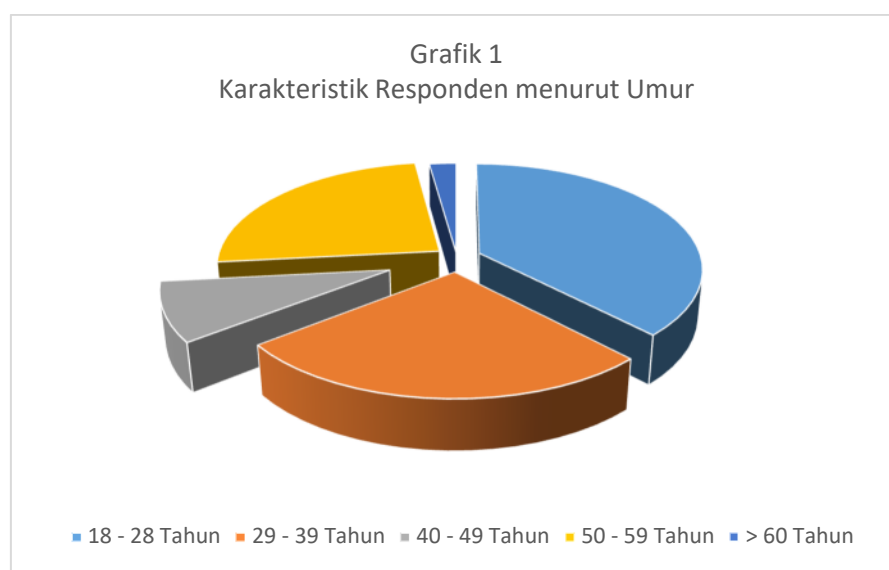
## BAB IV DATA SURVEI

### A. Data Responden

#### 1. Umur Responden

Tabel 14  
Karakteristik Responden Menurut Umur

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	18 - 28 Tahun	17	37,78
2	29 - 39 Tahun	12	26,67
3	40 - 49 Tahun	4	8,89
4	50 - 59 Tahun	11	24,44
5	> 60 Tahun	1	2,22
	Jumlah	45	100,00



Mayoritas responden ini berumur 18 - 28 tahun dengan jumlah 17 orang dari total 45 responden atau 37,78 %.

#### 2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 15  
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	28	62,22
2	Perempuan	17	37,78
	Jumlah	45	100,00

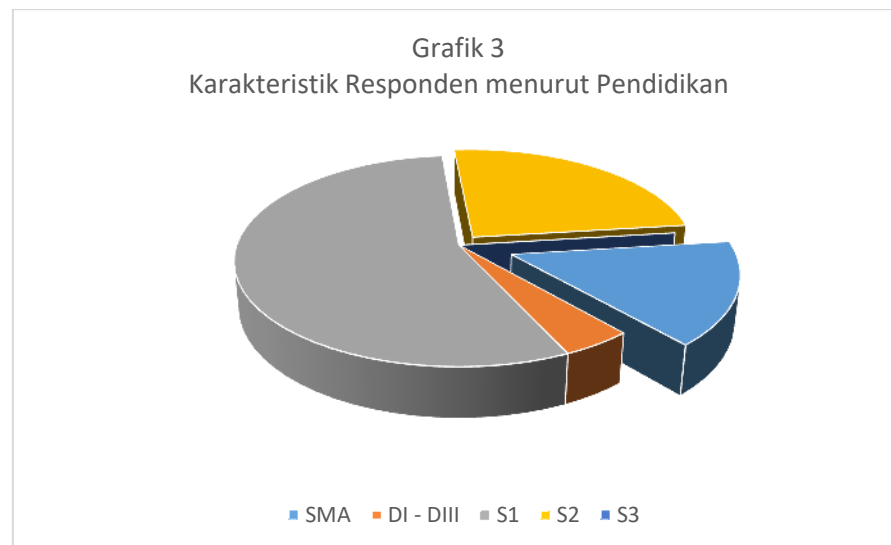


Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki dengan jumlah 28 orang dari total 45 orang (62,22 %).

### 3. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 16  
Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	SMA	7	15,56
2	DI - DIII	2	4,44
3	S1	25	55,56
4	S2	11	24,44
5	S3	0	0,00
	<b>Jumlah</b>	<b>45</b>	<b>100,00</b>

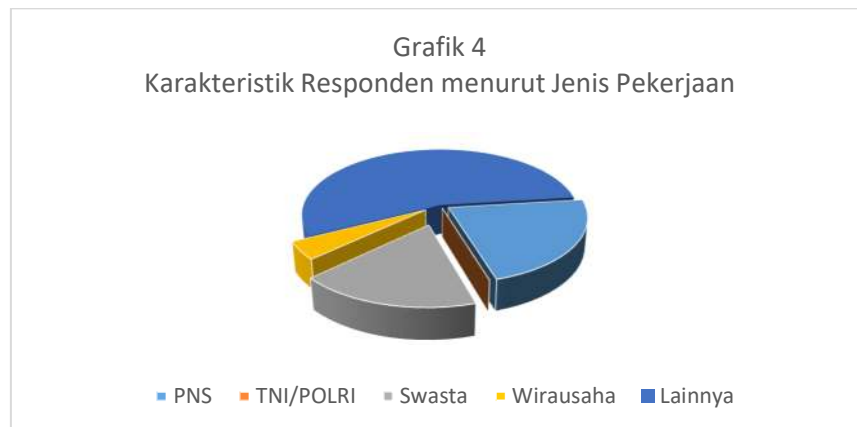


Mayoritas Pendidikan Responden disini adalah Sarjana (S1) yang berjumlah 25 orang dari total responden 45 orang (55,56 %).

#### 4. Pekerjaan Responden

Tabel 17  
Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	PNS	10	22,22
2	TNI/POLRI	0	0,00
3	Swasta	8	17,78
4	Wirausaha	2	4,44
5	Lainnya	25	55,56
	Jumlah	45	100,00

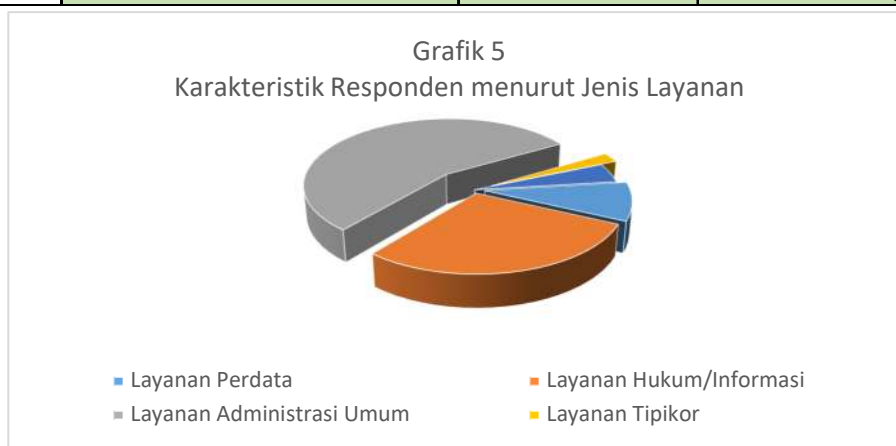


Sebagian besar responden berprofesi lainnya berjumlah 25 orang dari total responden 45 orang (55,56 %).

#### 5. Jenis Layanan

Tabel 18  
Karakteristik Responden Menurut Jenis Layanan

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Layanan Perdata	4	8,89
2	Layanan Hukum/Informasi	13	28,89
3	Layanan Administrasi Umum	25	55,56
4	Layanan Tipikor	1	2,22
5	Layanan E-Court	2	4,44
	Jumlah	45	100,00



Sebagian besar responden menerima layanan Hukum berjumlah 25 orang dari total responden 45 orang (55,56 %).

## 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 PERSEPSI ANTI KORUPSI**  
**Periode 1 April 2024 sampai 30 Juni 2024**

SURVEY PERSEPSI ANTI  
KORUPSI

**NILAI INDEKS**

**3,96 / 98,89%**

Jumlah	45 RESPONDEN
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 28 PEREMPUAN : 17
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 1 SD : 0 Diploma 3 : 1 SMP : 0 S1 : 25 SMU : 7 S2 : 11 Diploma 1 : 0 S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 10 TNI : 0 POLRI : 0 LAINNYA : 25 SWASTA : 8 WIRUSAHA : 2 TENAGA KONTRAK : 0

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Pernahkah dihubungi oleh seseorang ( karyawan Pengadilan ) yang akan membantu dalam pengurusan surat / berkas perkara ? 3,889
2. Apakah menerima bukti transaksi keuangan / pembayaran yang sah setelah proses pembayaran di Pengadilan dilakukan ? ( Untuk pelayanan yang dipungut biaya / PNBP ) 3,911
3. Apakah selalu mudah dalam mendapatkan informasi tentang tarif/biaya baik melalui website ataupun petugas layanan di Pengadilan ? 3,933

### 3. Rekapitulasi Jawaban Responden

No.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	3	2	4	1	1	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	179	180	175	177	177	177	176	180	179	180
NR	3,9778	4,0000	3,8889	3,9333	3,9333	3,9333	3,9111	4,0000	3,9778	4,0000
NRR	0,3978	0,4000	0,3889	0,3933	0,3933	0,3933	0,3911	0,4000	0,3978	0,4000
SPKP										<b>98,89</b>
IPAK										<b>3,96</b>

Keterangan:

- U = Unsur Pelayanan
- NRR= Nilai Rata- rata
- IPK = Indeks Persepsi Korupsi
- \*) = Jumlah NRR IPK 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 (1/10)

<b>IPAK UNIT PELAYANAN :</b>		<b>98,80 % atau 3,95</b>	
<b>Kategori :</b>		<b>“Bersih dari Korupsi”</b>	
1.	A (Bersih dari Korupsi)	88,31- 100,00	3,5324- 4,00
2.	B (Cukup Bersih dari Korupsi)	76,61 - 88,30	3,0644- 3,532
3.	C (Kurang Bersih dari Korupsi)	65,00 - 76,00	2,60- 3,064
4.	D (Kurang Bersih dari Korupsi)	25,00 - 64,99	1,00- 2,5996

EVIDEN TINDAK LANJUT

MAKLUMAT PELAYANAN



PENGADILAN TINGGI BANDUNG

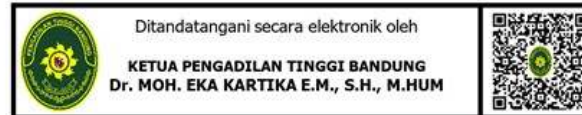
**MAKLUMAT PELAYANAN**

NOMOR : 171/KPT.W11-U/SK.HM1.1/VII/2024

**“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS, APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI DAN MEMBERIKAN KOMPENSASI PELAYANAN SESUAI DENGAN KETENTUAN YANG BERLAKU”**

**BANDUNG, 3 JULI 2024**

**KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG**



UU ITE 19 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 BSrE

PPID PENGADILAN TINGGI BANDUNG



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
PENGADILAN TINGGI BANDUNG**

**MAKLUMAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

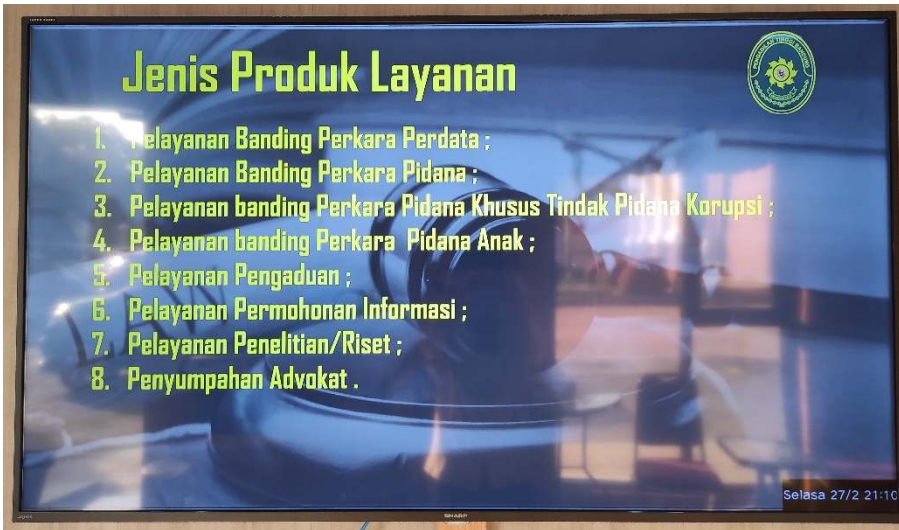
**“PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN  
INFORMASI PUBLIK SECARA CEPAT, TEPAT WAKTU, BERBIAYA RINGAN DAN SEDERHANA SESUAI  
DENGAN KETENTUAN PERATURAN  
PERUNDANG-UNDANGAN”**

**BANDUNG, 7 MEI 2024  
PANITERA MUDA HUKUM  
PENGADILAN TINGGI BANDUNG**



**RIDWAN NURDIN, S.H.**

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 - <a href="http://siwas.mahkamahagung.go.id">http://siwas.mahkamahagung.go.id</a> - Website : <a href="http://pt-bandung.go.id">pt-bandung.go.id</a> - Kotak Pengaduan
2	Pelayanan Banding Perkara Pidana	Bundel A dan B	Sesuai Standar Operasional Prosedur Pidana	30 Hari	Bebas Biaya	Putusan Pidana	- SIWAS MARI - <a href="http://siwas.mahkamahagung.go.id">http://siwas.mahkamahagung.go.id</a> - Website : <a href="http://pt-bandung.go.id">pt-bandung.go.id</a> - 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 - <a href="http://siwas.mahkamahagung.go.id">http://siwas.mahkamahagung.go.id</a> - Website : <a href="http://pt-bandung.go.id">pt-bandung.go.id</a> - Kotak Pengaduan

### 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 - <a href="http://siwas.mahkamahagung.go.id">http://siwas.mahkamahagung.go.id</a> - Website : <a href="http://pt-bandung.go.id">pt-bandung.go.id</a> - 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 - <a href="http://siwas.mahkamahagung.go.id">http://siwas.mahkamahagung.go.id</a> - Website : <a href="http://pt-bandung.go.id">pt-bandung.go.id</a> - Kotak Pengaduan

## Jenis Produk Layanan

No.	Jenis Produk Layanan	Persyaratan	Sistem Mekanisme	Jangka Waktu	Biaya / Tarif	Produk Layanan	Pengangan 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 lanjut atau tidaknya permohonan selambat lambatnya 6 hari kerja	Bebas Biaya		- SIWAS MARI - <a href="http://siwas.mahkamahagung.go.id">http://siwas.mahkamahagung.go.id</a> - 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 - <a href="http://siwas.mahkamahagung.go.id">http://siwas.mahkamahagung.go.id</a> - 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	Pengangan Pengaduan, saran dan Masukan
8	Penyempahan Advokat	• Fotocopy KTP • Pas foto 3x4 • Foto copi • Ijazah S1 • Surat pernyataan tidak berstatus 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 lanjut atau tidaknya permohonan selambat lambatnya 6 hari kerja	Bebas Biaya	BA Sumpah dan database E-Court	- SIWAS MARI - <a href="http://siwas.mahkamahagung.go.id">http://siwas.mahkamahagung.go.id</a> - Website pt-bandung.go.id - Kotak Pengaduan

Selasa 27/2 21:10



**KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG**

**KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG  
NOMOR : 226/KPT.W11-U/SK.OT1.2/XI/2023**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN  
PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG**

**KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG,**

**Membaca** : Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor : W11.U/123/OT.01.3/5/2023 tanggal 12 Mei 2023 tentang Standar Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung;

- Menimbang**
- 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;
  - 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;
  - bahwa pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat khususnya pencari keadilan;
  - 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;
  - bahwa sesuai dengan pertimbangan dalam huruf, a, b, c dan d maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Bandung.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG**
- KESATU** : Mencabut Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor : W11.U/123/OT.01.3/5/2023 tanggal 12 Mei 2023 tentang Standar Pelayanan Pengadilan Tinggi Bandung;
- KEDUA** : 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;
- KETIGA** : 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;
- KEEMPAT** : Memerintahkan kepada setiap satuan kerja se-wilayah hukum Pengadilan Tinggi Bandung untuk menyusun Standar Pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh masing-masing satuan kerja;

KELIMA : ...



- KELIMA** : Ketentuan mengenai Standar Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Bandung disebut dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEENAM** : Hal-hal yang belum diatur dalam lampiran Keputusan ini akan ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung sesuai dengan kebutuhan;
- KETUJUH** : 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 30 November 2023

Ditandatangani secara elektronik oleh  
KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG  
Dr. SYAHRIAL SIDIK, S.H., M.H.

## SK PENGELOLA TI DAN MEDSOS PENGADILAN TINGGI BANDUNG



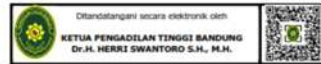
**KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG**  
NOMOR : W11.U/131/HM.02.3/5/2023

**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 I 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.	Umni 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., MH	Panitera Muda Tipikor	Anggota
9.	Mardono, S.H., M.H.	Panitera Muda Pidana	Anggota
10.	Nurmadiyah 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.IP., S.H.	PPNP	Anggota
23.	Aghnia Rusyda, A.Md	PPNP	Anggota
24.	Ridzki Adiyono Putro, S. Ak	PPNP	Anggota



- UU ITE 19 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 BIRé

## APLIKASI MEDIA SOSIAL

Instagram

- Home
- Search
- Explore
- Reels
- Messages
- Notifications
- Create
- Profile
- Threads
- More



humas.ptbandung

Following

Message



335 posts 1,207 followers 28 following

Pengadilan Tinggi Bandung

[www.youtube.com/channel/UC6PLKsa8JX-e4zZIBTAuitw](https://www.youtube.com/channel/UC6PLKsa8JX-e4zZIBTAuitw)

Followed by fahmy\_frdr, dpdkajjabar, humasmahkamahagung + 4 more



PENGAWASAN



PEMBINAAN



MUSDA IKAHI



PUBLIC CAM...

POSTS

REELS

TAGGED





# HUMAS PT BANDUNG

@humasptbandung963 · 6.22K subscribers · 38 videos  
More about this channel ...more

Subscribe

Home Videos Live Playlists

## For You



MARS Pengadilan Tinggi Bandung (SPEKTA 19 - PT BDG)  
13K views · 1 year ago



SIDANG PLENO LAPORAN TAHUNAN 2023 PENGADILAN TINGGI BANDUNG  
754 views · Streamed 5 months ago



PELAYANAN PTSP PENGADILAN TINGGI BANDUNG GENERASI KETIGA, PELAYANAN DIGITALISASI...  
20K views · 1 year ago



Rev.1 VIDEO PROFIL LAYANAN PE TINGGI BANDUNG  
1.6K views · 10 months ago

## Videos ▶ Play all



PROFIL PTSP PENGADILAN TINGGI BANDUNG (2024)



PAMERAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK...



SELAYANG PANDANG PENGADILAN TINGGI...



Testimoni Sidang Pleno Laporan Tahunan 2023...

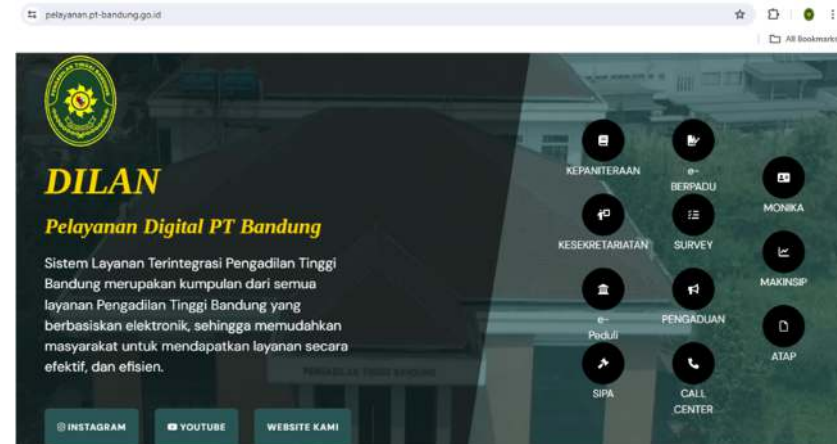


Pengambilan Sumpah / Janji dan Pelantikan Wakil Ketua...



Rev.1 VIDEO PROFIL LAYANAN PENGADILAN...

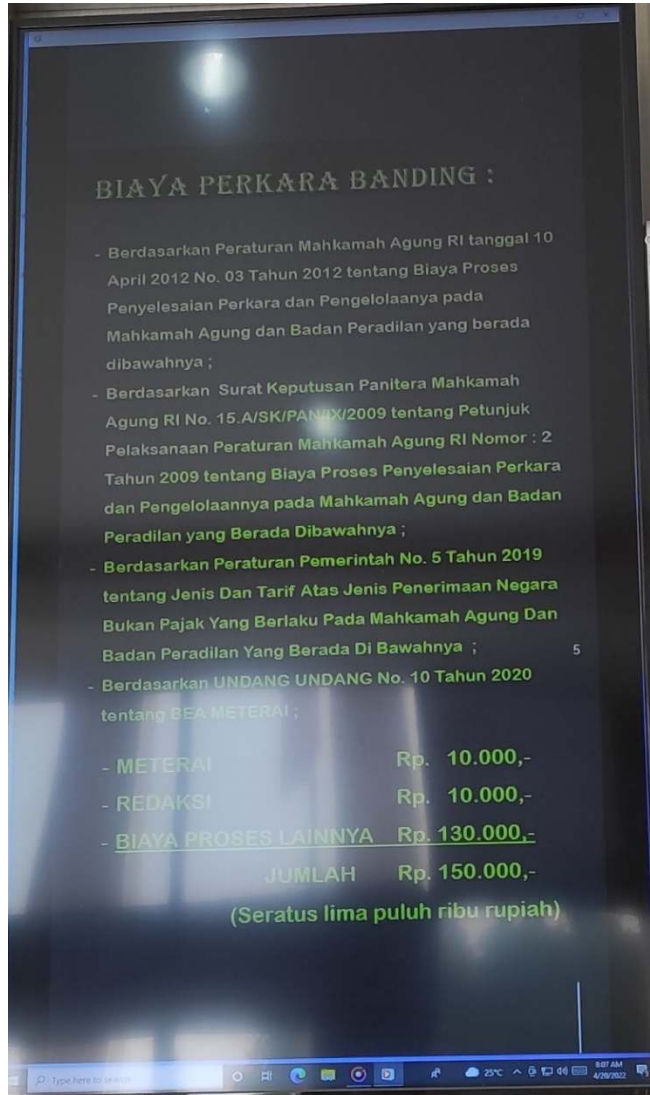
## DIGITAL SERVICE/PELAYANAN DIGITAL

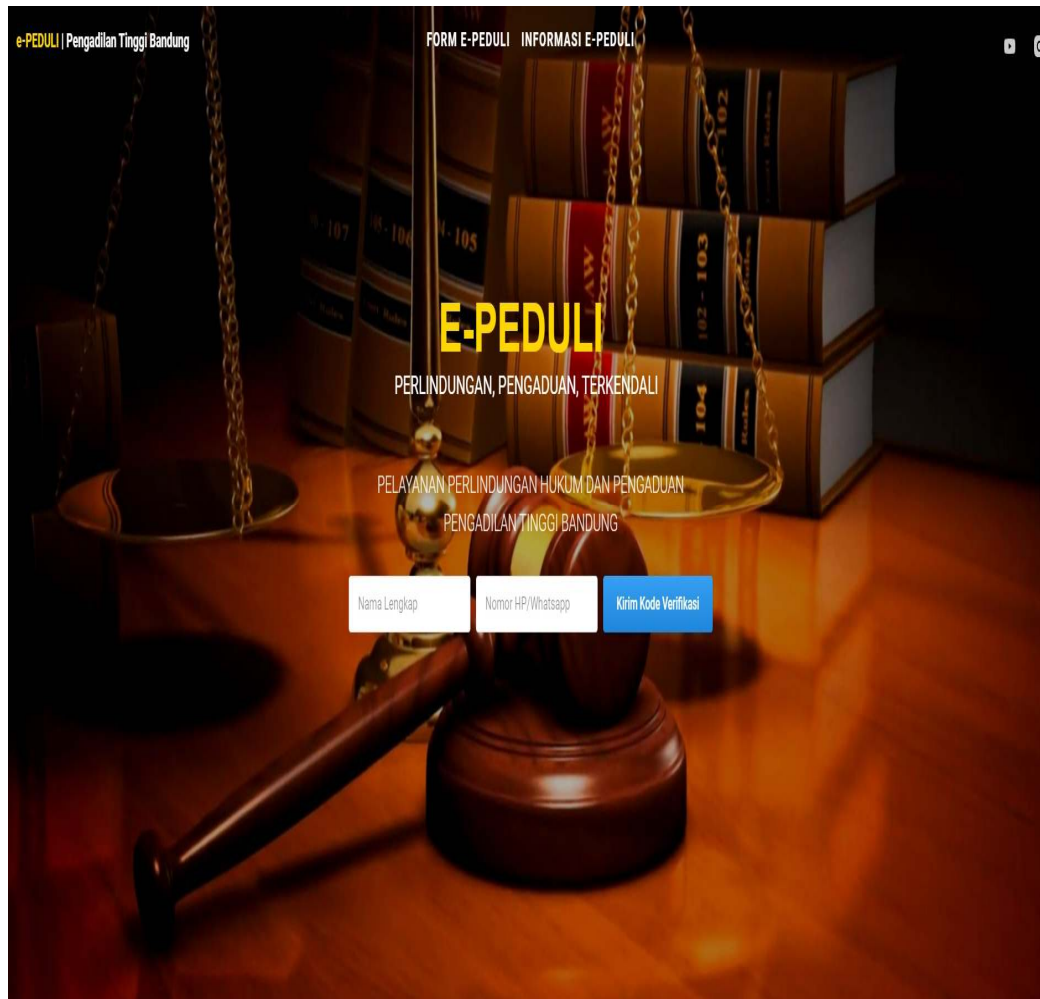


PTSP MANDIRI



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 :
- bahwa untuk mendukung terwujudnya Peradilan Modern yang berbasis teknologi informasi diperlukan aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pencari keadilan;
  - 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;
  - 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 :
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  - Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;
  - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
  - Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
  - 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;
  - Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 144/KMA/SK/VIII/2007 tanggal 28 Agustus 2007 tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan;
  - 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.....

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

### MEMUTUSKAN :

- KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG TENTANG PEMBERLAKUAN APLIKASI PERLINDUNGAN PENGADUAN TERKENDALI (E-PEDULI) PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG DAN PENGADILAN NEGERI SE-JAWA BARAT.
- 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.
  - 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;
  - Dalam pelaksanaan sosialisasi agar Pengadilan Negeri bekerjasama dengan instansi terkait yang dapat menjangkau hingga kepada masyarakat pedesaan dalam rangka efisiensi dan efektivitas pelayanan.
  - Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

KETIGA

KEEMPAT

Ditetapkan di : Bandung  
Pada Tanggal : 13 Desember 2021

KETUA,

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

Tembusan :

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

PEMBINAAN PETUGAS PTSP OLEH PENANGGUNG JAWAB PTSP





## KOMPENSASI PELAYANAN



**KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG**

**KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG  
NOMOR : 49/KPT.W11-U/SK.HM1/III/2024**

**TENTANG**

**PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA  
PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG**

**KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG**

- Menimbang :**
- bahwa pemberian layanan kepada seluruh pengguna layanan di PTSP berpedoman pada standar pelayanan yang telah ditetapkan;
  - bahwa apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau mengalami keterlambatan maka diberikan kompensasi kepada pengguna layanan;
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan pemberian Kompensasi Keterlambatan Pelayanan yang diatur dalam Surat Keputusan ini;
- Mengingat :**
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  - Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
  - Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
  - Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan;
  - Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor : 226/KPT.W11-U/SK.OT1.2/XI/2023 tentang Standar Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Bandung.

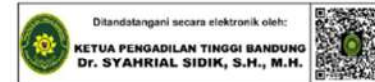
**MEMUTUSKAN :**

**MENETAPKAN :** **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI BANDUNG  
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN  
PELAYANAN PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG**

Kesatu : ...

- 2-
- KESATU :** Bahwa standar layanan merupakan pedoman dalam pemberian layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
- KEDUA :** Apabila pemberian layanan tidak sesuai standar pelayanan atau waktu pelayanan yang diberikan melewati batas standar waktu yang sudah ditetapkan pada standar layanan, maka pengguna layanan berhak mendapatkan kompensasi atas ketidaksesuaian tersebut ;
- KETIGA :** Jenis Kompensasi yang diberikan kepada pengguna layanan sebagaimana terlampir dalam Surat Keputusan ini ;
- KEEMPAT :** Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan jika ternyata dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diperbaiki seperlunya.

Ditetapkan di Bandung  
Pada Tanggal 5 Maret 2024

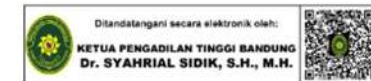


**Lampiran**  
Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung  
Tentang Pemberian Kompensasi Keterlambatan  
Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Bandung  
Nomor : 49/KPT.W11-U/SK.HM1/III/2024  
Tanggal : 5 Maret 2024

### **PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG**

Pemberian Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Dan Keterlambatan Pemberian Layanan, Pengadilan Tinggi Bandung akan memberikan Kompensasi berupa :

No	Waktu Keterlambatan	Kompensasi
1.	30 s.d. 60 Menit	Gantungan Kunci
2.	61 s.d. 120 Menit	Masker
3.	Lebih dari 120 Menit	Mug (Gelas)




**KOMPENSASI  
KETERLAMBATAN/ KETIDAKSESUAIAN  
PELAYANAN PUBLIK  
PADA PENGADILAN TINGGI BANDUNG**


**Anda mendapat pelayanan yang tidak sesuai standar? Sampaikan SEGERA!**

Sesuai Maktum Pelayanan kami dan berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor W11.UJ/03.A/HM.01/1/2021 tanggal 4 Januari 2021, anda dapat menerima kompensasi apabila ada keterlambatan atau ketidaksesuaian pelayanan publik yang diterima dengan standar pelayanan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan Pengadilan Tinggi Bandung


**BENTUK KOMPENSASI**



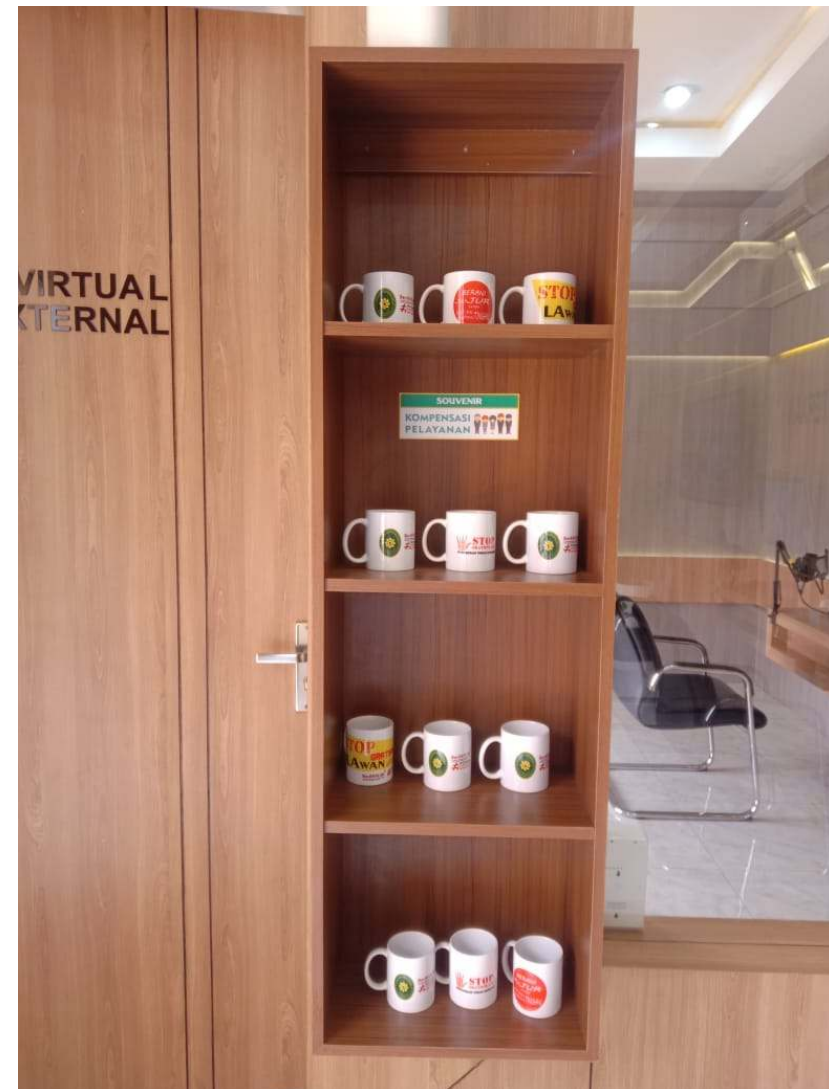
Prioritas Waktu & Pelayanan



Permohonan Maaf & Penjelasan Tertulis

  
Souvenir \*

Penyampaian informasi keterlambatan atau ketidaksesuaian pelayanan publik yang diterima dapat disampaikan ke:  
**MEJA PENGADUAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PENGADILAN TINGGI BANDUNG**



## RUJUKAN

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan.
3. Ridwan. 2008. Dasar- Dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
4. 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.
5. 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
6. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.