

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

KECAMATAN KLAMBU
TRIWULAN II TAHUN 2026



2026

PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN
KECAMATAN KLAMBU

Jl. Raya Klambu Kudus No. 30, Klambu-58154

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN KLAMBU
KABUPATEN GROBOGAN
BULAN JUNI 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

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

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 Klambu 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 Klambu 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 Kecamatan Klambu 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 600 orang dan sampel sebanyak 72 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 72 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	38	52.78%
		Perempuan	34	47.22%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		0%
		SD/Sederajat	3	4.17%
		SMP/Sederajat	10	13.89%
		SMA/Sederajat	59	81.94%
		D1/D2/D3	5	6.94%
		D4/S1	4	5.56%
		S2		0%
		S3		0%
3	Pekerjaan	ASN	3	4.17%
		TNI		0%
		POLRI		0%
		Swasta	47	65.28%
		Wirausaha	2	2.78%
		Ibu Rumah Tangga	13	18.06%
		Pelajar/Mahasiswa	3	4.17%
		Petani/Nelayan	3	4.17%
		Pekerja Lepas/Freelance		0%
		Pensiunan		0%
		Lainnya	1	1.39%

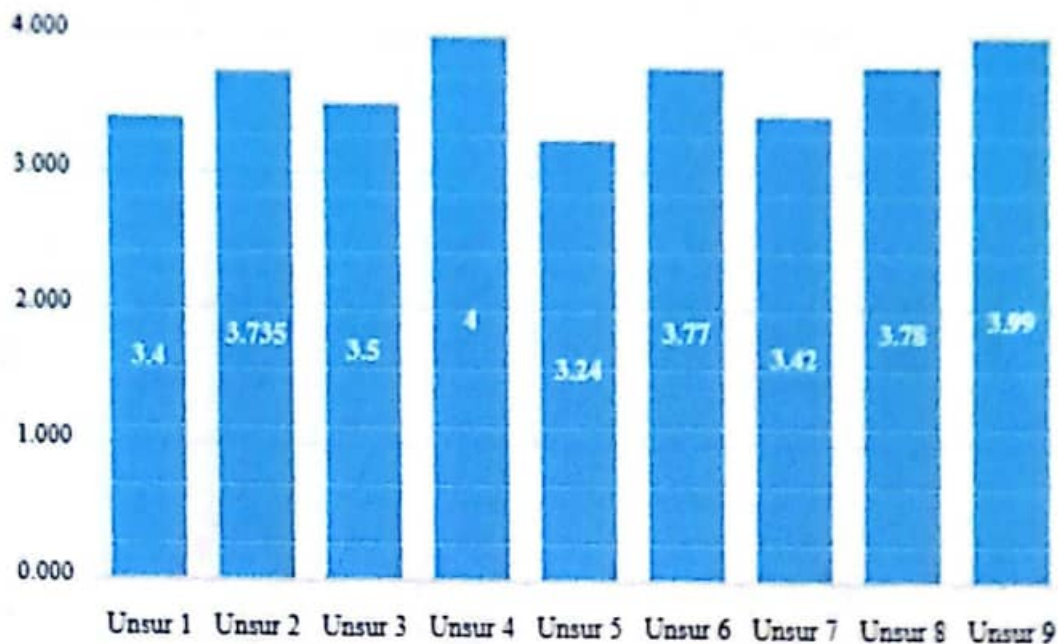
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	72	100%
		Disabilitas		0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		0%
		Disabilitas Intelektual		0%
		Disabilitas Mental		0%
		Disabilitas Sensorik		0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Blaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Fasilitasi Pembuatan KK	18	80.56	95.14	84.72	100.00	80.56	90.28	84.72	94.44	100.00	90.05
2.	Fasilitasi Pembuatan KTP elektronik	38	86.18	92.76	88.82	100.00	81.58	95.07	86.18	94.74	99.34	91.63
3.	Surat Keterangan Pindah Datang WNI	2	87.50	100.00	87.50	100.00	75.00	93.75	87.50	75.00	100.00	89.58
4.	Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)	4	93.75	90.63	81.25	100.00	75.00	90.63	75.00	87.50	100.00	88.19
5.	Surat Keterangan Ahli Waris	6	83.33	93.75	95.83	100.00	79.17	100.00	87.50	100.00	100.00	93.29
6.	Legalisasi Surat Keterangan/Pengantar Boro/ Kerja	1	100.00	87.50	75.00	100.00	100.00	100.00	75.00	100.00	100.00	93.06
7.	Legalisasi	1	75.00	75.00	75.00	100.00	75.00	100.00	75.00	100.00	100.00	86.11

	Surat Pengantar Mengurus BPJS											
8.	Legalisasi Surat Pengantar Nikah/Talak/Cerai/Rujuk (NOCR)	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
9.	Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu	1	75.00	100.00	75.00	100.00	75.00	100.00	100.00	100.00	100.00	91.67
10.												
Rerata IKM Per Unsur			3,40	3,74	3,50	4,00	3,24	3,77	3,42	3,78	3,99	91,18
IKM Unit Layanan			91,18									
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. Produk mendapatkan nilai terendah yaitu 3.24. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 3.40. 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

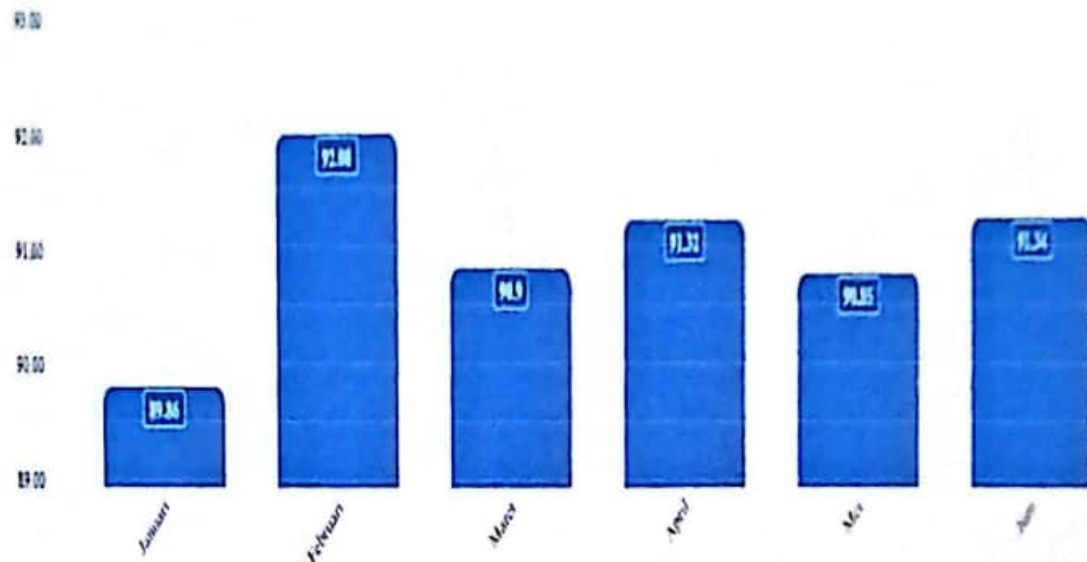
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, 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	Persyaratan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Maret 2026	Bidang Pelayanan
		Melakukan <i>benchmarking</i> dengan instansi lebih lain dengan tipe pelayanan serupa	Mei 2026	Bidang Pemerintahan
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	November 2026	Bidang Pelayanan
		Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna		

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 6 bulan terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan pelayanan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan periode Triwulan 1 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan 2

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

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Triwulan 2. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Diindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan dilambangkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana di ruang pelayanan	Sudah	1. Kebersihan ruang tunggu selalu diperhatikan dan dijaga setiap hari kerja 2. Bagian keuangan telah mengangarkan dan melaksanakan pemeliharaan AC, Kipas angin dan penggantian lampu ruang PATEN	

	2.1 Melaksanakan pembinaan petugas pelayanan melalui briefing apel pagi dan rapat internal, serta pelatihan pelayanan guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat	Sudah	Bapak Camat melakukan pembinaan rutin karyawan baik lewat apel pagi Pelaksanaan rapat evaluasi kinerja internal triwulanan oleh Camat Klambu	

				
	3.1 Melaksanakan pembinaan petugas pelayanan melalui briefing apel pagi dan rapat internal, serta pelatihan pelayanan guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat	Sudah	Petugas Pelayanan telah mengikuti MOOC Pelayanan Prima sebagai peningkatan pengetahuan dan keterampilan pelayanan publik	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 72 orang mengisi SKM pada Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan di tahun 2026. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 72 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,18. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk dan Persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut.

Klambu, 30 Juni 2026

Camat Klambu



RUSTAMAJI, S.STP., M.Si.

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19871013 200602 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesloner

BerAKHLAK berangkat dari hati yang berakhlak

APIK MASé
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Data Responden

Nama Lengkap

NPM

Instansi
 Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

Next

Copyright © 2020, Pemerintah Kabupaten Indragiri

BerAKHLAK # bangga melayani bangsa

APIK MASÉ
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KETUPASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

26 April 2021
Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu sistem, mekanisme prosedur pelayanan ?

☐ Tidak Tepat
☐ Kurang Tepat
☐ Cukup
☒ Sangat Tepat

Proses Hasil

Copyright © 2021, Pemerintah Kabupaten Indragiri

BerAKHLAK # bangga melayani bangsa

APIK MASÉ
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KETUPASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

26 April 2021
Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan ?

☐ Tidak Transparan
☐ Kurang Transparan
☐ Transparan
☒ Sangat Transparan

Proses Hasil

Copyright © 2021, Pemerintah Kabupaten Indragiri

BerAKHLAK # bangga melayani bangsa

APIK MASÉ
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KETUPASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

26 April 2021
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

☐ Tidak Cepat
☐ Kurang Cepat
☐ Cepat
☒ Sangat Cepat

Proses Hasil

Copyright © 2021, Pemerintah Kabupaten Indragiri

BerAKHLAK # Beragga masyarakat Beragga

APIK MASÉ
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

4 dari 5
Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan biaya/harf dalam pelayanan ?

☐ Sangat Buruk
☐ Buruk
☐ Cukup
☒ Baik

Proses Next

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Gresik

BerAKHLAK # Beragga masyarakat Beragga

APIK MASÉ
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

5 dari 5
Bagaimana pendapat saudara tentang keabsahan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☒ Sangat Sesuai

Proses Next

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Gresik

BerAKHLAK # Beragga masyarakat Beragga

APIK MASÉ
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

6 dari 5
Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberi pelayanan ?

☐ Tidak Kompeten
☐ Kurang Kompeten
☐ Kompeten
☒ Sangat Kompeten

Proses Next

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Gresik

BerAKHLAK? berbagai manfaat berakhlak

APIK MASÉ
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KIPUJASAN MASYARAKAT (SKM)
 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

7 dari 7
 Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas Petugas pelayanan ?

☐ Tidak Berintegritas
☐ Kurang Berintegritas
☐ Berintegritas
☒ Sangat Berintegritas

Free Next

Copyright © 2025, Pemerintah Kabupaten Brongas

BerAKHLAK? berbagai manfaat berakhlak

APIK MASÉ
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KIPUJASAN MASYARAKAT (SKM)
 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

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

☐ Tidak Kepastian/Keramahan
☐ Kurang Kepastian/Keramahan
☐ Kepastian/Keramahan
☒ Sangat Kepastian/Keramahan

Free Next

Copyright © 2025, Pemerintah Kabupaten Brongas

BerAKHLAK? berbagai manfaat berakhlak

APIK MASÉ
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KIPUJASAN MASYARAKAT (SKM)
 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

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

☐ Buruk
☐ Cukup
☐ Baik
☒ Sangat Baik

Free Next

Copyright © 2025, Pemerintah Kabupaten Brongas



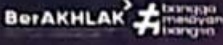

APIK MASÉ
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan
 (pengurusan pengukuhan bayaran ?)

☐ Tidak ada
☐ Ada tapi kurang
☐ Baik tapi kurang maksimal
☒ Sangat sangat baik

Copyright © 2020, Pemerintah Kabupaten Grogote




APIK MASÉ
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Mohon saran/masukan/kritik anda

Pesan
 Tindakan terus perbaikan kepada masyarakat

☒ Saya setuju sesuai kebutuhan

Copyright © 2020, Pemerintah Kabupaten Grogote