



PENGADILAN TINGGI DENPASAR

Alamat : Jalan Tantular Barat No. 1 Denpasar 80000

Telp. (0361) 222952 Fax.(0361) 225761

Website : <http://www.pt-denpasar.go.id> e-mail: pt.denpasar@yahoo.co.id

Nomor : W24-U/ 1113 /HK.02.1/5/2020

Tanggal 28 Mei 2020.

Lampiran : 1 (satu) gabung.

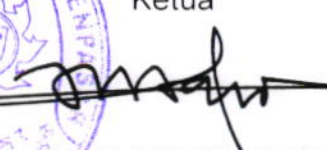
Hal : Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kepada

→ Yth. Ketua Pengadilan Negeri se- Wilayah Hukum
Pengadilan Tinggi Denpasar.

Sebagai tindak lanjut dari Surat Edaran Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI. Nomor 1 Tahun 2019, tanggal 21 Januari 2019 tentang Pembangunan Zona Integritas pada seluruh Pengadilan di Lingkungan Peradilan Umum, maka bersama ini Pengadilan Tinggi Denpasar melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat, untuk hal tersebut diprintahkan seluruh Ketua Pengadilan Negeri di Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi Denpasar membantu mengedarkan kuesioner kepada responden (Pengacara, JPU, Pencari Keadilan Bidang Perdata dan Pidana, Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan dan Polisi) Kuesioner dapat diunduh melalui website Pengadilan Tinggi Denpasar dengan alamat [http://www pt-denpasar.go.id](http://www.pt-denpasar.go.id), masing masing Pengadilan supaya memperbanyak 20 (dua puluh) rangkap dan mengirimkan kembali hasilnya ke Pengadilan Tinggi Denpasar paling lambat tanggal 16 Juni 2020.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Ketua

Zaid Umar Bobsaid, SH.,MH.
NIP. 19550606 198203 1 006

LEMBAR KUESIONER
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative di Pengadilan Tinggi Denpasar?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2	Prosedur	Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri bagaimana prosedur/ tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pengadilan Tinggi Denpasar?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
3	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/ Lama
4	Biaya/ Tarif	Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam upaya hukum banding perkara perdata di Pengadilan Tinggi Denpasar?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Tinggi Denpasar?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
6	Kompetensi Pelaksanaan	Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, baik keterampilan dan pengalaman) para pegawai/ petugas di Pengadilan Tinggi Denpasar	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7	Perilaku Pelaksanaan	Bagaimana sikap petugas di Pengadilan Tinggi Denpasar dalam memberikan pelayanan	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8	Maklumat Pelayanan	Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/ pegawai di Pengadilan Tinggi Denpasar dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan

9.	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, bagaimana penangangan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di Pengadilan Tinggi Denpasar?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
----	---------------------------------------	--	---

Selanjutnya, Mohon Bapak/Ibu/Sdr/Sdri dapat memberikan saran-saran perbaikan agar Pengadilan Tinggi Denpasar bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN :

.....
.....
.....