LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

KECAMATAN KLAMBU
TRIWULAN IV TAHUN 2025

2025

PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN
KECAMATAN KLAMBU
Jl. Raya Klambu Kudus No. 30, Klambu-58154

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KECAMATAN KLAMBU

KABUPATEN GROBOGAN

BULAN DESEMBER 2025

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) triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada **triwulan IV 2025** ini memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan mulai bulan **Oktober sampai dengan Desember 2025** dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2025	3
2.	Pengumpulan Data	Oktober– Desember 2025	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	3

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.600 orang, sehingga rata-rata penerima layanan per triwulan sebesar 400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 196 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 24 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	17	70.83%
		Perempuan	7	29.17%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		0%
		SD/Sederajat	2	8.33%
		SMP/Sederajat	4	16.67%
		SMA/Sederajat	1312	5466.67%
		D1/D2/D3	1297	5404.17%
		D4/S1	2	8.33%
		S2		0%
		S3		0%
3	Pekerjaan	ASN	4	16.67%
		TNI		0%
		POLRI		0%
		Swasta	18	75%
		Wirausaha	1	4.17%
		Ibu Rumah Tangga	1	4.17%
		Pelajar/Mahasiswa		0%
		Petani/Nelayan		0%
		Pekerja Lepas/Freelance		0%
		Pensiunan		0%

		Lainnya		0%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	24	100%
		Disabilitas		0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		0%
		Disabilitas Intelektual		0%
		Disabilitas Mental		0%
		Disabilitas Sensorik		0%

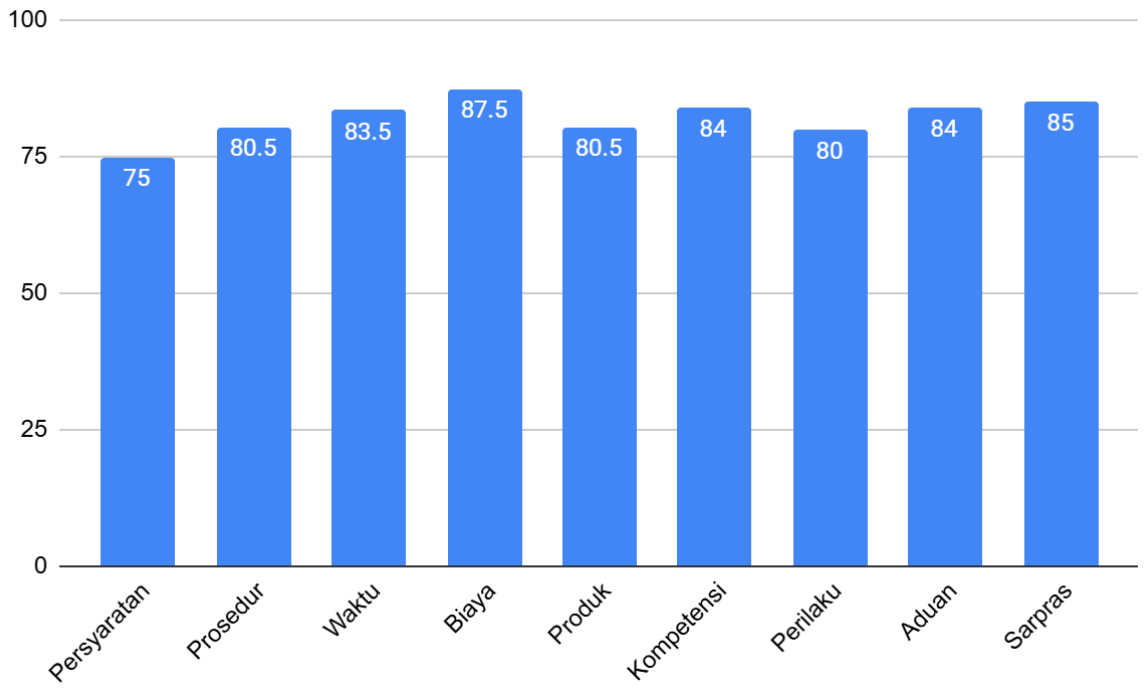
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Fasilitasi Pembuatan KK	5	95.00	92.50	95.00	95.00	85.00	87.50	95.00	95.00	100.00	93.33
2.	Fasilitasi Pembuatan KTP elektronik	8	93.75	92.19	93.75	96.88	93.75	90.63	87.50	87.50	100.00	92.88
3.	Surat Keterangan Pindah Datang WNI	2	75.00	81.25	75.00	87.50	87.50	81.25	75.00	87.50	100.00	83.33
4.	Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)	3	83.33	79.17	83.33	91.67	83.33	83.33	75.00	83.33	100.00	84.72
5.	Surat Keterangan Ahli Waris	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	87.50	75.00	100.00	100.00	95.83
6.	Legalisasi Surat Keterangan/Pengantar Pengajuan Dana Kematian	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
7.	Legalisasi Surat Pengantar Nikah/Talak/Cerai/Rujuk (NTCR)	4	87.50	87.50	81.25	87.50	93.75	87.50	81.25	87.50	100.00	88.19

8.												
9.												
10.												
Rerata IKM Per Unsur			3,63	3,58	3,58	3,75	3,63	3,52	3,42	3,58	4,00	90,80
IKM Unit Layanan			90,80									
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 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. Perilaku mendapatkan nilai terendah yaitu 3.42. Selanjutnya Kompetensi yang mendapatkan nilai 3.52.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.

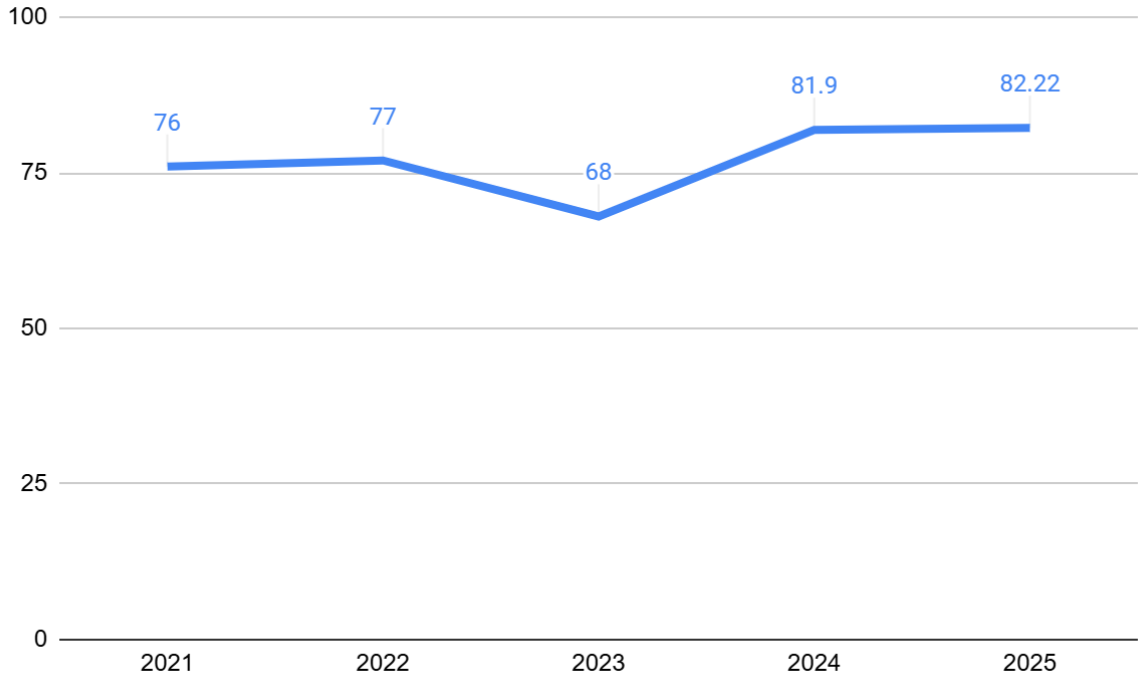
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami

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 2025**	**Bidang Pelayanan**
		Melakukan *benchmarking* dengan instansi lebih lain dengan tipe pelayanan serupa	**Mei 2025**	**Bidang Pemerintahan**
2	**Perilaku Petugas**	Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*	**November 2025**	**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 5 tahun 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.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Klambu periode Triwulan III 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 III Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	**89,31**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**91,30**
3	Waktu Penyelesaian	**90,94**
4	Biaya/Tarif	**86,78**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**99,82**
6	Kompetensi Pelaksana	**91,12**
7	Perilaku Pelaksana	**91,12**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**91,21**
9	Sarana dan Prasarana	**90,58**

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 (sebelumnya). 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 Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana di ruang pelayanan	Sudah	1. Kebersihan ruang tunggu selalu diperhatikan dan dijaga setiap hari kerja 2. Bagian keuangan telah menganggarkan dan melaksanakan pemeliharaan AC, penggantian lampu ruang PATEN	

2	2.1 Melaksanakan pembinaan petugas pelayanan melalui	Sudah	Bapak Camat melakukan pembinaan rutin karyawan baik	

	briefing apel pagi dan rapat internal, serta pelatihan pelayanan guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat		lewat apel pagi Pelaksanaan rapat evaluasi kinerja internal triwulanan oleh Camat Klambu	

3	3.1 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	

			Petugas Pelayanan telah mengikuti MOOC Pelayanan Prima sebagai peningkatan pengetahuan dan ketrampilan pelayanan publik	 Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Sertifikat No: 892.1/10737/2025 diberikan kepada: HARI WIDODO, S.Sos Kecamatan Klambu Sebagai Peserta Pelatihan MOOC Pelayanan Prima Batch 2 Yang diselenggarakan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah Pada Tanggal 8 Agustus s.d 8 September 2025 meliputi 25 Jam Pelajaran Semarang 8 September 2025 artaHgN4eW Ditandatangani oleh Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah Dr. Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Pd NIP. 19760730 200112 2 003 Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Sertifikat No: 892.1/10737/2025 diberikan kepada: SITI RAWIT Kecamatan Klambu Sebagai Peserta Pelatihan MOOC Pelayanan Prima Batch 2 Yang diselenggarakan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah Pada Tanggal 8 Agustus s.d 8 September 2025 meliputi 25 Jam Pelajaran Semarang 8 September 2025 AyNsVQ7nu5 Ditandatangani oleh Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah Dr. Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Pd NIP. 19760730 200112 2 003

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah

Sertifikat

No: 892.1/10737/2025

diberikan kepada:

SUHARYONO, S.Pd.SD

Kecamatan Klambu

Sebagai Peserta Pelatihan

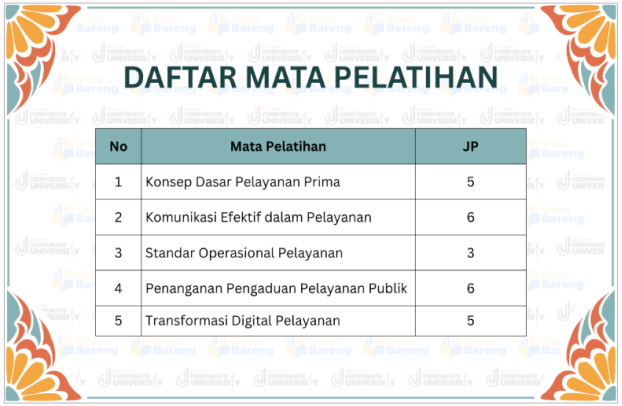
MOOC Pelayanan Prima Batch 2

Yang diselenggarakan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah
Pada Tanggal 8 Agustus s.d 8 September 2025 meliputi 25 Jam Pelajaran

Semarang 8 September 2025

Ditandatangani oleh
Kepala Badan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Daerah
Provinsi Jawa Tengah
Dr. Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Pd
NIP. 19760730 200112 2 003

1z1Nj5o8Dn



DAFTAR MATA PELATIHAN

No	Mata Pelatihan	JP
1	Konsep Dasar Pelayanan Prima	5
2	Komunikasi Efektif dalam Pelayanan	6
3	Standar Operasional Pelayanan	3
4	Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik	6
5	Transformasi Digital Pelayanan	5

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM **90,8**. Nilai SKM Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan juga menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun ke tahun.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,41; waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 3,43; serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 3,56. Nilai 3 unsur di atas di triwulan III tahun 2025 ini mengalami penurunan dari triwulan sebelumnya, sehingga diperlukan evaluasi dan tindak lanjut guna mempertahankan/ meningkatkan kualitas pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,99. Selanjutnya unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,67; dan Prosedur Layanan mendapatkan nilai dengan nilai 3,63

Klambu, 2 Oktober 2025

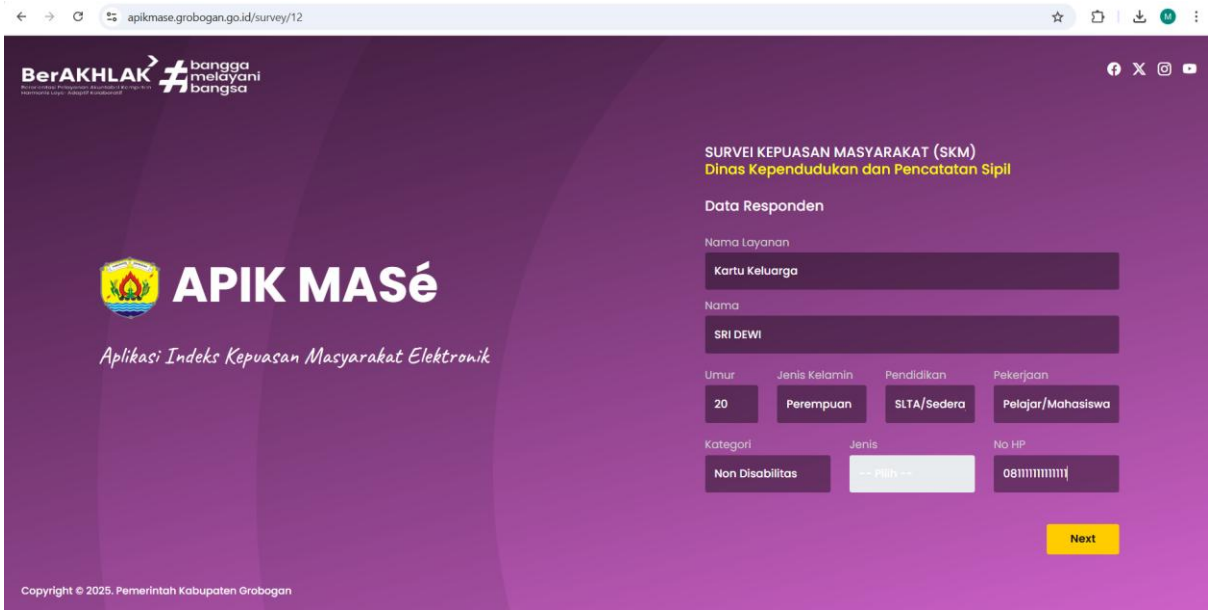
Camat Klambu

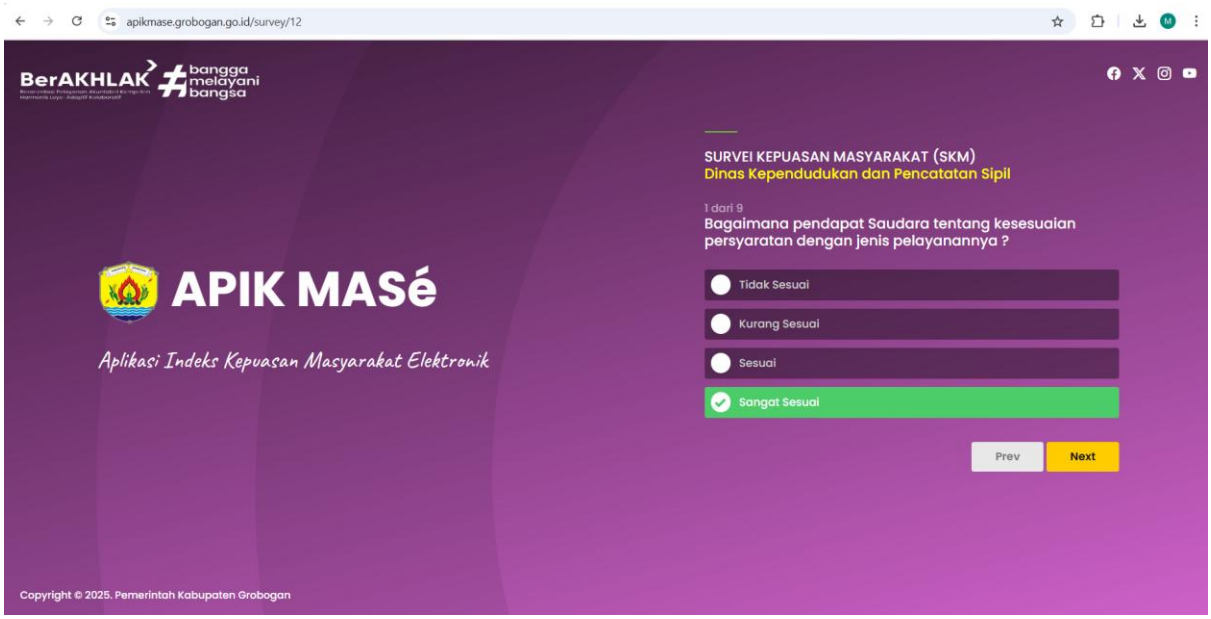
PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN KECAMATAN KLAMBU

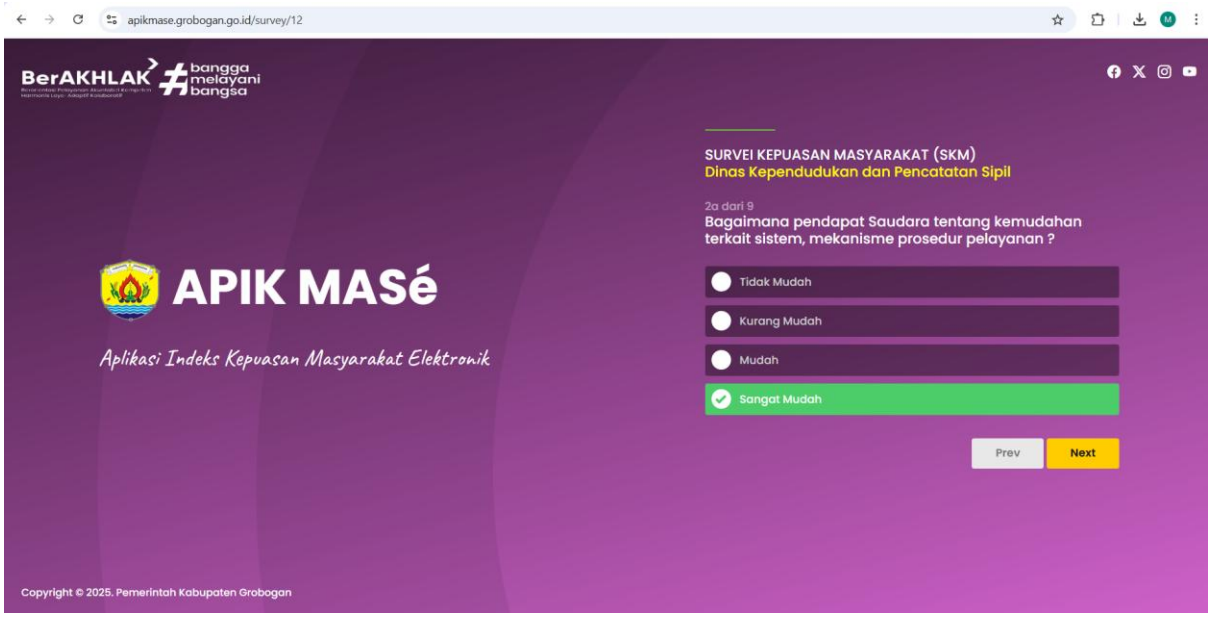
RUSTAMAJI, S.STP., M.Si.
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19871013 200602 1 002

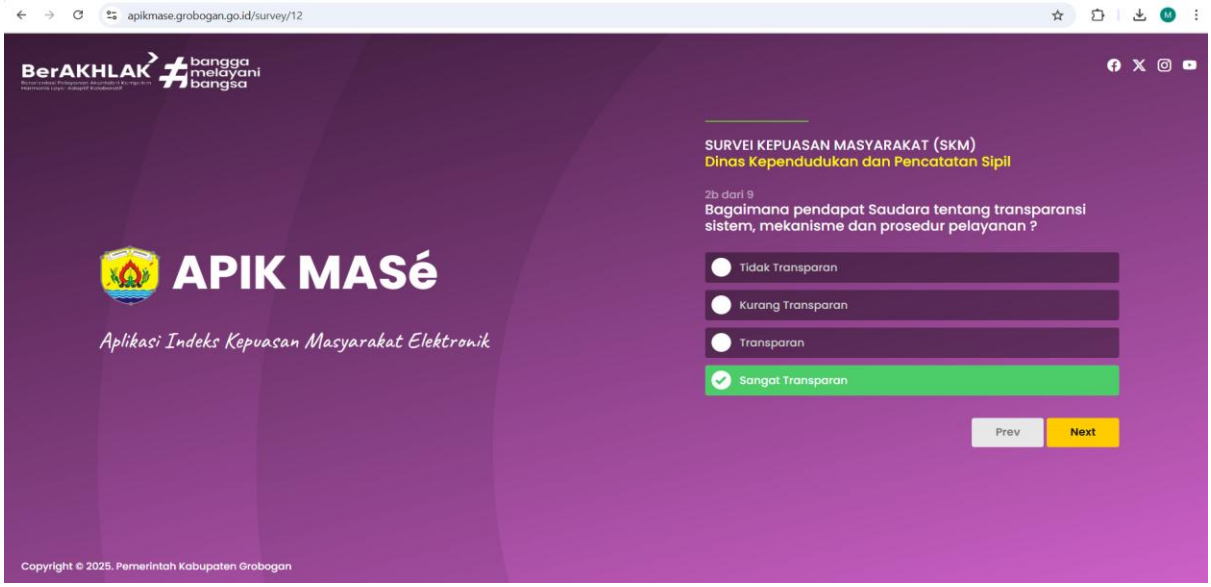
LAMPIRAN

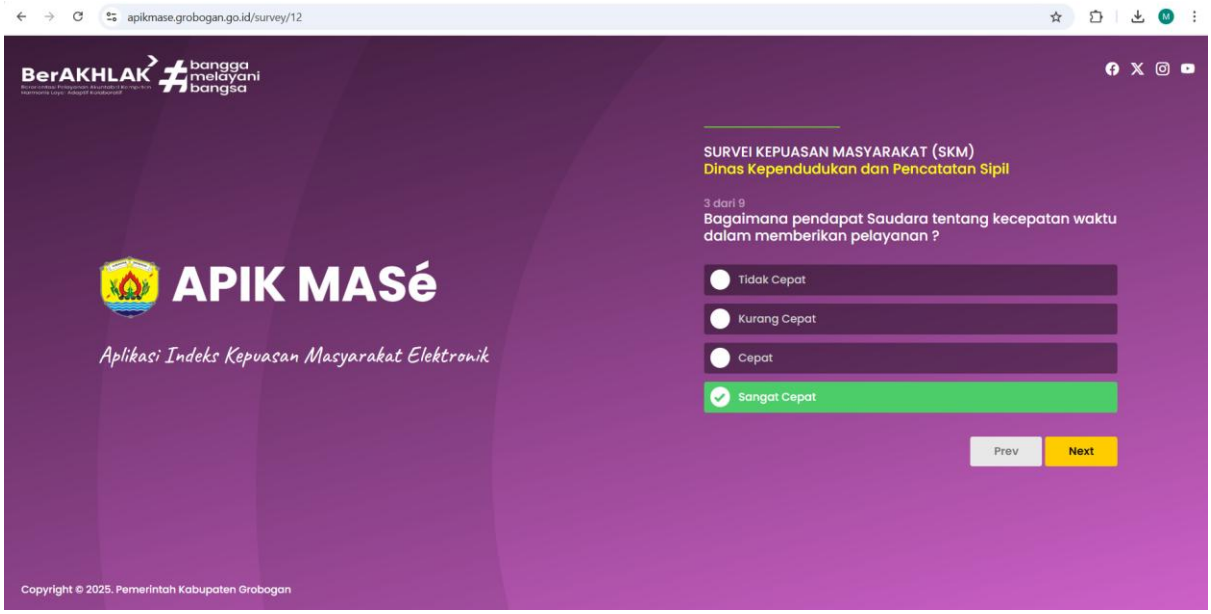
1. Kuesioner

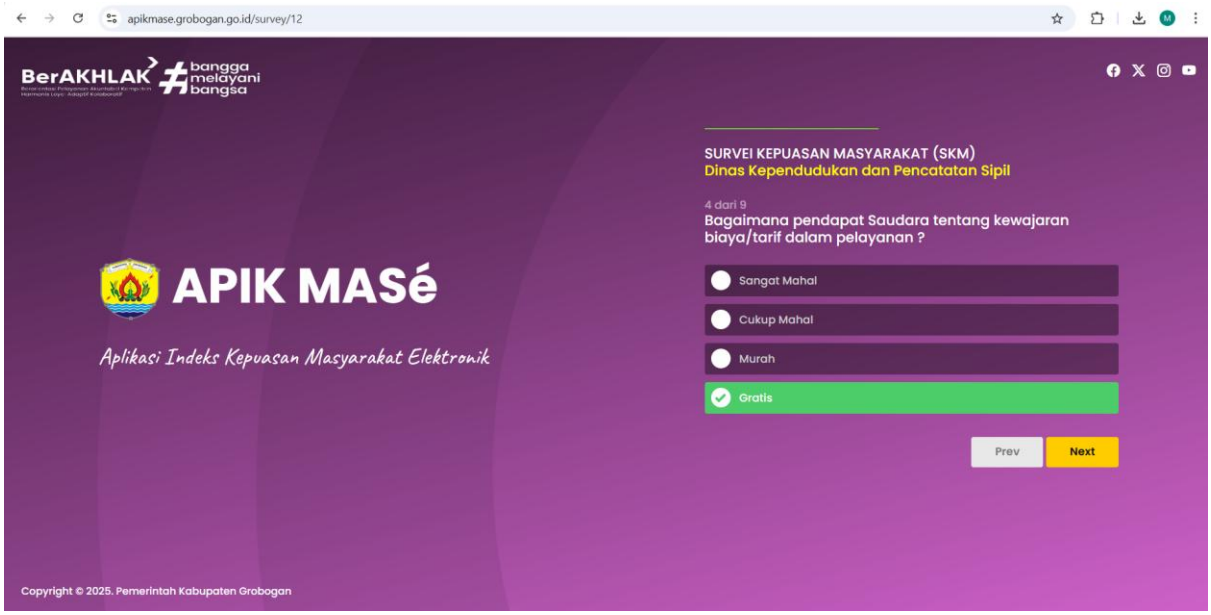


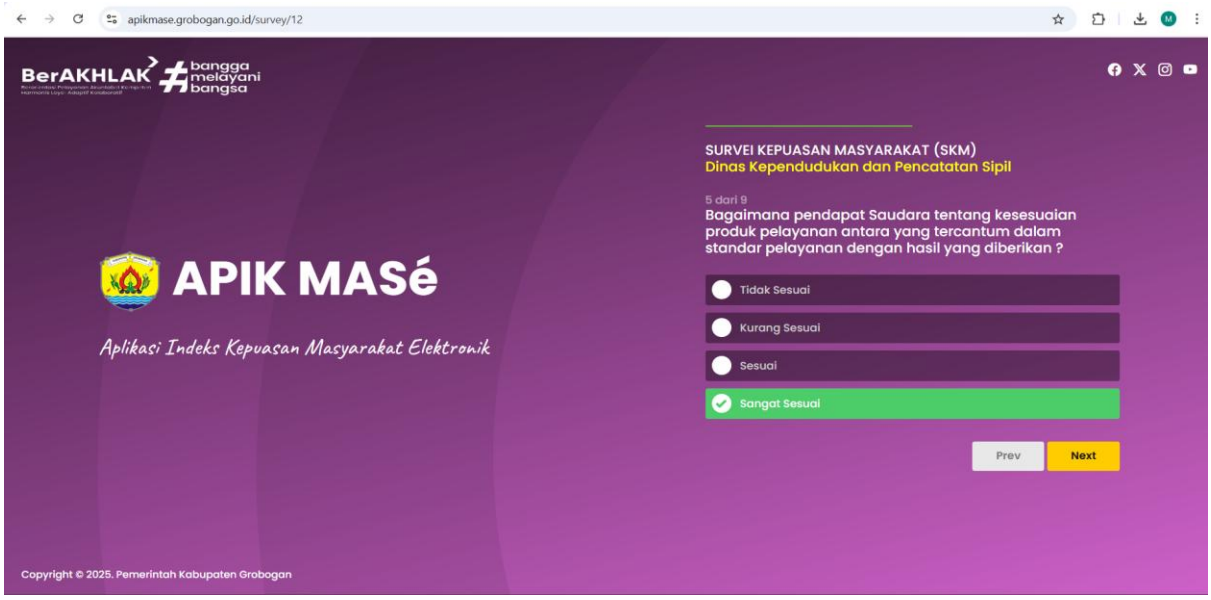


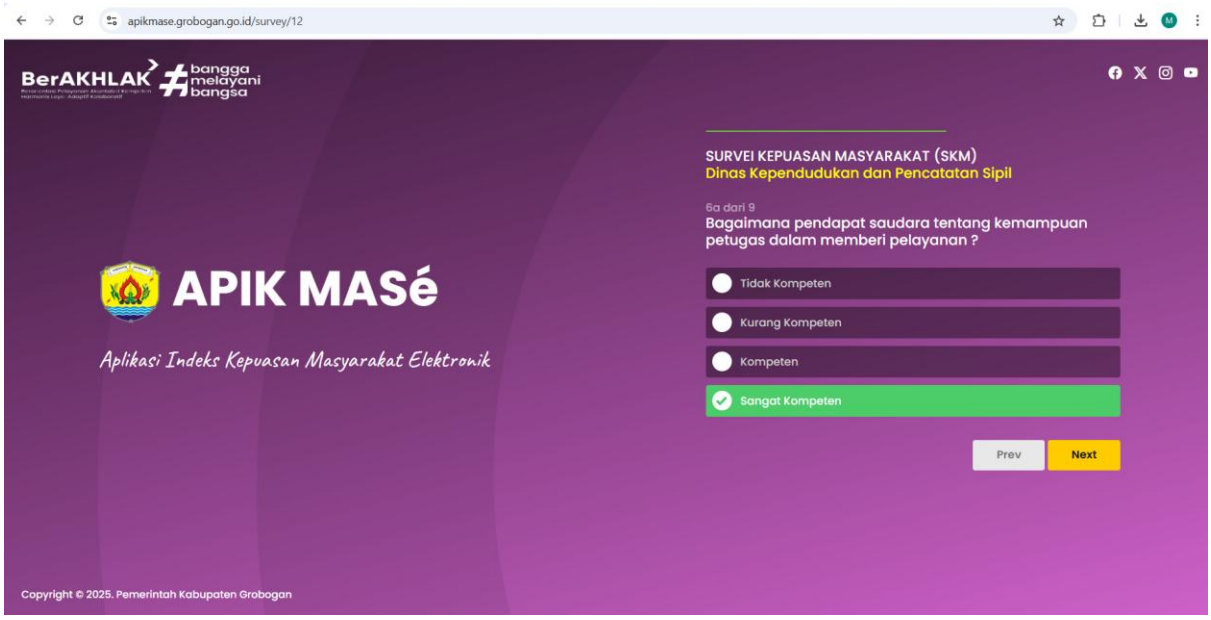

apikmase.grobogan.go.id/survey/12
BerAKHLAK
bangga melayani bangsa
APIK MASé
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2a dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan terkait sistem, mekanisme prosedur pelayanan ?
Tidak Mudah
Kurang Mudah
Mudah
Sangat Mudah
Prev
Next
Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

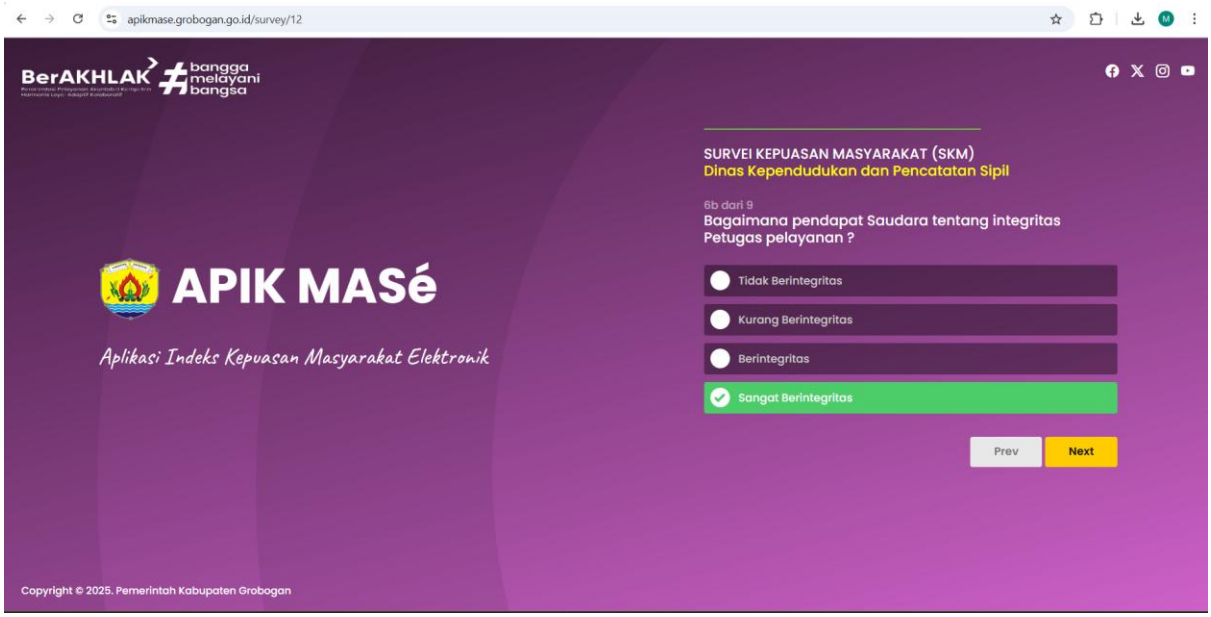

apikmase.grobogan.go.id/survey/12
BerAKHLAK
bangga melayani bangsa
APIK MASé
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2b dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan ?
Tidak Transparan
Kurang Transparan
Transparan
Sangat Transparan
Prev
Next
Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

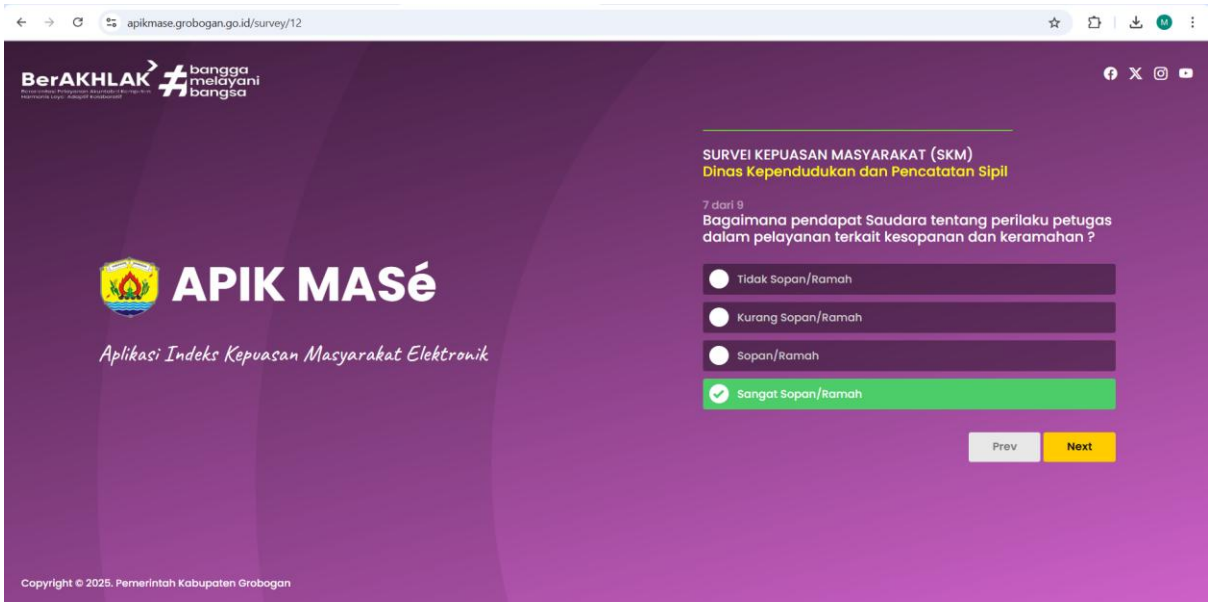

apikmase.grobogan.go.id/survey/12
BerAKHLAK
bangga melayani bangsa
APIK MASé
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3 dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
Tidak Cepat
Kurang Cepat
Cepat
Sangat Cepat
Prev
Next
Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

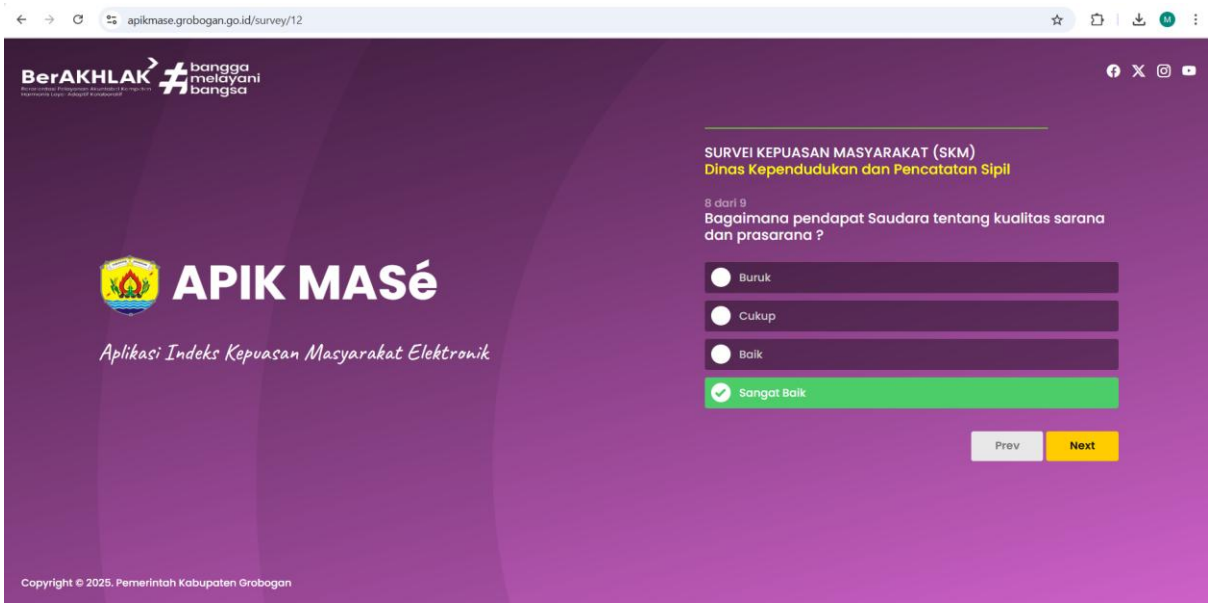

apikmase.grobogan.go.id/survey/12
BerAKHLAK
bangga melayani bangsa
APIK MASé
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4 dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?
Sangat Mahal
Cukup Mahal
Murah
Gratis
Prev
Next
Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

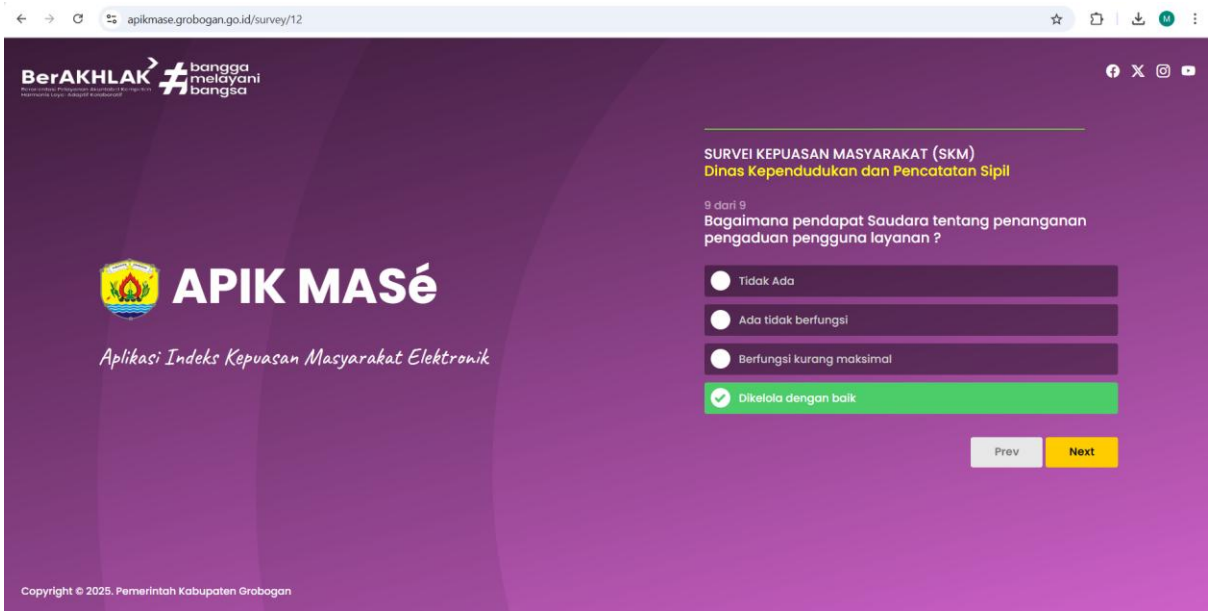

apikmase.grobogan.go.id/survey/12
BerAKHLAK
bangga melayani bangsa
APIK MASé
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5 dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai
Prev
Next
Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

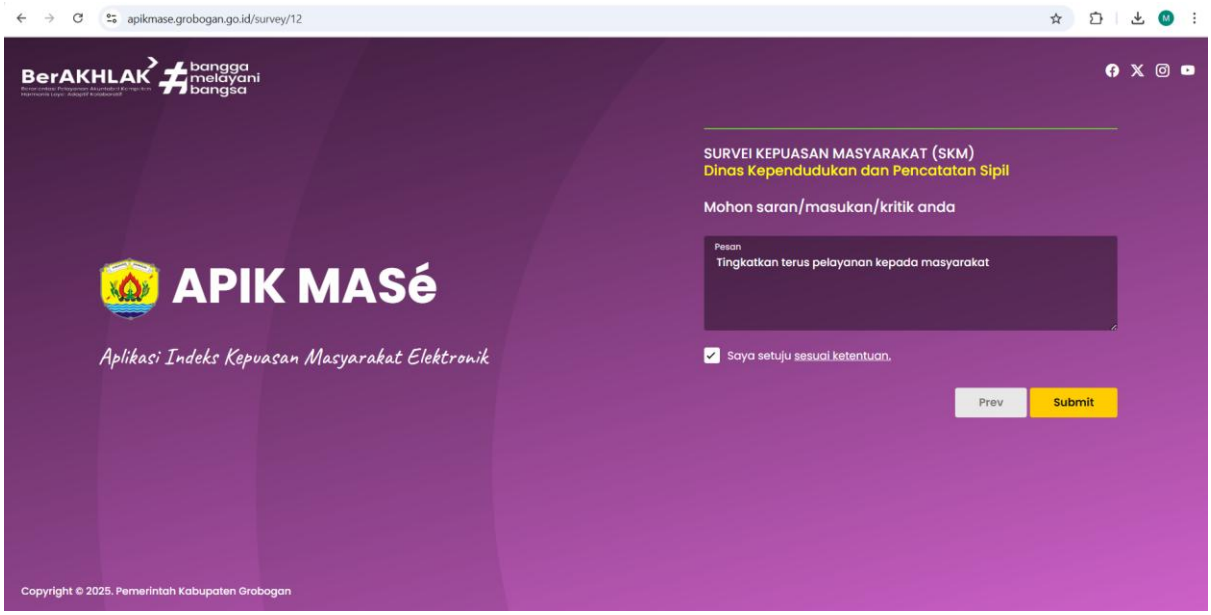

apikmase.grobogan.go.id/survey/12
BerAKHLAK
bangga melayani bangsa
APIK MASé
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
6a dari 9
Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberi pelayanan ?
Tidak Kompeten
Kurang Kompeten
Kompeten
Sangat Kompeten
Prev
Next
Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan


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
6b dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas Petugas pelayanan ?
Tidak Berintegritas
Kurang Berintegritas
Berintegritas
Sangat Berintegritas
Prev
Next
Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan


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
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
Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan


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
8 dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
Buruk
Cukup
Baik
Sangat Baik
Prev
Next
Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan


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
9 dari 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
Tidak Ada
Ada tidak berfungsi
Berfungsi kurang maksimal
Dikelola dengan baik
Prev
Next
Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan


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
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 (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)