



**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN IV TAHUN 2024**

**PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN**

**DINAS PENDIDIKAN**

Alamat : Jln. Pemuda No. 35 Telp. (0292) 4321034, 421358 Fax.(0292) 421034

PURWODADI 581111

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas taufik serta hidayah-Nya sehingga penyusunan "Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan Tahun 2024" ini dapat diselesaikan.

Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan Tahun 2024 ini disusun sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kinerja Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan. Disamping itu, Survey Kepuasan Masyarakat ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam memberikan layanan pada masyarakat sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017.

Atas perhatian dan kerjasama dari semua pihak di lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan dalam memberikan layanan diucapkan terimakasih.

Kepala Dinas Pendidikan  
Kabupaten Grobogan,



Drs. H. PURNYOMO, M.Pd  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196711271995121002

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
<b>BAB III</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
<b>BAB IV</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
4.4 Rata-rata Nilai SKM selama 1 tahun	11
<b>BAB V</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>13</b>

# **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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan adalah tim yang dibentuk oleh Kepala Dinas Pendidikan sebagaimana terlampir.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM di Dinas Pendidikan menggunakan e-survei dengan kuesioner yang dikemas melalui aplikasi Google Form. Aplikasi ini dapat diakses melalui android, laptop maupun personal computer yang terkoneksi jaringan internet. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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 dan Integritas pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan secara ramah dan sopan.
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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Dinas Pendidikan saat responden telah selesai memperoleh layanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya direkap secara periodik oleh tim SKM.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu yaitu 1 (satu) triwulan sekali. Di Dinas Pendidikan, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan dalam waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2024	7
2.	Pengumpulan Data	Oktober – Desember 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2025	4

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Karena responden pengguna layanan yang telah mengisi instrument e-survei cukup banyak (sejumlah 39 orang), maka tim memutuskan untuk mengolah semua survey sebagai sampel survey. Angka ini berarti sudah melebihi ambang batas sampel dari Krejcie and Morgan.

Tabel 1. Penentuan Sampel dari Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

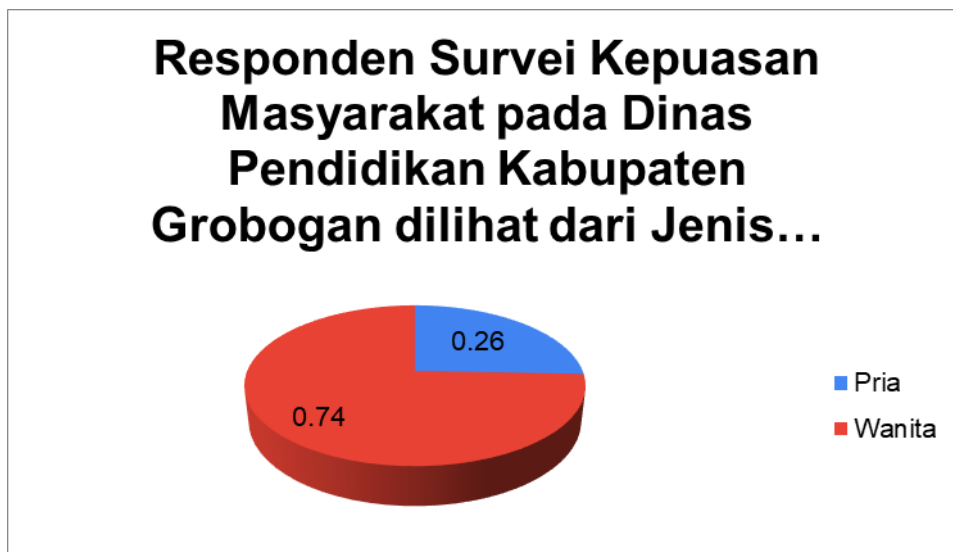
## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

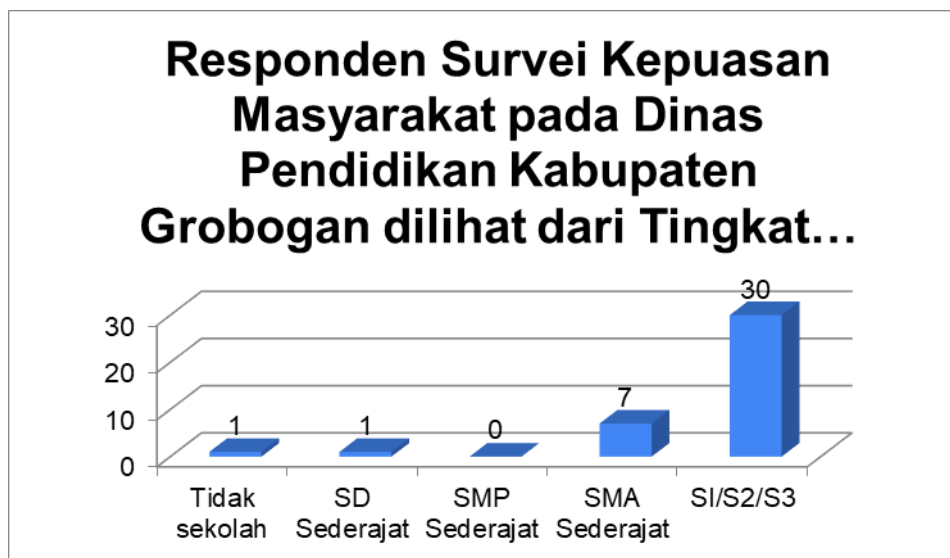
#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang digunakan sampel yaitu 39 orang responden, dengan karakteristik sebagai berikut :

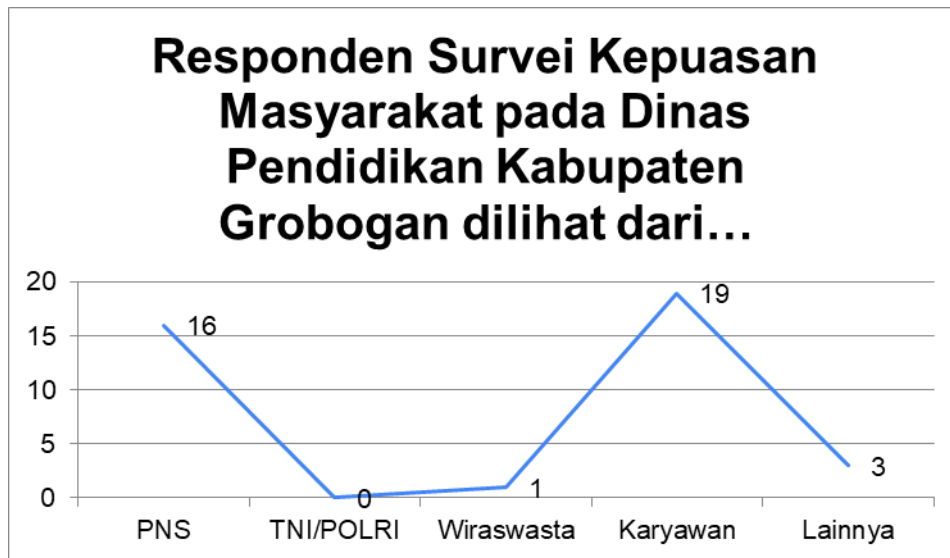
a. Keadaan responden berdasarkan jenis kelamin



b. Keadaan responden berdasarkan tingkat pendidikan



c. Keadaan responden berdasarkan pekerjaan



## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3.85	3.97	4.00	4.00	4.00	3.95	4.00	3.97	3.97
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan		<b>99.2 (Sangat Baik)</b>								

## BAB IV

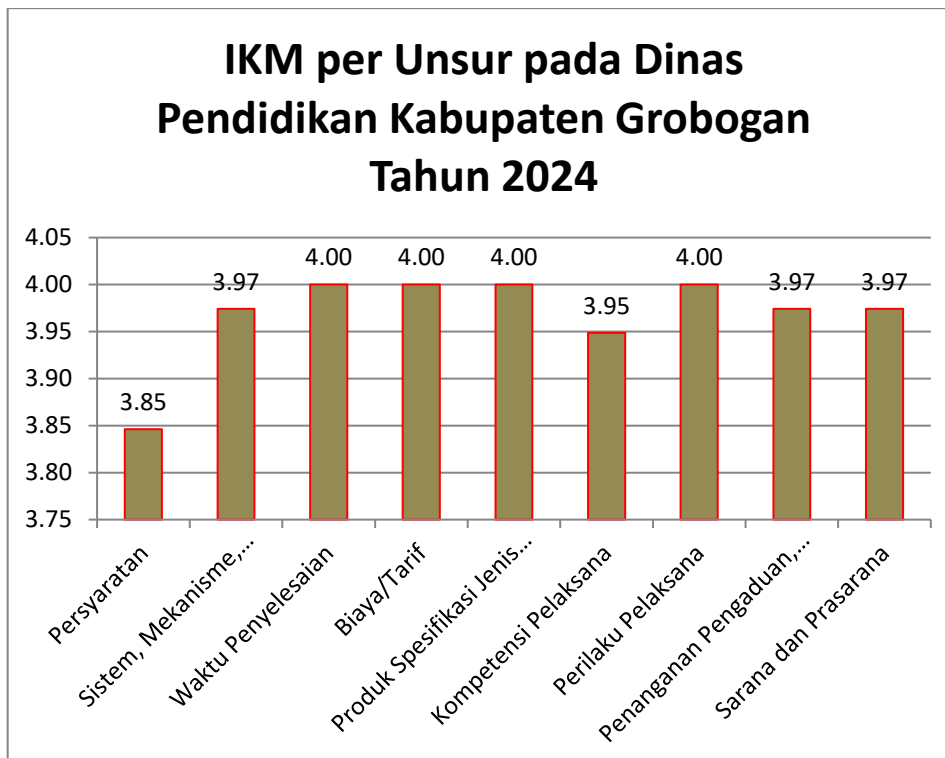
### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data 9 (sembilan) unsur SKM dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Unsur Persyaratan dan Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,85.
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Waktu penyelesaian, unsur Biaya/Tarif , unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan, unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai 4,0.

Data IKM per Unsur pada Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan Tahun 2024 sebagai berikut :



Berdasarkan hasil rekapitulasi saran perbaikan yang masuk melalui 9 instrument yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang dikelompokkan dalam beberapa

kategori dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Pengunjung masih sering kebingungan terkait persyaratan produk layanan
- Petugas pelayanan kurang memahami alur prosedur pelayanan sehingga seringkali pengunjung mengantre cukup lama

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis dilakukan terhadap Permasalahan berupa kelemahan dan kelebihan Unsur Layanan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Hasil analisis dibuat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 30 Oktober 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan dan kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM jangka pendek dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Persyaratan</b>	Perlu edukasi ke pengunjung terkait persyaratan produk pelayanan Dinas Pendidikan baik secara online maupun offline				√	<b>Sub Bagian Umum</b>
2	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Perlu adanya pelatihan dan evaluasi tiap bulan terkait kompetensi petugas pelayanan				√	<b>Sub Bagian Umum</b>

### 4.3 . Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan.

### 4.4 Nilai Rata-rata SKM

Berikut kami sampaikan rata-rata nilai SKM di Dinas Pendidikan dari triwulan 1 sampai dengan triwulan 4 di tahun 2024.

TW	Nilai Rata-rata SKM
1	96.7
2	98.3
3	99.8
4	99.2
Rata-rata	98,5

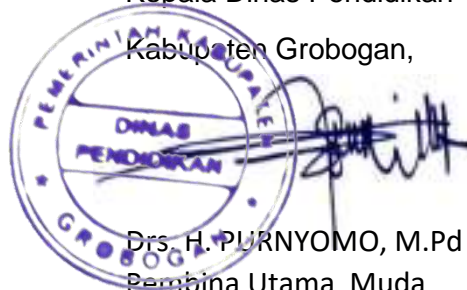
## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Oktober hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang SANGAT BAIK dengan nilai SKM 99,2
- Terdapat lima unsur pelayanan yang pencapaiannya rendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur unsur **Persyaratan (3.85)**, unsur **Sistem, Mekanisme, Prosedur (3.97)**, unsur **Kompetensi Pelaksana (3.95)**, unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3.97)** dan unsur **Sarana dan Prasarana (3.97)**
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur **Waktu Penyelesaian (4.00)** , unsur **Biaya/Tarif (4.00)**, unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (4.00)**, dan unsur **Perilaku Pelaksana** mendapatkan nilai **(4.00)**

Kepala Dinas Pendidikan  
Kabupaten Grobogan,



Drs. H. PURNYOMO, M.Pd  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196711271995121002

## KUESIONER



PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN  
**DINAS PENDIDIKAN**

Alamat : Jalan Pemuda No. 35 Telp.(0292) 421034, 421358  
 Fax (0292) 421034 Purwodadi 581111

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
 UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN GROBOGAN

- A. Nama :
- B. Jenis Kelamin :
1. Pria
  2. Wanita
- C. Pendidikan :
1. Tidak Sekolah
  2. SD Sederajat
  3. SMP Sederajat
  4. SMA Sederajat
  5. S1
  6. S2
  7. S3
  8. Yang lain
- D. Pekerjaan :
1. ASN (PNS & PPPK)
  2. TNI/Polri
  3. Pegawai Swasta
  4. Wiraswasta/Usahawan
  5. Pelajar/Mahasiswa
  6. Yang Lain
- E. No HP
- F. Email
- G. Jenis Pelayanan yang Diminta

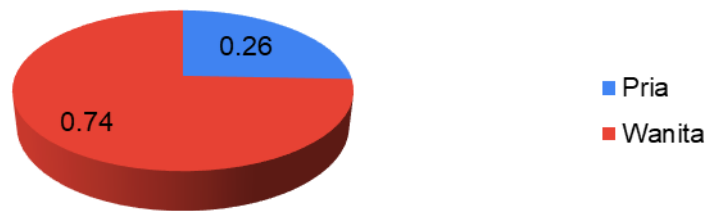
**Pertanyaan**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?
  - a. Semua/ sebagian besar persyaratan disampaikan dengan jelas
  - b. Sebagian kecil persyaratan disampaikan dengan jelas
  - c. Semua persyaratan disampaikan dengan tidak jelas
  - d. Tidak ada sama sekali penjelasan mengenai persyaratan layanan
2. Bagaimana pendapat Saudara terkait kemudahan Sistem, Mekanisme, Prosedur dan transparansi dalam pelayanan yang Saudara terima?
  - a. Semua/ sebagian besar prosedur pelayanan mudah dipahami dan pelayanan sangat transparan
  - b. Sebagian kecil prosedur pelayanan mudah dipahami dan pelayanan transparan
  - c. Semua prosedur pelayanan sulit dipahami dan pelayanan kurang transparan

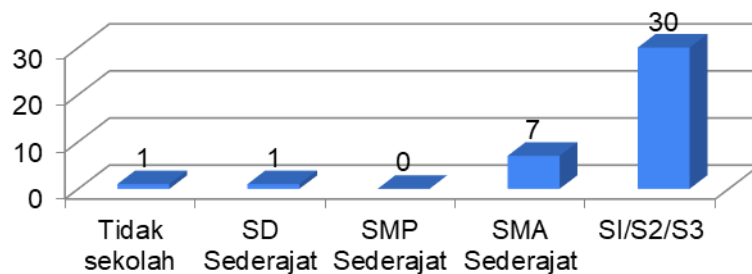
- d. Sama sekali tidak ada prosedur pelayanan dan pelayanan tidak transparan
- 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan standar pelayanan?
  - a. Semua/ sebagian besar pelayanan diberikan tepat waktu
  - b. Sebagian kecil pelayanan diberikan tepat waktu
  - c. Semua pelayanan diberikan melebihi waktu
  - d. Tidak ada batasan waktu pemberian pelayanan
- 4. Biaya layanan di Dinas Pendidikan Gratis (Rp.0)
  - a. Semua pelayanan diberikan secara gratis
  - b. Sebagian besar pelayanan diberikan gratis
  - c. Sebagian besar pelayanan diharuskan membayar
  - d. Semua pelayanan diharuskan membayar
- 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
  - a. Semua/ sebagian besar produk pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
  - b. Sebagian kecil produk pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
  - c. Sebagian besar produk pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan
  - d. Semua produk pelayanan tidak sesuai standar pelayanan
- 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan dan integritas petugas dalam pelayanan ?
  - a. Semua/ sebagian besar petugas kompeten dan sangat berintegritas dalam pelayanan
  - b. Sebagian kecil petugas kompeten dan berintegritas dalam pelayanan
  - c. Sebagian besar petugas tidak kompeten dan kurang berintegritas dalam pelayanan
  - d. Semua petugas yang tidak kompeten dan tidak berintegritas dalam pelayanan
- 7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
  - a. Semua/ sebagian besar petugas sopan dan ramah dalam pelayanan
  - b. Sebagian kecil petugas sopan dan ramah dalam pelayanan
  - c. Sebagian besar petugas tidak sopan dan ramah dalam pelayanan
  - d. Semua petugas tidak sopan dan ramah dalam pelayanan
- 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
  - a. Semua/ sebagian besar pengaduan ditangani dengan baik
  - b. Sebagian kecil pengaduan ditangani dengan baik
  - c. Semua pengaduan tidak ditangani dengan baik
  - d. Sama sekali tidak ada penanganan atas pengaduan pengguna layanan
- 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
  - a. Semua/ sebagian besar sarana dan prasarana layanan berkualitas sangat baik
  - b. Sebagian kecil sarana dan prasarana layanan berkualitas sangat baik
  - c. Semua sarana dan prasarana layanan tidak berkualitas baik
  - d. Tidak ada sama sekali sarana dan prasarana layanan

2. Hasil Olah Data SKM

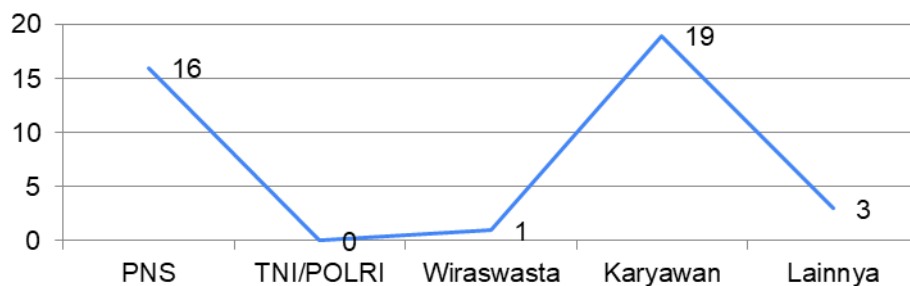
**Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan dilihat dari Jenis...**



**Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan dilihat dari Tingkat...**



**Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan dilihat dari...**



**LAMPIRAN III**

**IKM per Unsur pada Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan  
Tahun 2024**

Unsur	Rerata Skor	Mutu	Kinerja Layanan
Persyaratan	3.85	A	Sangat Baik
Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.97	A	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	4.00	A	Sangat Baik
Biaya/Tarif	4.00	A	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	A	Sangat Baik
Kompetensi Pelaksana	3.95	A	Sangat Baik
Perilaku Pelaksana	4.00	A	Sangat Baik
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.97	A	Sangat Baik
Sarana dan Prasarana	3.97	A	Sangat Baik

No.	Nama Responden	Unsur								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Titis abadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Rina kusumawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Luluk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Tessalonika	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Dwi Nurvita	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	dst									
	Rata-rata	3.85	3.97	4.00	4.00	4.00	3.95	4.00	3.97	3.97
	Rata-rata tertimbang	0.43	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44
	SKM Unit Layanan	99.2 (Sangat Baik)								