



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN
ANAK DAN KELUARGA BERENCANA**

KABUPATEN GROBOGAN

BULAN JUNI 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 Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana 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 Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana 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 disebarkan 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 Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana 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 3 (tiga) 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 130 orang dan sampel sebanyak 16 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 16 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

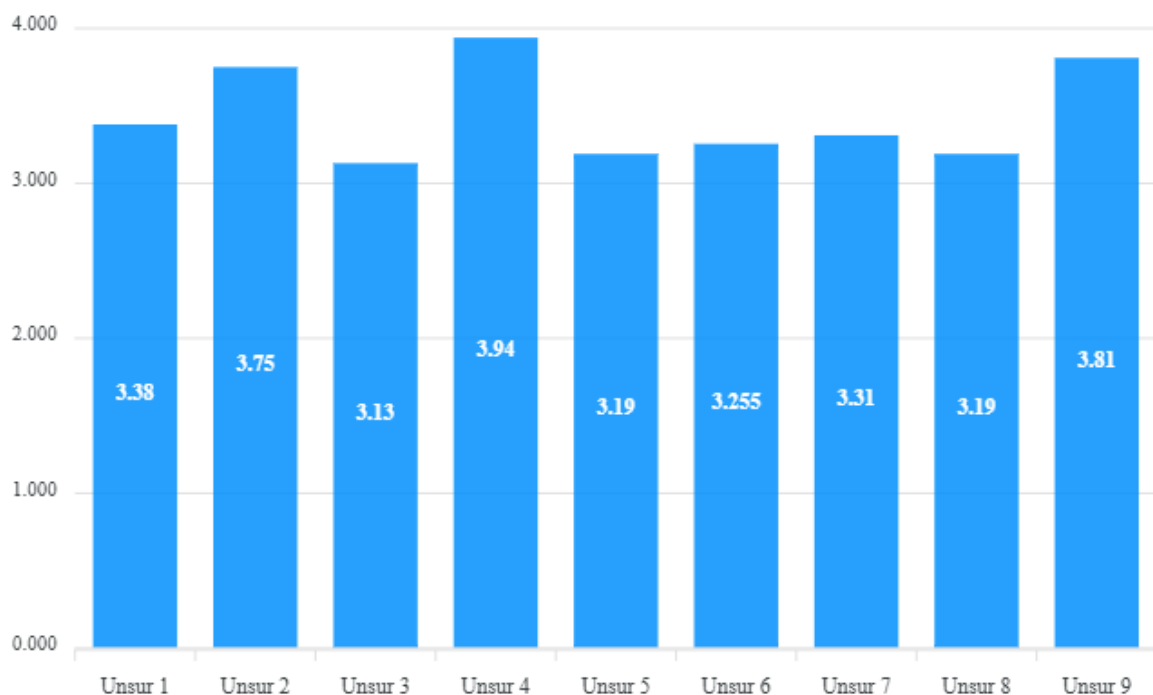
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	3	18.75%
		Perempuan	13	81.25%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		0%
		SD/Sederajat		0%
		SMP/Sederajat	3	18.75%
		SMA/Sederajat	13	81.25%
		D1/D2/D3	2	12.5%
		D4/S1	2	12.5%
		S2		0%
		S3		0%
3	Pekerjaan	ASN	1	6.25%
		TNI		0%
		POLRI		0%
		Swasta	8	50%
		Wirausaha	3	18.75%
		Ibu Rumah Tangga	4	25%
		Pelajar/Mahasiswa		0%
		Petani/Nelayan		0%
		Pekerja Lepas/Freelance		0%
		Pensiunan		0%
		Lainnya		0%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	16	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	Persya- ratan	Prose- dur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila- ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Konsultasi Keluarga Sejahtera (PPKS)	16	84.38	93.75	78.13	98.44	79.69	81.25	82.81	79.69	95.31	85.94
2.	Konsultasi Keluarga Sejahtera (PPKS)											
3.	Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi											
4.	Layanan Konseling, Konsultasi dan Edukasi Keluarga (PUSPAGA Nusa Bangsa)											
5.	Penjangkauan Korban Kekerasan Perempuan dan Anak											
Rerata IKM Per Unsur			3,38	3,75	3,13	3,94	3,19	3,26	3,31	3,19	3,81	85,94
IKM Unit Layanan			85,94									
Mutu Unit Layanan			B									

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. Jangka Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3.12. Selanjutnya Produk yang mendapatkan nilai 3.19.adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tidak ada keluhan yang kami terima melalui aplikasi.

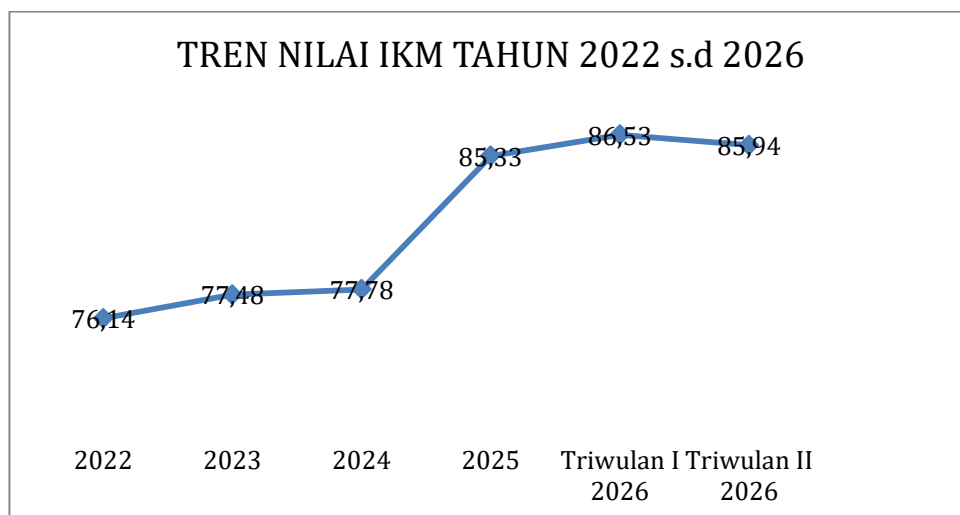
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, 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	Waktu Pelayanan	Meninjau kembali Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk setiap jenis layanan	Mei 2026	Bidang Pengelola Layanan
2	Produk	Meninjau kembali syarat-syarat yang dirasa duplikatif (misalnya, jika satu data sudah ada di KTP, tidak perlu meminta fotokopi dokumen lain yang serupa secara berulang jika memungkinkan).	Mei 2026	Bidang Pengelola Layanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana 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 Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana

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 Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Grobogan periode Tahun 2026 Triwulan I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2026 Triwulan I

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,35
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,47
3	Waktu Penyelesaian	3,26
4	Biaya/Tarif	3,59
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,41
6	Kompetensi Pelaksana	3,44
7	Perilaku Pelaksana	3,5
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,44
9	Sarana dan Prasarana	3,82

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Grobogan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2026 Triwulan II. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Status Realisasi	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Sudah	Bersama OPD terkait dan para stakeholder untuk mengevaluasi pelayanan di DP3AKB	
2	Melakukan <i>benchmarking</i> dengan instansi lebih lain dengan tipe pelayanan serupa	Sudah	Melakukan studi tiru di DP3AKB Kabupaten Sragen	
3	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Belum	Belum adanya dukungan anggaran pelatihan	
4	Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna	Belum	Belum adanya umpan balik kepada pengguna	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 16 orang mengisi SKM pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Grobogan di tahun 2026. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 16 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Grobogan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,94. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Grobogan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Jangka Waktu dan Produk
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Grobogan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 50%.
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:

- Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* dikarenakan belum adanya dukungan anggaran pelatihan
- Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna dikarenakan belum adanya umpan balik kepada pengguna



Kabupaten Grobogan, 01 Juli 2026

Kepala DP3AKB Kab. Grobogan

EDI MULYANTO, M.Kes., Sp.S, M.Si.Med.

NIP 197210112002121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

← → ↻ 📄 apikmase.grobogan.go.id/survey/12 ☆ 📄 📄 📄

BerAKHLAK  **bangga melayani bangsa**

 **APIK MASÉ**

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Data Responden

Nama Layanan

Nama

Umur

Jenis Kelamin

Pendidikan

Pekerjaan

Kategori

Jenis

No HP

Next

← → ↻ 📄 apikmase.grobogan.go.id/survey/12 ☆ 📄 📄 📄

BerAKHLAK  **bangga melayani bangsa**

 **APIK MASÉ**

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1 dari 8

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya ?

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

Prev **Next**

← → ↻ 📄

apikmase.grobogan.go.id/survey/12

BerAKHLAK# bangga melayani bangsa



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

3 dari 9

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

Prev

Next

← → 🔍 apkimase.grobogan.go.id/survey/12 ☆ 📄 📌 📱



bangga melayani bangsa



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

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

☐ Sangat Mahal
 ☐ Cukup Mahal
 ☐ Murah
 ☒ Gratis

Prev

Next

← → 🔍 apkimase.grobogan.go.id/survey/12 ☆ 📄 📌 📱



bangga melayani bangsa



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

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

← → 🔍 apkimase.grobogan.go.id/survey/12 ☆ 📄 📌 📱



bangga melayani bangsa



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

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

☐ Tidak Kompeten
 ☐ Kurang Kompeten
 ☐ Kompeten
 ☒ Sangat Kompeten

Prev

Next

← → ↻ 📄 apikmase.grobogan.go.id/survey/12 ☆ 📄 📄 📄



bangga melayani bangsa



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

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

☐ Tidak Berintegritas
 ☐ Kurang Berintegritas
 ☐ Berintegritas
 ☒ Sangat Berintegritas

Prev

Next

← → ↻ 📄 apikmase.grobogan.go.id/survey/12 ☆ 📄 📄 📄



bangga melayani bangsa



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

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

← → ↻ 📄 apikmase.grobogan.go.id/survey/12 ☆ 📄 📄 📄



bangga melayani bangsa



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

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

☐ Buruk
 ☐ Cukup
 ☐ Baik
 ☒ Sangat Baik

Prev

Next

← → ↻ 📄

apikmase.grobogan.go.id/survey/12

BerAKHLAK # bangsa melayani bangsa
Berkualitas Berakhlak Mengabdikan Masyarakat



APIK MASÉ

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Mohon saran/masukan/kritik anda

Pesan

Tingkatkan terus pelayanan kepada masyarakat

☒ Saya setuju sesuai ketentuan.

Prev

Submit

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

