



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 1



SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN GROBOGAN
BULAN JANUARI 2026

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| LAPORAN | 1 |
| PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) | 1 |
| DAFTAR ISI..... | 1 |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat | 1 |
| 1.3 Metode Pengumpulan Data | 2 |
| 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... | 3 |
| 1.5 Penentuan Jumlah Responden..... | 3 |
| BAB II..... | 4 |
| ANALISIS DATA SKM | 4 |
| 2.1 Analisis Responden..... | 4 |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan | 6 |
| 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut | 10 |
| 2.4 Tren Nilai SKM..... | 11 |
| BAB III..... | 13 |
| HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA | 13 |
| BAB IV | 15 |
| KESIMPULAN | 15 |
| LAMPIRAN..... | 14 |
| 1. Kuesioner | 14 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

- penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner formulir secara daring yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** 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.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 250 orang dan sampel sebanyak 156 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 156 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------------------|--------|------------|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-Laki | 72 | 46.15% |
| | | Perempuan | 84 | 53.85% |
| 2 | Pendidikan | Tidak Sekolah | 1 | 0.64% |
| | | SD/Sederajat | 2 | 1.28% |
| | | SMP/Sederajat | 6 | 24.4% |
| | | SMA/Sederajat | 38 | 86.54% |
| | | D1/D2/D3 | 6 | 3.8% |
| | | D4/S1 | 91 | 58.33% |
| | | S2 | 10 | 6.41% |
| | | S3 | 2 | 1.28% |
| 3 | Pekerjaan | ASN | 83 | 53.21% |
| | | TNI | | 0% |
| | | POLRI | | 0% |
| | | Swasta | 20 | 12.82% |
| | | Wirausaha | 1 | 0.64% |
| | | Ibu Rumah Tangga | 1 | 0.64% |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 39 | 25% |
| | | Petani/Nelayan | 2 | 1.28% |
| | | Pekerja Lepas/Freelance | | 0% |
| | | Pensiunan | | 0% |
| | | Lainnya | 10 | 6.41% |

| | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------|-----|------|
| 4 | Kategorisasi Pengguna Layanan | Non Disabilitas | 156 | 100% |
| | | Disabilitas | | 0% |
| 5 | Kategorisasi Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik | | 0% |
| | | Disabilitas Intelektual | | 0% |
| | | Disabilitas Mental | | 0% |
| | | Disabilitas Sensorik | | 0% |
| | | | | |

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

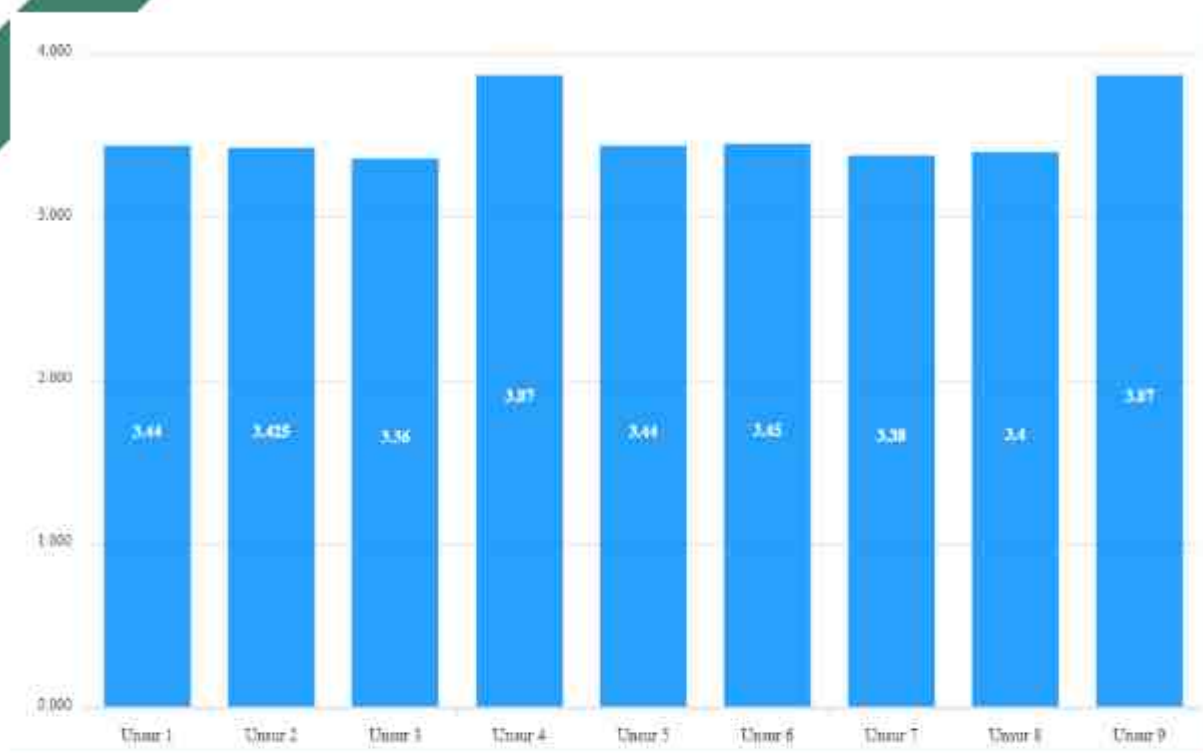
| No | Jenis Layanan | Jumlah Responden | Persyaratan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan | Sarpras | IKM Per Jenis Layanan |
|----|--|------------------|-------------|----------|-------|--------|--------|------------|----------|--------|---------|-----------------------|
| 1. | Fasilitasi Kerjasama Daerah | 10 | 92.50 | 92.50 | 92.50 | 97.50 | 97.50 | 95.00 | 92.50 | 95.00 | 97.50 | 94.72 |
| 2. | Pengajuan Pencairan Hibah | 18 | 81.94 | 81.94 | 83.33 | 97.22 | 80.56 | 82.64 | 86.11 | 84.72 | 97.22 | 86.19 |
| 3. | Pengajuan Pencairan Bansos | 36 | 83.33 | 81.25 | 81.94 | 92.36 | 84.03 | 81.94 | 83.33 | 81.94 | 95.83 | 85.11 |
| 4. | Fasilitasi Penyusunan Perbup | 1 | 100.00 | 100.00 | 75.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 97.22 |
| 5. | Fasilitasi Penyusunan Keputusan Bupati dan Keputusan Sekretaris Daerah | 18 | 87.50 | 88.19 | 88.89 | 98.61 | 88.89 | 88.89 | 86.11 | 84.72 | 98.61 | 90.05 |

| No | Jenis Layanan | Jumlah Respon | Persyaratan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan | Sarpras | IKM Per Jenis Layanan |
|-----|--|---------------|-------------|----------|--------|--------|--------|------------|----------|--------|---------|-----------------------|
| 6. | Registrasi dan Verifikasi Penyedia Barang/Jasa | 2 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 100.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 100.00 | 80.56 |
| 7. | Pengadaan Non Tender | 5 | 80.00 | 80.00 | 75.00 | 100.00 | 80.00 | 82.50 | 75.00 | 80.00 | 100.00 | 83.61 |
| 8. | Pengadaan e-Purchasing | 2 | 87.50 | 81.25 | 87.50 | 87.50 | 75.00 | 87.50 | 87.50 | 75.00 | 100.00 | 85.42 |
| 9. | Pengajuan Cuti | 16 | 89.06 | 90.63 | 87.50 | 98.44 | 92.19 | 90.63 | 82.81 | 87.50 | 100.00 | 90.97 |
| 10. | Surat Kenaikan Gaji Berkala | 12 | 93.75 | 91.67 | 77.08 | 97.92 | 89.58 | 88.54 | 75.00 | 85.42 | 100.00 | 88.77 |
| 11 | Ijin Magang/PKL/ Penelitian | 8 | 84.38 | 79.69 | 71.88 | 96.88 | 75.00 | 84.38 | 84.38 | 81.25 | 87.50 | 82.81 |
| 12. | Usul Kenaikan Pangkat | 8 | 87.50 | 92.19 | 93.75 | 100.00 | 90.63 | 93.75 | 93.75 | 93.75 | 100.00 | 93.92 |
| 13. | Kartu Peserta Ujian Dinas | 1 | 75.00 | 75.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 94.44 |

| No | Jenis Layanan | Jumlah Respon | Persyaratan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan | Sarpras | IKM Per Jenis Layanan |
|-----|--|---------------|-------------|----------|--------|--------|--------|------------|----------|--------|---------|-----------------------|
| 14. | Jamuan Makan dan Minum | 2 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 100.00 | 87.50 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 87.50 | 80.56 |
| 15. | Surat Keluar | 1 | 75.00 | 87.50 | 100.00 | 100.00 | 75.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 93.06 |
| 16. | Surat Masuk | 2 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 100.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 62.50 | 76.39 |
| 17. | Penyusunan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja | 7 | 85.71 | 91.07 | 85.71 | 100.00 | 85.71 | 87.50 | 85.71 | 82.14 | 100.00 | 89.29 |
| 18. | Pelaksanaan Protokol Acara Kedinasan | 3 | 100.00 | 95.83 | 91.67 | 91.67 | 100.00 | 95.83 | 91.67 | 100.00 | 100.00 | 96.30 |
| 19. | Tambah Uang Persediaan (TU) | 1 | 100.00 | 87.50 | 100.00 | 100.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 100.00 | 87.50 |
| 20. | Ganti Uang Persediaan (GU) | 1 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 100.00 | 75.00 | 50.00 | 75.00 |
| 21. | Laporan Hasil Perjalanan | 1 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 100.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 77.78 |

| No | Jenis Layanan | Jumlah Respon | Persyaratan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan | Sarpras | IKM Per Jenis Layanan |
|----------------------|-------------------------------------|---------------|-------------|----------|-------|--------|--------|------------|----------|-------|---------|-----------------------|
| | Dinas | | | | | | | | | | | |
| 22. | Registrasi SPP/SPM dan Dokumen SP2D | 1 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 100.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 100.00 | 80.56 |
| | | | | | | | | | | | | |
| Rerata IKM Per Unsur | | | 3,44 | 3,425 | 3,36 | 3,87 | 3,44 | 3,45 | 3,38 | 3,4 | 3,87 | 3,13 |
| IKM Unit Layanan | | | 87,83 | | | | | | | | | |
| Mutu Unit Layanan | | | B | | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.36. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3.4 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa masih belum lengkapnya sarana dan sarana di Lingkungan SETDA. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

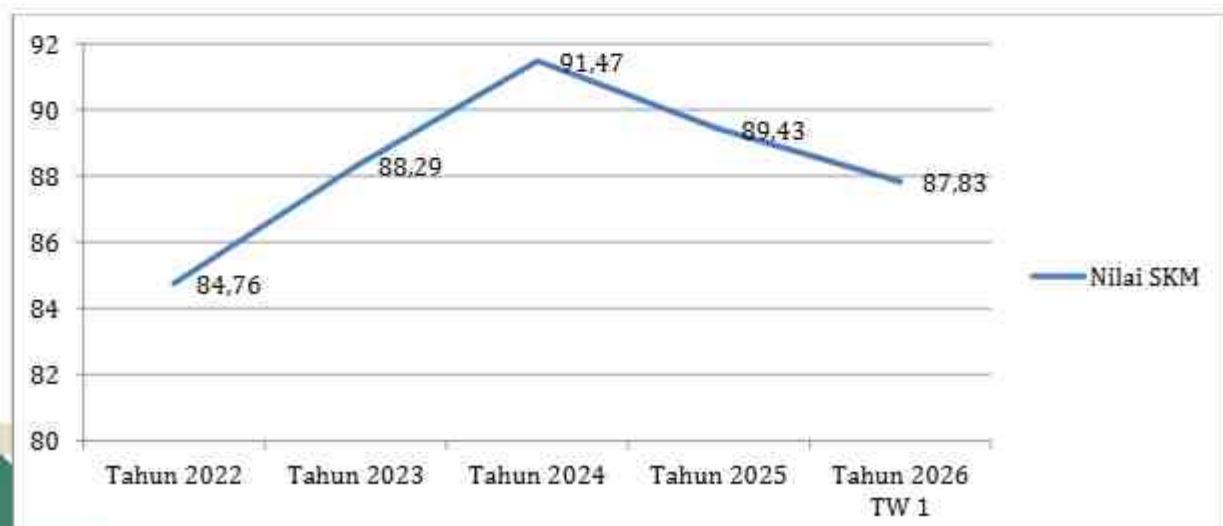
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan


agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

| No | Unsur | Rencana Tindak Lanjut | Waktu | Penanggung Jawab |
|----|----------------------|--|---------------|------------------|
| 1 | Sarana dan Prasarana | Mengidentifikasi sarana dan prasaran yang dibutuhkan oleh penerima layanan. | April 2026 | Bagian Umum |
| | | Melakukan pengusulan anggaran untuk memenuhi kekurangan sarana dan prasarana | November 2026 | Bagian Umum |
| 2 | Perilaku Petugas | Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna | Desember 2026 | Bagian Umum |

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan dapat dilihat melalui grafik berikut :





Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III


HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan periode Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

| No | Unsur | IKM |
|----|--|-------|
| 1 | Persyaratan | 3.48 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3.465 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3.35 |
| 4 | Biaya/Tarif | 3.88 |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3.42 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.51 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.47 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3.57 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3.83 |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi) | Dokumentasi Kegiatan |
|----|-------------------------------|--|--|--|
| 1 | Forum Lintas Perangkat Daerah | Sudah | Kami mengundang stakeholder untuk memberikan saran dan masukan dalam perencanaan baik anggaran maupun kegiatan dari permasalahan yang ada. Pembahasan agar mampu memaksimalkan anggaran yang ada agar dapat mengakomodir kebutuhan pelayanan |  |

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 156 orang mengisi SKM pada Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan di tahun 2026. Pengajuan Pencairan Bansos menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 36 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,83. Meskipun demikian, nilai SKM Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Jangka Waktu dan Perilaku.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Kabupaten Grobogan, 1 April 2026

Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan



Dr. Anang Armananto, S.Sos., M.Si.

NIP. 197301221993021001

