



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

No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,60	Baik	7
2	Prosedur	3,60	Baik	6
3	Waktu Pelayanan	3,33	Baik	3
4	Biaya/Tarif	3,58	Baik	5
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	Baik	1
6	Kompetensi Pelaksana	3,62	Baik	8
7	Perilaku Pelaksana	3,42	Baik	4
8	Maklumat Pelayanan	3,67	Baik	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,27	Baik	2

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

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