



**DISKOMINFO
GROBOGAN**



grobogan **BerAKHLAK**
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

LAPORAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Grobogan
Triwulan II Tahun 2026**

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
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	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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.

Dinas Komunikasi dan Informatika 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 Dinas Komunikasi dan Informatika 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 Dinas Komunikasi dan Informatika 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 193 orang dan sampel sebanyak 193 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 193 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	95	49.22%
		Perempuan	98	50.78%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		0%
		SD/Sederajat		0%
		SMP/Sederajat		0%
		SMA/Sederajat	188	97.41%
		D1/D2/D3	133	68.91%
		D4/S1	112	58.03%
		S2	5	2.59%
		S3		0%
3	Pekerjaan	ASN	120	62.18%
		TNI		0%
		POLRI		0%
		Swasta	28	14.51%
		Wirausaha	3	1.55%
		Ibu Rumah Tangga	2	1.04%
		Pelajar/Mahasiswa	19	9.84%
		Petani/Nelayan		0%
		Pekerja Lepas/Freelance	3	1.55%
		Pensiunan	1	0.52%
		Lainnya	17	8.81%

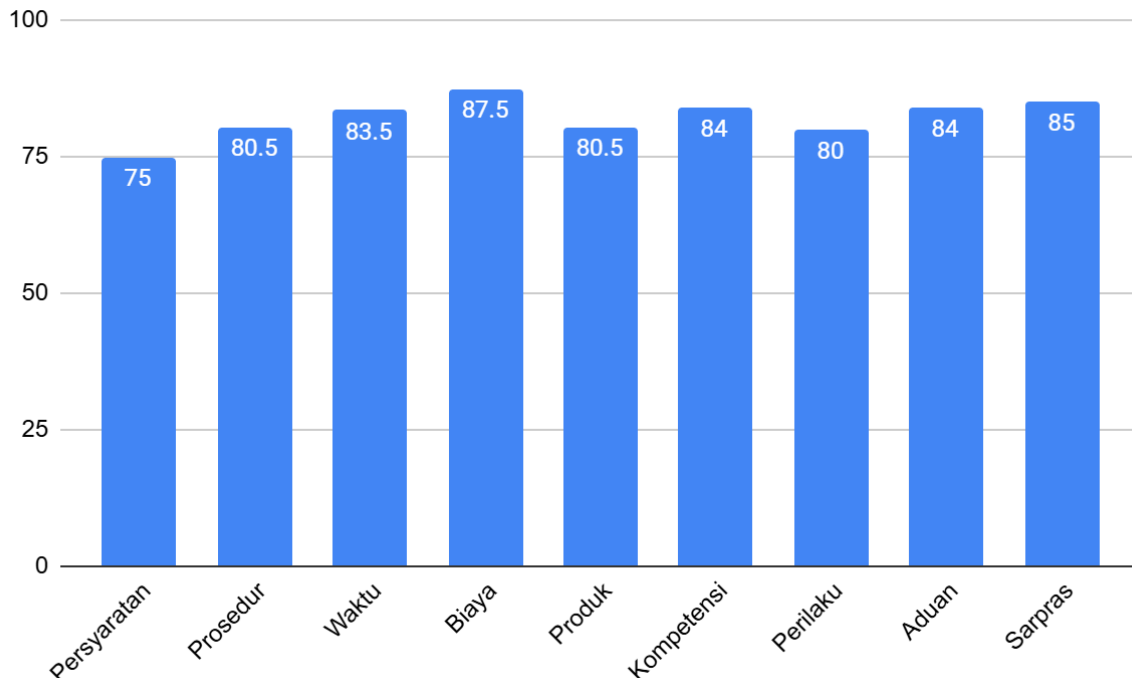
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	193	100%
		Disabilitas		0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		0%
		Disabilitas Intelektual		0%
		Disabilitas Mental		0%
		Disabilitas Sensorik		0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	PELAYANAN SIMPEL-GAN	98	88.52	93.49	91.07	99.49	90.56	91.33	93.11	91.33	99.49	93.15
2.	PELAYANAN SIAP-GAN	5	95.00	95.00	85.00	100.00	80.00	87.50	90.00	90.00	100.00	91.39
3.	PELAYANAN RADIO PURWODADI FM	9	88.89	95.83	91.67	100.00	88.89	84.72	88.89	88.89	100.00	91.98
4.	PELAYANAN JARINGAN INTERNET	36	98.61	97.92	97.22	100.00	95.14	98.26	97.22	97.92	100.00	98.03
5.	PELAYANAN TTE (TANDA TANGAN ELEKTRONIK)	5	90.00	92.50	90.00	95.00	90.00	92.50	95.00	95.00	100.00	93.33
6.	PELAYANAN PORTAL SATU DATA	14	98.21	98.21	96.43	100.00	100.00	99.11	100.00	100.00	100.00	99.11
7.	PELAYANAN SUB DOMAIN	5	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	97.50	100.00	95.00	100.00	99.17

8.	PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	4	87.50	90.63	81.25	87.50	81.25	81.25	81.25	81.25	93.75	85.07
9.	PELAYANAN PENGADUAN	5	95.00	100.00	95.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.89
10.	PELAYANAN EMAIL - GOV	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
11	PELAYANAN DATA CENTER	11	100.00	100.00	100.00	100.00	95.45	100.00	97.73	100.00	97.73	98.99
Rerata IKM Per Unsur			3,70	3,82	3,73	3,97	3,69	3,75	3,78	3,75	3,98	94,91
IKM Unit Layanan			94,91									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur
(Download grafik di aplikasi Apikmase dan paste di sini)



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. Produk mendapatkan nilai terendah yaitu 3.69. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 3.70. adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dan produk dari responden mengisikan survey layanan ini mendapat nilai IKM 2 terendah dari seluruh survey yang disajikan.

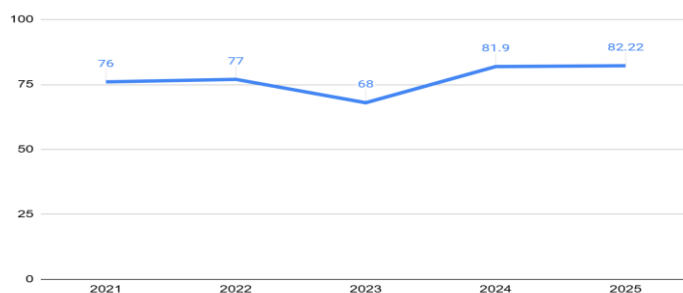
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan,

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	Persyaratan	Menyelenggarakan rapat koordinasi terkait evaluasi perihal perilaku dalam pelayanan	Juli 2026	Sekretariat Bagian Umum
2	Produk	Menyelenggarakan rapat evaluasi terkait produk layanan	Juli 2026	Sekretariat Bagian Umum

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika 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 Dinas Komunikasi dan Informatika 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 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan periode Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,55
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,58
3	Waktu Penyelesaian	3,42
4	Biaya/Tarif	3,89
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,55
6	Kompetensi Pelaksana	3,62
7	Perilaku Pelaksana	3,49
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,51
9	Sarana dan Prasarana	3,90

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 193 orang mengisi SKM pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan di tahun 2026. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 193 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,91. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk dan Persyaratan.

Kabupaten Grobogan, 01 Juli 2026

Kepala Dinas
Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Grobogan

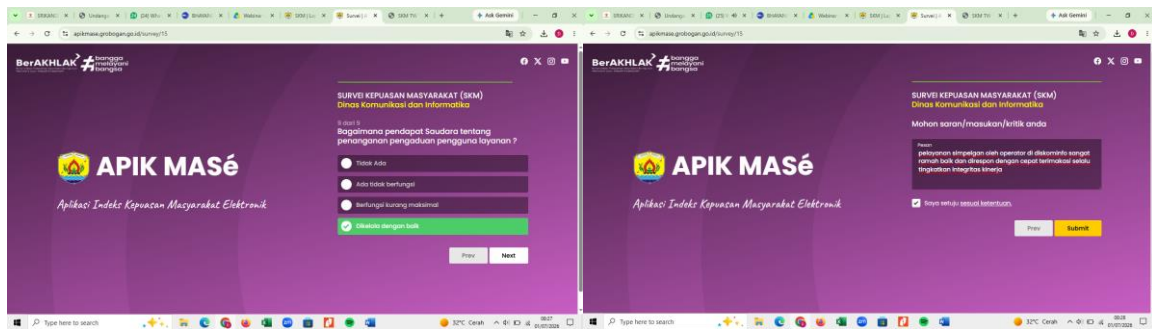


Drs. MUZAKIR WALAD., M.T
Pembina Utama Muda
NIP. 19730824 199203 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The figure displays three sequential screenshots of the BeAKHLIAH APiK MASé survey form. The first screenshot shows the title 'APiK MASé' and the subtitle 'Apikah Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik?'. The second screenshot shows the survey questions and response options. The third screenshot shows the submission buttons.



2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

(pengisian layanan SKM melalui aplikasi Apikmase)

