

**HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG
TAHUN 2016**

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Prosedur Pelayanan	3,50	Sangat Baik	11
2	Persyaratan Pelayanan	3,50	Sangat Baik	13
3	Kejelasan Petugas	3,59	Sangat Baik	5
4	Kedisiplinan Petugas	3,61	Sangat Baik	4
5	Tanggungjawab Petugas	3,58	Sangat Baik	6
6	Kemampuan Petugas	3,64	Sangat Baik	2
7	Kecepatan Pelayanan	3,56	Sangat Baik	8
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,65	Sangat Baik	1
9	Kesopanan dan Keramahan Pelayanan	5,51	Sangat Baik	10
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,56	Sangat Baik	7
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,50	Sangat Baik	12
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,40	Sangat Baik	14
13	Kenyamanan Lingkungan	3,62	Sangat Baik	3
14	Keamanan Pelayanan	3,52	Sangat Baik	9

Kriteria :

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

Jumlah Responden : 100 orang