

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN GROBOGAN
TRIWULAN 4 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
BAB I	1
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden.....	4
2.1 Analisis Responden.....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
2.4 Tren Nilai SKM	9
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III	11
BAB III	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	11
BAB IV.....	14

BAB IV.....	14
KESIMPULAN	14
KESIMPULAN	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.

Dinas Pendidikan 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 Pendidikan 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 Pendidikan 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 70 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 70 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	19	27.14%
		Perempuan	51	72.86%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		0%
		SD/Sederajat		0%
		SMP/Sederajat	1	1.43%
		SMA/Sederajat	1256	1794.29%
		D1/D2/D3	1252	1788.57%
		D4/S1	64	91.43%
		S2	1	1.43%
		S3		0%
3	Pekerjaan	ASN	33	47.14%
		TNI		0%
		POLRI		0%
		Swasta	20	28.57%
		Wirausaha		0%
		Ibu Rumah Tangga	2	2.86%
		Pelajar/Mahasiswa	2	2.86%
		Petani/Nelayan		0%
		Pekerja Lepas/Freelance		0%
		Pensiunan		0%
Lainnya	13	18.57%		

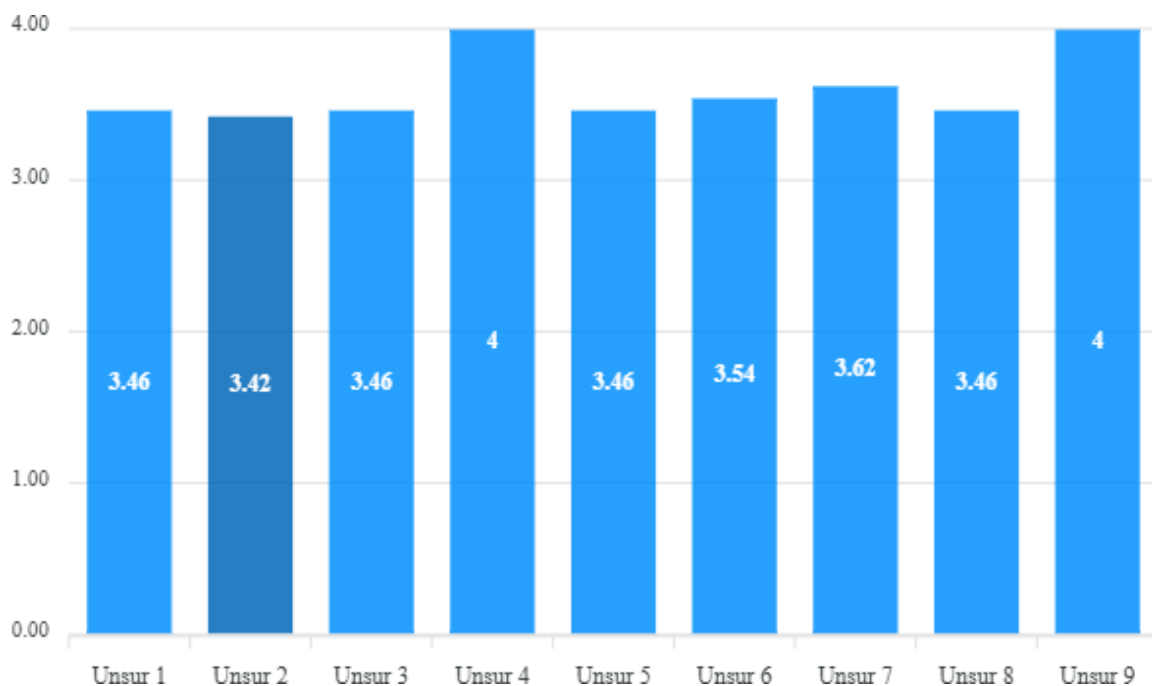
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	70	100%
		Disabilitas		0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		0%
		Disabilitas Intelektual		0%
		Disabilitas Mental		0%
		Disabilitas Sensorik		0%

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.	Penerbitan Surat Pengganti Ijazah/STTB	1	75.00	75.00	75.00	100.00	75.00	100.00	100.00	100.00	100.00	88.89
2.	Surat Masuk	28	84.82	86.61	83.04	100.00	85.71	87.95	90.18	85.71	100.00	89.34
3.	Surat Keluar	4	87.50	87.50	81.25	100.00	81.25	87.50	87.50	81.25	93.75	87.50
4.	Pengesahan RKAS BOS/BOP Paud/PNF	1	75.00	75.00	75.00	100.00	75.00	75.00	75.00	75.00	100.00	80.56
5.	Pengesahan RKAS BOS/BOP SD	2	87.50	87.50	87.50	100.00	87.50	87.50	87.50	87.50	100.00	90.28
6.	Pengesahan Kurikulum Operasional Satuan Pendidikan (KOSP) Paud/PNF	1	75.00	87.50	75.00	75.00	75.00	87.50	75.00	75.00	100.00	80.56
7.	Pengesahan	2	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

	Kurikulum Operasional Satuan Pendidikan (KOSP) SMP				0				0			
8.	Pengajuan PTK Baru	6	79.17	81.25	75.00	95.83	83.33	83.33	83.33	83.33	95.83	84.49
9.	Pengajuan NUPTK	1	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00
10.	Konsultasi Dapodik	24	84.38	85.94	81.25	98.96	85.42	87.50	86.46	87.50	100.00	88.60
Rerata IKM Per Unsur			3,37	3,44	3,27	3,94	3,40	3,50	3,51	3,44	3,96	88,43
IKM Unit Layanan			88,43									
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 sistem mekanisme prosedur merupakan isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sistem Mekanisme Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 3.42.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

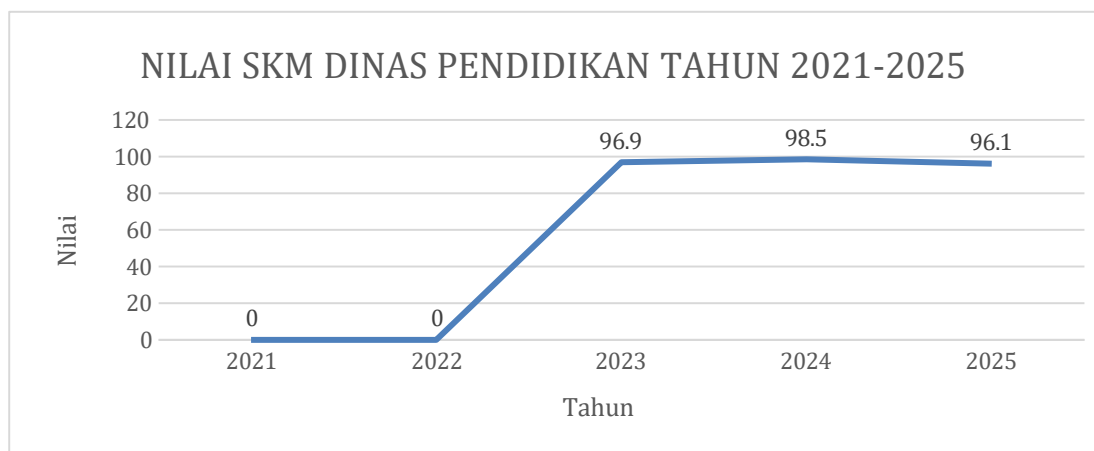
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, 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	Sistem Mekanisme Prosedur	Menyelenggarakan pelatihan dan evaluasi tiap bulan terkait Sistem Mekanisme Prosedur	Januari 2026	Tim Pelayanan
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Januari 2026	Sub Bagian Umum
		Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna		

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan tahun 2025, diperoleh gambaran bahwa kinerja pelayanan secara umum menunjukkan capaian yang sangat baik pada tiga triwulan pertama. Nilai SKM pada TW 1 hingga TW 3 berada pada rentang **97,2 hingga 99,4**, yang mencerminkan mutu pelayanan yang stabil, optimal, serta konsisten berada pada kategori sangat baik. Namun demikian, pada Triwulan 4 terjadi penurunan nilai SKM menjadi **88,4**. Penurunan ini mengindikasikan adanya tantangan atau kendala tertentu dalam penyelenggaraan pelayanan pada periode tersebut sehingga berdampak pada persepsi dan kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, meskipun nilai rata-rata SKM tahunan masih berada pada kategori **sangat baik (96,10)**, tren penurunan pada akhir tahun menunjukkan perlunya langkah evaluasi lebih mendalam serta peningkatan strategi pelayanan agar mutu pelayanan publik tetap terjaga dan meningkat pada periode berikutnya.

BAB III



HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan periode Triwulan 3 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 3 Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,93
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,93
3	Waktu Penyelesaian	4,00
4	Biaya/Tarif	3,93
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	4,00
6	Kompetensi Pelaksana	4,00
7	Perilaku Pelaksana	4,00
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00
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 Pendidikan Kabupaten Grobogan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Triwulan 3 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	Perlu ditekankan ke semua petugas pelayanan untuk tidak memungut biaya apapun dalam menjalankan pelayanan	Sudah	<p>Dengan adanya sosialisasi ke Masyarakat terkait pelayanan Disdik yang semuanya gratis. Seperti menempelkan stiker bertuliskan gratis di ruang pelayanan, memposting di medsos terkait layanan gratis</p> <p>Hambatan: Terkadang ada oknum orang dalam yang masih mencari celah pungli</p>	
2	Perlu adanya pelatihan dan evaluasi tiap bulan terkait Sistem Mekanisme Prosedur	Sudah	Adanya evaluasi tiap triwulan bagi petugas layanan satu padu	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Oktober sampai Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 70 orang mengisi SKM pada Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan di tahun 2025. Layanan Surat Masuk menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 28 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,43. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 dan mengalami sedikit penurunan di tahun 2025 sehingga perlunya langkah evaluasi lebih mendalam serta peningkatan strategi pelayanan agar mutu pelayanan publik tetap terjaga dan meningkat pada periode berikutnya.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem Mekanisme Prosedur.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pendidikan Kabupaten Grobogan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.



Grobogan, 9 Desember 2025
Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Grobogan,



Telah ditandatangani
secara elektronik oleh:

Drs. H. Purnyomo, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19671127 199512 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

BerAKHLAK bangga melayani bangsa

APIK MASÉ
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Pendidikan

1 dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya ?

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

Prev Next

Copyright © 2025, Pemerintah Kabupaten Grobogan

BerAKHLAK bangga melayani bangsa

APIK MASÉ
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Pendidikan

2a dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan terkait sistem, mekanisme prosedur pelayanan ?

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

Prev Next

Copyright © 2025, Pemerintah Kabupaten Grobogan



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Dinas Pendidikan

2b dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan ?

- Tidak Transparan
- Kurang Transparan
- Transparan
- Sangat Transparan

Prev Next



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

Mulai

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Dinas Pendidikan

3 dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Prev Next



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Dinas Pendidikan

4 dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Prev Next



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Dinas Pendidikan

5 dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Prev Next



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Dinas Pendidikan

6a dari 9
Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberi pelayanan ?

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Prev Next



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Dinas Pendidikan

6b dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas Petugas pelayanan ?

- Tidak Berintegritas
- Kurang Berintegritas
- Berintegritas
- Sangat Berintegritas

Prev Next



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Dinas Pendidikan

7 dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

- Tidak Sopan/Ramah
- Kurang Sopan/Ramah
- Sopan/Ramah
- Sangat Sopan/Ramah

Prev Next



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Dinas Pendidikan

8 dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Prev Next



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Dinas Pendidikan

9 dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

- Tidak Ada
- Ada tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Prev Next

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

