



LAPORAN SKM TW III Tahun 2026

Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026

Kecamatan Godong Kabupaten Grobogan

Jl Jend. Sudirman No. 84 Godong, Grobogan Jawa Tengah

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.

Kecamatan Godong 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 Kecamatan Godong 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 Kecamatan Godong 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 1.500 orang dan sampel sebanyak 309 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 309 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	168	54.37%
		Perempuan	141	45.63%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	7	2.27%
		SD/Sederajat	28	9.06%
		SMP/Sederajat	37	11.97%
		SMA/Sederajat	237	76.7%
		D1/D2/D3	21	6.8%
		D4/S1	16	5.18%
		S2		0%
		S3		0%
3	Pekerjaan	ASN	4	1.29%
		TNI		0%
		POLRI		0%
		Swasta	92	29.77%
		Wirausaha	11	3.56%
		Ibu Rumah Tangga	24	7.77%
		Pelajar/Mahasiswa	139	44.98%
		Petani/Nelayan	26	8.41%
		Pekerja Lepas/Freelance	5	1.62%
		Pensiunan		0%
		Lainnya	8	2.59%

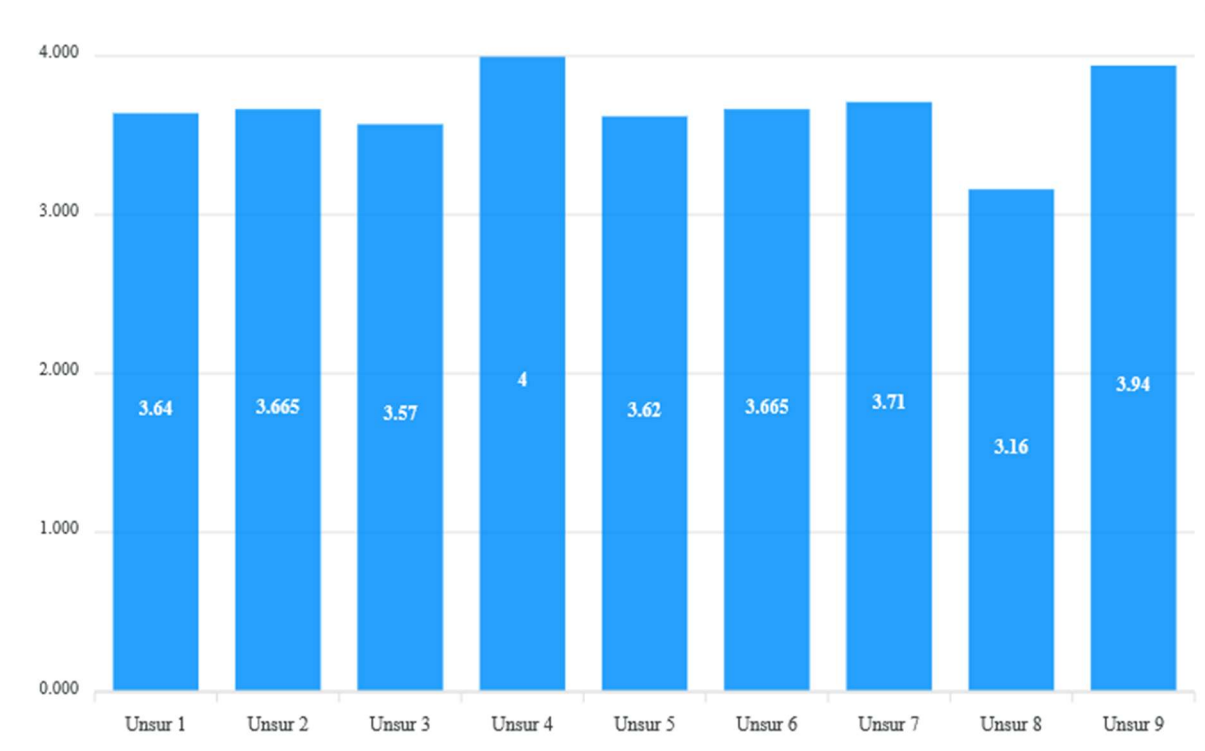
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	309	100%
		Disabilitas		0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		0%
		Disabilitas Intelektual		0%
		Disabilitas Mental		0%
		Disabilitas Sensorik		0%

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.	Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	6	95.83	97.92	95.83	100.00	95.83	95.83	95.83	70.83	100.00	94.21
2.	Rekomendasi bantuan sosial (PKH, BPNT, BLT)	11	95.45	96.59	97.73	100.00	95.45	97.73	97.73	79.55	97.73	95.33
3.	Permohonan Pengajuan KTP-el (baru, rusak, hilang, perubahan data)	250	90.70	91.25	88.90	99.90	90.30	91.30	92.00	79.60	98.50	91.38
4.	Permohonan Pengajuan Kartu Keluarga (baru, hilang, perubahan)	18	91.67	91.67	86.11	100.00	90.28	93.75	94.44	72.22	100.00	91.13
5.	Permohonan Surat Keterangan Domisili	1	75.00	87.50	75.00	100.00	75.00	75.00	75.00	50.00	100.00	79.17
6.	Permohonan Rekomendasi Numpang Nikah	9	94.44	97.22	100.00	100.00	94.44	95.83	97.22	77.78	97.22	94.91

7.	Permohonan Pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA)	9	88.89	88.89	86.11	100.00	91.67	87.50	97.22	86.11	94.44	91.20
8.	Rekomendasi Bantuan Korban Bencana	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	75.00	100.00	97.22
9.	Permohonan Rekomendasi Penataan Administrasi Wilayah	1	75.00	87.50	75.00	100.00	75.00	75.00	75.00	75.00	100.00	81.94
10.	Permohonan Surat Keterangan Ahli Waris	3	91.67	87.50	83.33	100.00	75.00	83.33	100.00	66.67	100.00	87.50
Rerata IKM Per Unsur			3,64	3,67	3,57	4,00	3,62	3,67	3,71	3,16	3,94	91,57
IKM Unit Layanan			91,57									
Mutu Unit Layanan			A									

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. Sarpras mendapatkan nilai terendah yaitu 3.16. Selanjutnya Jangka Waktu yang mendapatkan nilai 3.57. adalah nilai terendah kedua.

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	Sarana dan Prasarana	Melakukan penataan dan perbaikan sarana prasarana ruang pelayanan yang masih perlu ditingkatkan agar lebih nyaman dan mendukung kelancaran pelayanan	Oktober– Desember 2026	Sekretaris Kecamatan (Sekcam)
2	Jangka Waktu	Memperjelas informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian setiap jenis layanan melalui papan informasi/media informasi pelayanan	Oktober 2026	Kasi Pelayanan Umum
3	Persyaratan	Membuat dan memasang papan informasi/banner persyaratan layanan di dekat loket agar mudah dibaca masyarakat sebelum mengantre	Oktober 2026	Kasi Pelayanan Umum
4	Perilaku Petugas	Melaksanakan briefing rutin kepada petugas pelayanan untuk mengingatkan standar sikap pelayanan yang ramah, komunikatif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat	November– Desember 2026	Sekretaris Kecamatan (Sekcam)

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Godong 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 Kecamatan Godong 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 Kecamatan Godong Kabupaten Grobogan SKM Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan II Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,62
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,67
3	Waktu Penyelesaian	3,64
4	Biaya/Tarif	3,97
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,62
6	Kompetensi Pelaksana	3,65
7	Perilaku Pelaksana	3,66
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,33
9	Sarana dan Prasarana	3,69

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Godong Kabupaten Grobogan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM Triwulan II Tahun 2026. 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	1.1 Mengoptimalkan pengelolaan pengaduan melalui kotak saran, media pengaduan digital, serta memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti sesuai standar pelayanan	Sudah	Kotak saran dan media pengaduan digital telah aktif digunakan, setiap pengaduan direkap dan ditindaklanjuti. Hambatan: partisipasi masyarakat menyampaikan pengaduan masih rendah	
2	2.1 Melakukan reviu dan penyempurnaan informasi persyaratan pelayanan agar lebih sederhana, jelas, dan mudah dipahami masyarakat	Sudah	Telah dilakukan reviu persyaratan dan disusun booklet ringkas Standar Pelayanan yang diletakkan di meja layanan, memuat persyaratan serta alur pelayanan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dibaca pemohon	
	2.2 Memperbarui media informasi pelayanan berupa media digital sesuai standar pelayanan	Sudah	Telah dibuat dan diunggah media informasi pelayanan berupa infografis Standar Pelayanan Publik Kecamatan Godong melalui media sosial resmi Kecamatan Godong. Hambatan: Jangkauan informasi melalui media sosial belum sepenuhnya menjangkau masyarakat yang belum	

			aktif menggunakan media sosial.	
3	3.1 Melakukan evaluasi terhadap standar pelayanan dan memastikan produk pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan	Sudah	Evaluasi internal telah dilakukan, produk pelayanan sesuai standar.	

BAB IV

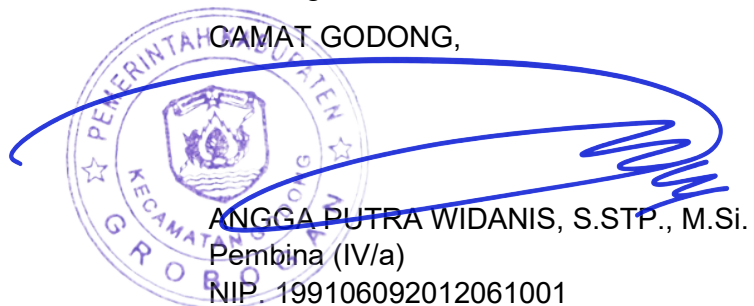
KESIMPULAN

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

- Sebanyak 309 orang mengisi SKM pada Kecamatan Godong Kabupaten Grobogan di tahun 2026. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 250 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Godong Kabupaten Grobogan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,57. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Godong Kabupaten Grobogan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarpras dan Jangka Waktu.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Godong Kabupaten Grobogan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Godong, 2 Oktober 2026

CAMAT GODONG,


ANGGA PUTRA WIDANIS, S.STP., M.Si.
Pembina (IV/a)
NIP. 199106092012061001



LAMPIRAN

1. Kuesioner

BerAKHLAK  bangga melayani bangsa



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Kecamatan Godong

Data Responden

Nama Layanan
Pemohonan Pengajuan KTP-el (baru, rusak, hilang, perubahan data)

Nama
YANTO

Umur Jenis Kelamin Pendidikan Pekerjaan

Kategori Jenis No HP

Next

BerAKHLAK  bangga melayani bangsa



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Kecamatan Godong

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)
Kecamatan Godong

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

BerAKHLAK?
#

bangga
melayani
bangsa


APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Kecamatan Godong

2b dari 8
Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan ?

☐ Tidak Transparan
☐ Kurang Transparan
☒ Transparan
☐ Sangat Transparan

Prev Next

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

BerAKHLAK?
#

bangga
melayani
bangsa


APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Kecamatan Godong

3 dari 8
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

☐ Tidak Cepat
☐ Kurang Cepat
☒ Cepat
☐ Sangat Cepat

Prev Next

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

BerAKHLAK?
#

bangga
melayani
bangsa


APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

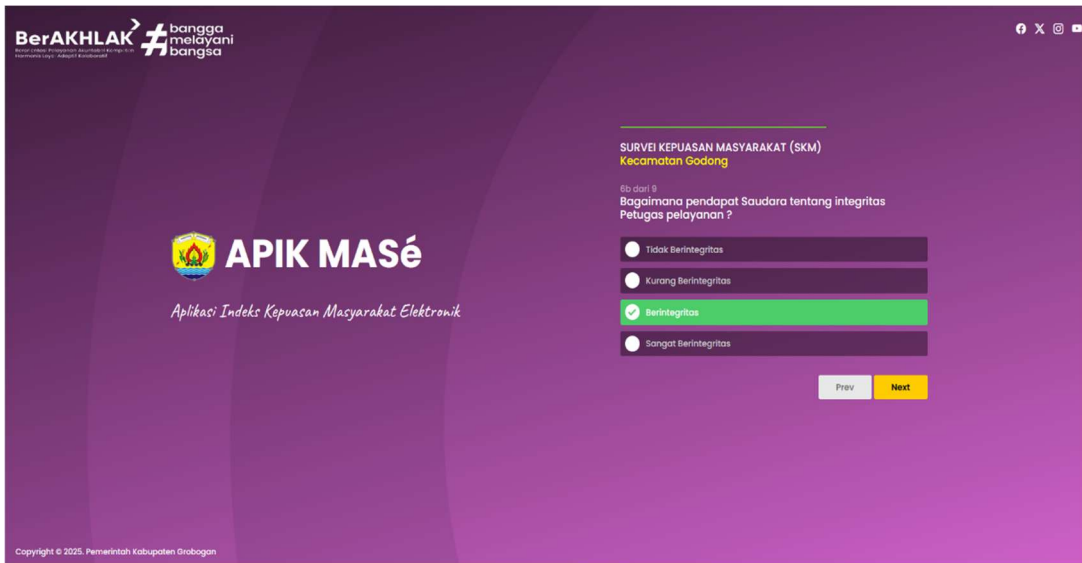
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Kecamatan Godong

4 dari 8
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?

☐ Sangat Mahal
☐ Cukup Mahal
☐ Murah
☒ Gratis

Prev Next

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan



Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

Copyright © 2025, Pemerintah Kabupaten Grobogan

