

SALINAN



## BUPATI PATI

PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI PATI

NOMOR 24 TAHUN 2015

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PATI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PATI,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PATI.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Pati.
2. Bupati adalah Bupati Pati.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Pati.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati.
5. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
6. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

7. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
8. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Pelayanan publik internal adalah pelayanan publik yang diberikan oleh SKPD kepada pegawai/instansi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati.
10. Pelayanan publik eksternal adalah pelayanan publik yang diberikan oleh SKPD kepada masyarakat.
11. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
12. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
13. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pelaksanaan survei sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman bagi SKPD penyelenggara pelayanan publik dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah :

- a. mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;

- b. sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan;
- c. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- d. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- e. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan;
- f. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

### BAB III

#### RUANG LINGKUP

##### Pasal 4

SKPD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati wajib melakukan survei kepuasan masyarakat.

### BAB IV

#### UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

##### Pasal 5

- (1) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat bagi SKPD pemberi pelayanan eksternal meliputi 9 (sembilan) unsur sebagai berikut :
  - a. persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
  - b. prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
  - c. waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
  - d. biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

- e. produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
- f. kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- g. perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- i. penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

(2) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat bagi SKPD pemberi pelayanan internal meliputi 9 (sembilan) unsur sebagai berikut :

- a. prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- c. waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- e. kedisiplinan petugas adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- f. kejelasan petugas adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

- g. keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pegawai yang dilayani serta memperhatikan aspek kemudahan;
  - h. kenyamanan lingkungan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
  - i. sarana prasarana pelayanan adalah ketersediaan sarana prasarana pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Instrumen survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) sebagaimana tersebut dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

## BAB V

### PENENTUAN RESPONDEN DAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### Pasal 6

- (1) Penentuan jumlah responden dan pengolahan data menggunakan metode yang sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah.
- (2) Penentuan jumlah responden sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan menggunakan teknik survei kuesioner melalui pengisian sendiri minimal sebanyak 50 (lima puluh) responden.

#### Pasal 7

- (1) Survei kepuasan masyarakat ditujukan untuk seluruh unsur pelayanan.
- (2) Survei kepuasan masyarakat yang ditujukan untuk seluruh unsur pelayanan dilaksanakan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

BAB VI  
PELAPORAN

Pasal 8

- (1) Hasil survei kepuasan masyarakat dan publikasi hasil survei wajib dilaporkan paling lambat 1 (satu) bulan berikutnya setelah pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.
- (2) Hasil survei kepuasan masyarakat dilaporkan kepada Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi dan Kepegawaian Sekretariat Daerah Kabupaten Pati.
- (3) Format penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat sebagaimana tersebut dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 9

- (1) Bagian Organisasi dan Kepegawaian Sekretariat Daerah Kabupaten Pati menyusun rekapitulasi laporan hasil survei kepuasan masyarakat dari seluruh SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati.
- (2) Bagian Organisasi dan Kepegawaian Sekretariat Daerah Kabupaten Pati sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaporkan hasil rekapitulasi survei kepuasan masyarakat kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun melalui Gubernur Jawa Tengah.

BAB VII  
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 10

- (1) Monitoring dan evaluasi survei kepuasan masyarakat dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Tim.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Bupati.
- (4) SKPD wajib melakukan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat.

BAB VIII  
PUBLIKASI HASIL SURVEI

Pasal 11

- (1) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei yang digunakan oleh masing-masing SKPD.
- (2) Penyampaian hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan melalui papan pengumuman, media massa, *website* atau sarana informasi lain yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Pati.

Ditetapkan di Pati  
pada tanggal 9 Juni 2015  
BUPATI PATI,  
Ttd.  
HARYANTO

Diundangkan di Patis  
pada tanggal 9 Juni 2015  
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PATI,  
Ttd.  
DESMON HASTIONO

BERITA DAERAH KABUPATEN PATI TAHUN 2015 NOMOR 25

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM



SITI SUBIATI, SH, MM  
Pembina  
NIP. 19720424 199703 2 010



LAMPIRAN I  
 PERATURAN BUPATI PATI NOMOR 24  
 TAHUN 2015 TENTANG PEDOMAN  
 PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN  
 MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
 PEMERINTAH KABUPATEN PATI

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 TERHADAP PELAYANAN PUBLIK EKSTERNAL

Unit Pelayanan : .....  
 Alamat : .....  
 Telepon/Fax : .....

**PERHATIAN :**

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah atau masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik.

I. DATA MASYARAKAT (Responden)		Diisi oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Umur	..... Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD                                      4. D1, D3, D4 2. SMP                                      5. S1 3. SMA/SMK                              6. S2 Ke atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI                      4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta                      5. Lainnya 3. Wiraswasta	<input type="checkbox"/>

## II. DATA PENCAHAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/DATA LAIN	

## III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>a. tidak sesuai. b. kurang sesuai. c. sesuai. d. sangat sesuai.</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman?</p> <p>a. tidak mampu. b. kurang mampu. c. mampu. d. sangat mampu.</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>a. tidak mudah. b. kurang mudah. c. mudah. d. sangat mudah.</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. tidak sopan dan ramah. b. kurang sopan dan ramah. c. sopan dan ramah. d. sangat sopan dan ramah.</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan?</p> <p>a. tidak cepat. b. kurang cepat. c. cepat. d. sangat cepat.</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan kesanggupan dan kewajiban SKPD dalam memberikan pelayanan sebagaimana tertuang dalam maklumat pelayanan?</p> <p>a. tidak sesuai. b. kurang sesuai. c. sesuai. d. sangat sesuai</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya/tarif yang dibayarkan dengan biaya/tarif yang telah ditetapkan?</p> <p>a. selalu tidak sesuai. b. kadang-kadang sesuai. c. banyak sesuai. d. selalu sesuai.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang mekanisme dan tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan di SKPD penyelenggara pelayanan publik?</p> <p>a. tidak jelas dan tidak ditindaklanjuti. b. kurang jelas dan kurang ditindaklanjuti. c. jelas dan ditindaklanjuti. d. sangat jelas dan ditindaklanjuti.</p>

<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan oleh SKPD penyelenggara dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan?</p> <p>a. tidak sesuai.</p> <p>b. kurang sesuai.</p> <p>c. sesuai.</p> <p>d. sangat sesuai.</p>	
---	--

**INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK INTERNAL**

Unit Pelayanan : .....

Alamat : .....

Telepon/Fax : .....

**PERHATIAN :**

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah atau masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik.

I. DATA RESPONDEN	
Nomor Responden	.....
Umur	..... Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD                                      4. D1, D3, D4 2. SMP                                      5. S1 3. SMA/SMK                              6. S2 Ke atas
Jabatan	

## II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/DATA LAIN	

## III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)

<p>1. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di SKPD ini?</p> <p>a. tidak mudah. b. kurang mudah. c. mudah. d. sangat mudah.</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani?</p> <p>a. tidak jelas. b. kurang jelas. c. jelas. d. sangat jelas.</p>
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan?</p> <p>a. tidak cepat. b. kurang cepat. c. cepat. d. sangat cepat.</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan mendapatkan pelayanan di SKPD ini?</p> <p>a. tidak adil. b. kurang adil. c. adil. d. sangat adil.</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman?</p> <p>a. tidak mampu. b. kurang mampu. c. mampu. d. sangat mampu.</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan lingkungan di SKPD ini?</p> <p>a. tidak nyaman. b. kurang nyaman. c. nyaman. d. sangat nyaman.</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. tidak sopan dan ramah. b. kurang sopan dan ramah. c. sopan dan ramah. d. sangat sopan dan ramah.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang sarana prasarana pelayanan di SPKD ini?</p> <p>a. tidak nyaman. b. kurang nyaman. c. nyaman. d. sangat nyaman.</p>

<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. tidak disiplin. b. kurang disiplin. c. disiplin. d. sangat disiplin.</p>	
--	--

BUPATI PATI,

Ttd.

HARYANTO

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM



SITI SUBIATI, SH, MM  
Pembina

NIP. 19720424 199703 2 010

LAMPIRAN II  
 PERATURAN BUPATI PATI NOMOR 24  
 TAHUN 2015 TENTANG PEDOMAN  
 PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN  
 MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
 PEMERINTAH KABUPATEN PATI

FORMAT PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 BAGI SKPD PEMBERI LAYANAN EKSTERNAL

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 TAHUN .....

UNIT PELAYANAN : .....  
 SKPD : .....  
 ALAMAT : .....  
 TELEPON/FAX : .....

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan pelayanan	
2.	Prosedur pelayanan	
3.	Waktu pelayanan	
4.	Biaya/Tarif	
5.	Produk pelayanan	
6.	Kompetensi pelaksana	
7.	Perilaku pelaksana	
8.	Maklumat pelayanan	
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	
dst.		

SKM UNIT PELAYANAN	:	
MUTU PELAYANAN	:	A/B/C/D
KINERJA UNIT PELAYANAN	:	Tidak baik/Kurang baik/Baik/Sangat baik

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan \*\*) :

1. ....
  2. ....
  3. ....
  4. ....
- dst.

Ket : \*\*) Diisi dengan unsur yang kategorinya Tidak baik/Kurang baik

Upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur yang kategorinya Tidak baik/Kurang baik :

1. ....
  2. ....
  3. ....
  4. ....
- dst.

Pati,  
KEPALA SKPD

.....

NIP

FORMAT PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BAGI SKPD PEMBERI LAYANAN INTERNAL

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN .....

SKPD : .....

ALAMAT : .....

TELEPON/FAX : .....

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur pelayanan	
2.	Kompetensi pelaksana	
3.	Waktu pelayanan	
4.	Perilaku pelaksana	
5.	Kedisiplinan petugas	
6.	Kejelasan petugas	
7.	Keadilan mendapatkan pelayanan	
8.	Kenyamanan lingkungan	
9	Sarana prasarana pelayanan	
dst.		

SKM UNIT PELAYANAN/SKPD	:	
-------------------------	---	--

MUTU PELAYANAN	:	A/B/C/D
KINERJA UNIT PELAYANAN	:	Tidak baik/Kurang baik/Baik/Sangat baik

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan \*\*) :

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

dst.

Ket : \*\*) Diisi dengan unsur yang kategorinya Tidak baik/Kurang baik

Upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur yang kategorinya Tidak baik/Kurang baik :

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

dst.

Pati,  
KEPALA SKPD

.....  
NIP

BUPATI PATI,

Ttd.

HARYANTO

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM



SITI SUBIATI, SH, MM  
Pembina

NIP. 19720424 199703 2 010