



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 1 Juli 2025 sampai 30 September 2025

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,94 / 98,62%

Jumlah	271 RESPONDEN
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 152 PEREMPUAN : 119
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 0 Diploma 3 : 4 SMP : 1 S1 : 178 SMU : 87 S2 : 1 Diploma 1 : 0 S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 2 SWASTA : 116 TNI : 0 WIRAUSAHA : 21 POLRI : 6 TENAGA KONTRAK : 0 LAINNYA : 126

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3,727
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,915
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3,923

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

3 (tiga) Unsur Terendah Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III (Juli - September 2025) yaitu sarana dan prasarana, waktu penyelesaian dan sistem persyaratan..

Tindaklanjut dari ketiga unsur yang bernilai rendah dilakukan dengan cara :

1. Sarana dan Prasarana

Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus telah menyediakan fasilitas yang memadai di PTSP guna mendukung kenyamanan para pencari keadilan. Fasilitas tersebut antara lain komputer untuk akses informasi, wifi yang stabil, AC untuk menjaga kenyamanan ruangan, televisi sebagai media informasi layanan, serta brosur sebagai panduan prosedur. Seluruh fasilitas ditempatkan di ruang yang tertata dan nyaman, sehingga mendukung terciptanya pelayanan yang efisien dan berkualitas.

2. Waktu Penyelesaian

Pelaksanaan pembinaan melalui briefing PTSP maupun kepada seluruh pegawai Pengadilan Negeri Bandung difokuskan pada peningkatan kecepatan penyelesaian layanan. Upaya ini dilakukan untuk memastikan pelayanan memenuhi standar optimal sehingga pengguna merasa puas dengan kualitas yang diberikan.

3. Sistem Persyaratan

Persyaratan pada setiap jenis pelayanan telah tersedia di PTSP dalam bentuk brosur dan juga dapat diakses melalui website resmi Pengadilan Negeri Bandung. Petugas PTSP senantiasa diberikan arahan setiap hari melalui briefing pagi, sehingga menguasai persyaratan sesuai dengan jenis layanan di meja masing-masing. Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan dapat berjalan sesuai ketentuan.

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.

13 Oktober 2025
Ketua Pengadilan Negeri
WAHYU IMAN SANTOSO