



**NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI PELALAWAN KELAS II
TAHUN 2017
(Periode Februari – April)**

No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,42	Baik	2
2	Prosedur	3,45	Baik	1
3	Waktu Pelayanan	3,27	Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,3	Baik	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,45	Baik	1
7	Perilaku Pelaksana	3,42	Baik	2
8	Maklumat Pelayanan	3,31	Baik	6
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,36	Baik	3

No	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1 – 4
1	A (Sangat Baik)	76,00 – 100,00	3,26 – 4,00
2	B (Baik)	41,00 – 75,00	2,51 – 3,25
3	C (Kurang Baik)	21,00 – 40,00	1,76 – 2,50
4	D (Tidak Baik)	10,00 – 20,00	1,00 – 1,75

**Survei berdasarkan Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*