

LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN TINGGI PALANGKA RAYA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017



PENGADILAN TINGGI PALANGKA RAYA
TAHUN 2019
PERIODE II

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI PALANGKA RAYA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Palangka Raya
Pada Hari Selasa, 10 Desember 2019

Wakil Ketua Pengadilan Tinggi Palangka Raya



ROKI PANJAITAN, S.H.
NIP. 19590430 198512 1 001

Ketua Tim Survei

BAMBANG KUSTOPO, S.H., M.H.
NIP. 19590618 198612 1001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Tinggi Palangka Raya mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Palangka Raya, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei ini merupakan kelanjutan implementasi perbaikan dari penilaian masyarakat pada survei periode sebelumnya, dan di dalam pelaksanaan survei dan laporan survei ini tentu masih perlu perbaikan- perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Tinggi Palangka Raya dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Palangka Raya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Palangka Raya, 2 Desember 2019

Tim Survei