



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI BANDUNG
JL. RE Martadinata no. 74-80 KOTA BANDUNG
JAWA BARAT
<http://pn-bandung.go.id/>



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 1 Oktober 2025 sampai 31 Desember 2025

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,97 / 99,34%

Jumlah	130 RESPONDEN
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 60 PEREMPUAN : 70
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 0 Diploma 3 : 0 SMP : 0 S1 : 99 SMU : 30 S2 : 1 Diploma 1 : 0 S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 6 TNI : 0 POLRI : 0 SWASTA : 48 WIRUSAHA : 2 TENAGA KONTRAK : 0 LAINNYA : 74

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

- | | |
|--|-------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ? | 3,854 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? | 3,977 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? | 3,985 |

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

3 (tiga) Unsur Terendah Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV (Oktober - Desember 2025) yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian dan Perilaku Pelaksana .

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 dan ruang tunggu pengunjung guna mendukung kenyamanan para pencari keadilan. Fasilitas tersebut antara lain komputer untuk akses informasi, wifi yang stabil, Penambahan Dispenser air minum, AC/Kipas Angin 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 monitoring pembinaan dan pengawasan bulanan kepada seluruh pegawai Pengadilan Negeri Bandung serta Briefing setiap pagi petugas PTSP ditekankan pada peningkatan pelayanan dan Waktu Penyelesaian. Upaya ini dilakukan untuk memastikan pelayanan memenuhi standar optimal sehingga pengguna merasa puas dengan kualitas yang diberikan.

3. Perilaku Pelaksana

Pembinaan briefing setiap pagi kepada petugas PTSP untuk memberikan informasi kepada para pencari keadilan dalam bentuk brosur dan juga elektronik yang dapat diakses melalui website resmi Pengadilan Negeri Bandung, sehingga Petugas PTSP menguasai persyaratan sesuai dengan jenis layanan di meja masing-masing. Dengan demikian, Perilaku Pelaksana 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.

8 Januari 2026

Ketua Pengadilan Negeri

LINGGA SETIAWAN, S.H., M.H

