



**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 I 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 230 orang dan sampel sebanyak 230 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 230 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	107	46.52%
		Perempuan	123	53.48%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		0%
		SD/Sederajat	3	1.3%
		SMP/Sederajat	4	1.74%
		SMA/Sederajat	3800	1652.17%
		D1/D2/D3	3762	1635.65%
		D4/S1	152	66.09%
		S2	14	6.09%
		S3	1	0.43%
3	Pekerjaan	ASN	131	56.96%
		TNI		0%
		POLRI		0%
		Swasta	26	11.3%
		Wirausaha	14	6.09%
		Ibu Rumah Tangga	6	2.61%
		Pelajar/Mahasiswa	17	7.39%
		Petani/Nelayan	2	0.87%
		Pekerja Lepas/Freelance	4	1.74%
		Pensiunan		0%
		Lainnya	30	13.04%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	230	100%
		Disabilitas		0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		0%
		Disabilitas Intelektual		0%
		Disabilitas Mental		0%
		Disabilitas Sensorik		0%

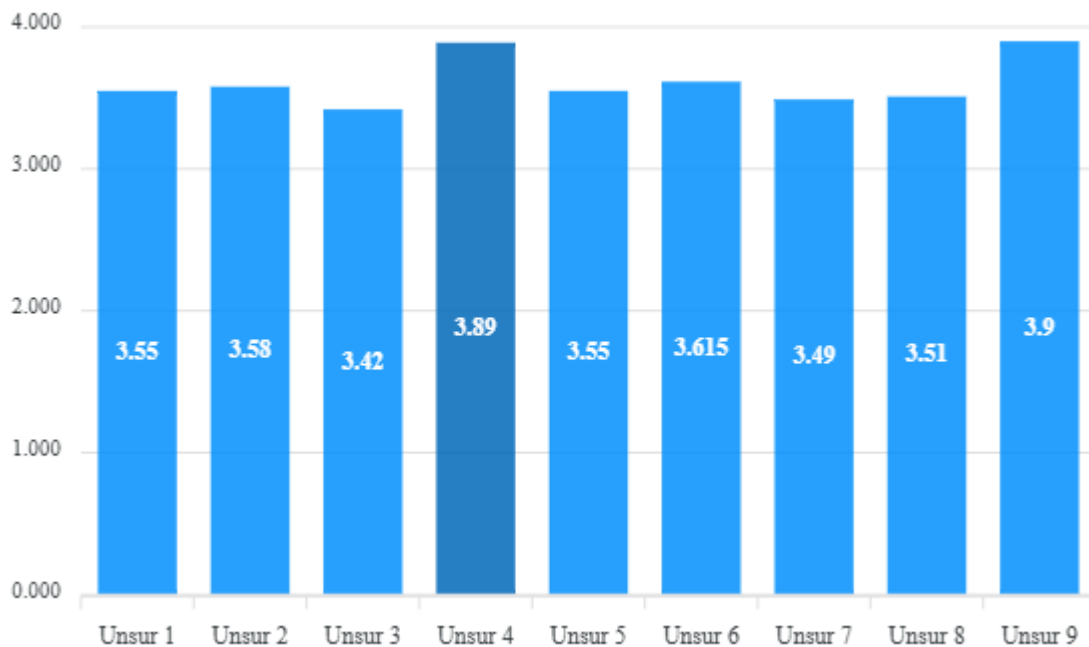
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	38	90.13	89.47	88.82	99.34	89.47	91.12	90.13	90.13	97.37	91.78
2.	PELAYANAN SIAP-GAN	24	90.63	88.02	85.42	100.00	89.58	89.58	92.71	86.46	100.00	91.38
3.	PELAYANAN RADIO PURWODADI FM	26	89.42	89.42	88.46	94.23	92.31	91.35	90.38	86.54	93.27	90.60
4.	PELAYANAN JARINGAN INTERNET	36	86.11	89.93	77.78	93.06	84.72	90.28	77.78	90.28	97.22	87.46
5.	PELAYANAN TTE (TANDA TANGAN ELEKTRONIK)	6	91.67	93.75	87.50	100.00	87.50	93.75	87.50	91.67	100.00	92.59
6.	PELAYANAN PORTAL SATU DATA	43	86.63	88.37	86.63	98.26	88.95	89.53	87.21	84.88	99.42	89.99
7.	PELAYANAN SUB DOMAIN	7	92.86	91.07	89.29	100.00	92.86	94.64	92.86	85.71	100.00	93.25

8.	PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	15	88.33	90.00	88.33	90.00	88.33	88.33	90.00	88.33	91.67	89.26
9.	PELAYANAN PENGADUAN	29	87.93	88.36	85.34	100.00	86.21	88.36	87.07	86.21	99.14	89.85
10.	PELAYANAN EMAIL - GOV	6	95.83	95.83	75.00	100.00	95.83	95.83	75.00	95.83	100.00	92.13
Rerata IKM Per Unsur			3,55	3,58	3,42	3,89	3,55	3,62	3,49	3,51	3,90	90,26
IKM Unit Layanan			90,26									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

(Download grafik di aplikasi Apikmase dan paste di sini)



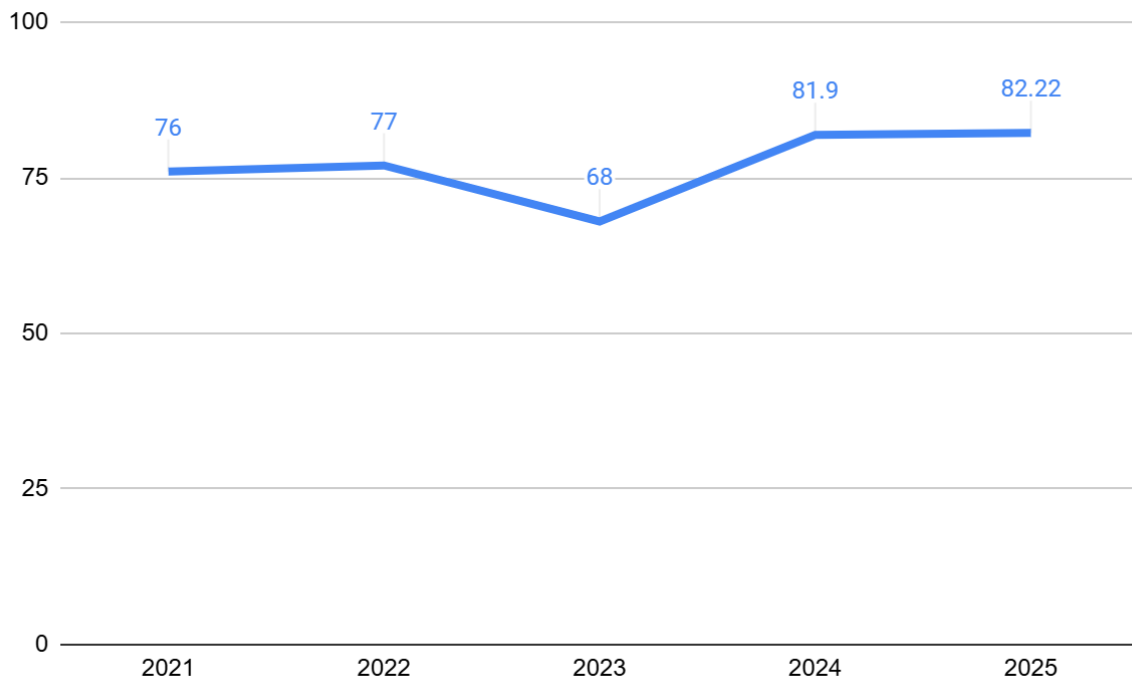
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

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. Jangka Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3.42. Selanjutnya Perilaku yang mendapatkan nilai 3.49.adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima beberapa masukan yang menyatakan bahwa Pelayanan kami sudah baik, dan dari masukan,kritikan tersebut kedepan pelayanan kami akan kami tingkatkan.

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 4 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 Triwulan 4 Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.24
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,38
3	Waktu Penyelesaian	3,49
4	Biaya/Tarif	4.00
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.59
6	Kompetensi Pelaksana	3.43
7	Perilaku Pelaksana	3.37
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.41
9	Sarana dan Prasarana	4.00

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode Triwulan 4 Tahun 2025 (Bulan Oktober, November, Desember).

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 230 orang mengisi SKM pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan di tahun 2026 (Periode Triwulan I Januari hingga Maret).
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,26. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Kabupaten Grobogan, 01 April 2026

Kepala Dinas

Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Grobogan



Drs. MUZZAKIR WALAD.,M.T

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP.197308241992031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The image displays eight screenshots of the APIK MASÉ survey application interface, arranged in a 4x2 grid. The interface is designed for a survey titled "SURVEI KEPUKSIAN MASYARAKAT (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika". The application is branded with "BerAKHLAK" and "APIK MASÉ Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik".

The first screenshot shows the registration form with fields for "Nama Lengkap", "Email", "Jenis Kelamin" (Male/Female), "Pendidikan" (High School/Diploma/University), "Kategori" (Government/Non-Government), and "No. HP". A "Next" button is at the bottom right.

The second screenshot shows the login form with fields for "Nama Pengguna" and "Password". It includes a "Forgot Password?" link and a "Next" button.

The third screenshot shows the questionnaire for "Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan?". The options are "Tidak Sesuai", "Kurang Sesuai", "Sesuai", and "Sangat Sesuai" (selected). "Pilih" and "Next" buttons are at the bottom.

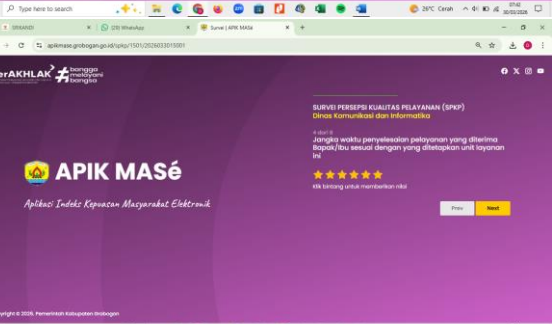
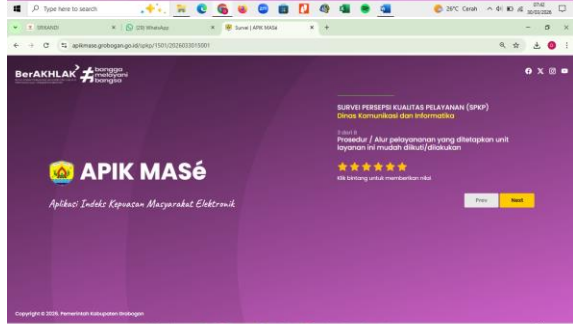
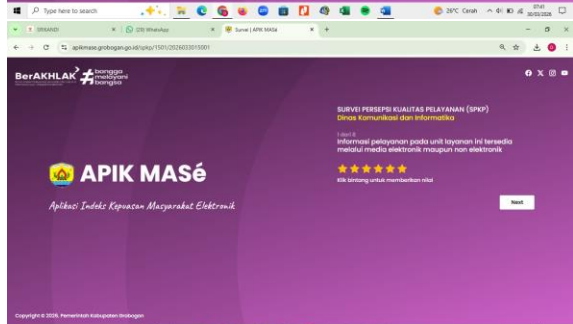
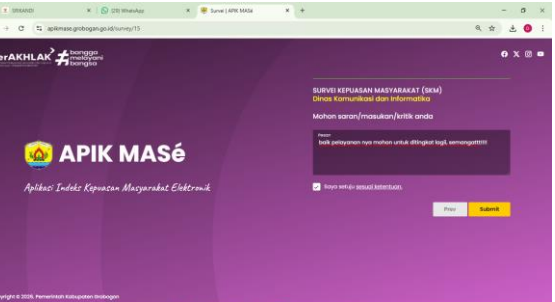
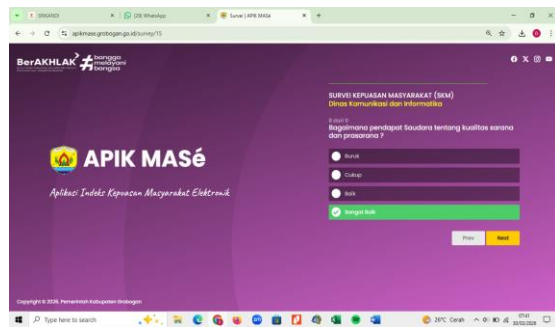
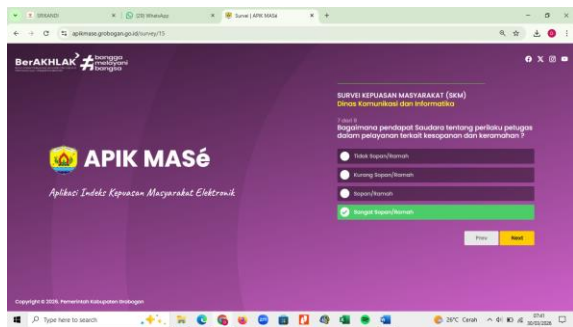
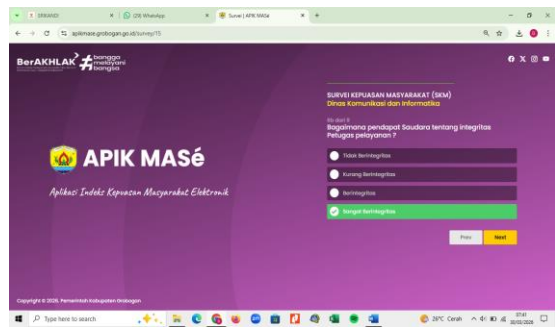
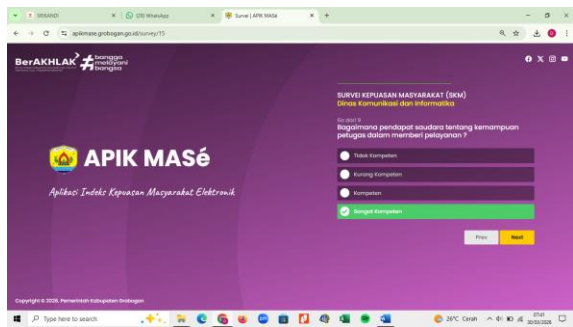
The fourth screenshot shows the questionnaire for "Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan bentuk isian, mekanisme prosedur pelayanan?". The options are "Tidak Mudah", "Kurang Mudah", "Mudah", and "Sangat Mudah" (selected). "Pilih" and "Next" buttons are at the bottom.

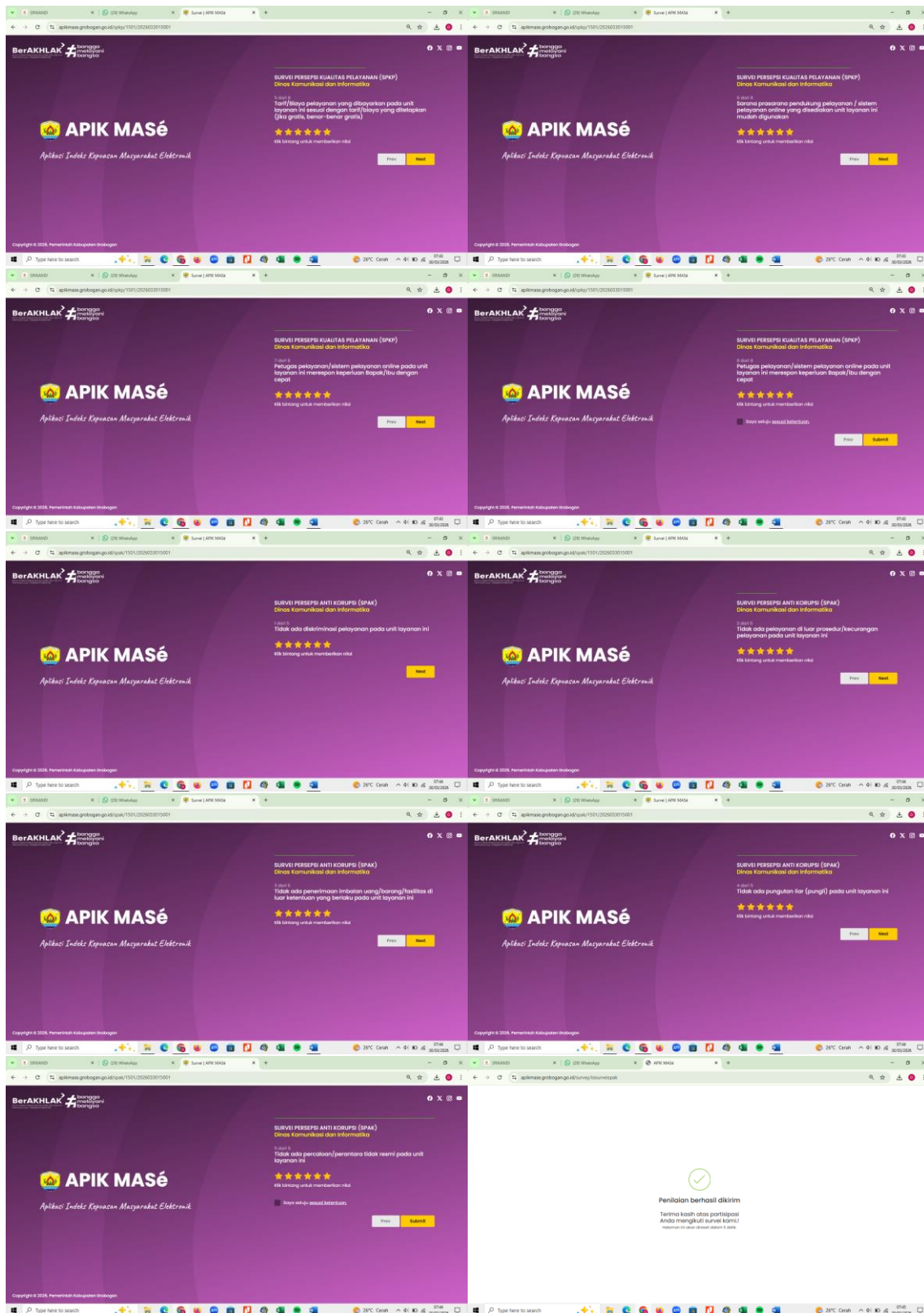
The fifth screenshot shows the questionnaire for "Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi informasi, mekanisme dan prosedur pelayanan?". The options are "Tidak Transparan", "Kurang Transparan", "Transparan", and "Sangat Transparan" (selected). "Pilih" and "Next" buttons are at the bottom.

The sixth screenshot shows the questionnaire for "Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?". The options are "Tidak Cepat", "Kurang Cepat", "Cepat", and "Sangat Cepat" (selected). "Pilih" and "Next" buttons are at the bottom.

The seventh screenshot shows the questionnaire for "Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?". The options are "Sangat Mahal", "Cukup Mahal", "Murah", and "Sangat Murah" (selected). "Pilih" and "Next" buttons are at the bottom.

The eighth screenshot shows the questionnaire for "Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian standar pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?". The options are "Tidak Sesuai", "Kurang Sesuai", "Sesuai", and "Sangat Sesuai" (selected). "Pilih" and "Next" buttons are at the bottom.





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

