

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026



DINAS PERTANIAN
KABUPATEN GROBOGAN

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 Pertanian 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 Pertanian 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 Pertanian 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 400 orang dan sampel sebanyak 69 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 69 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

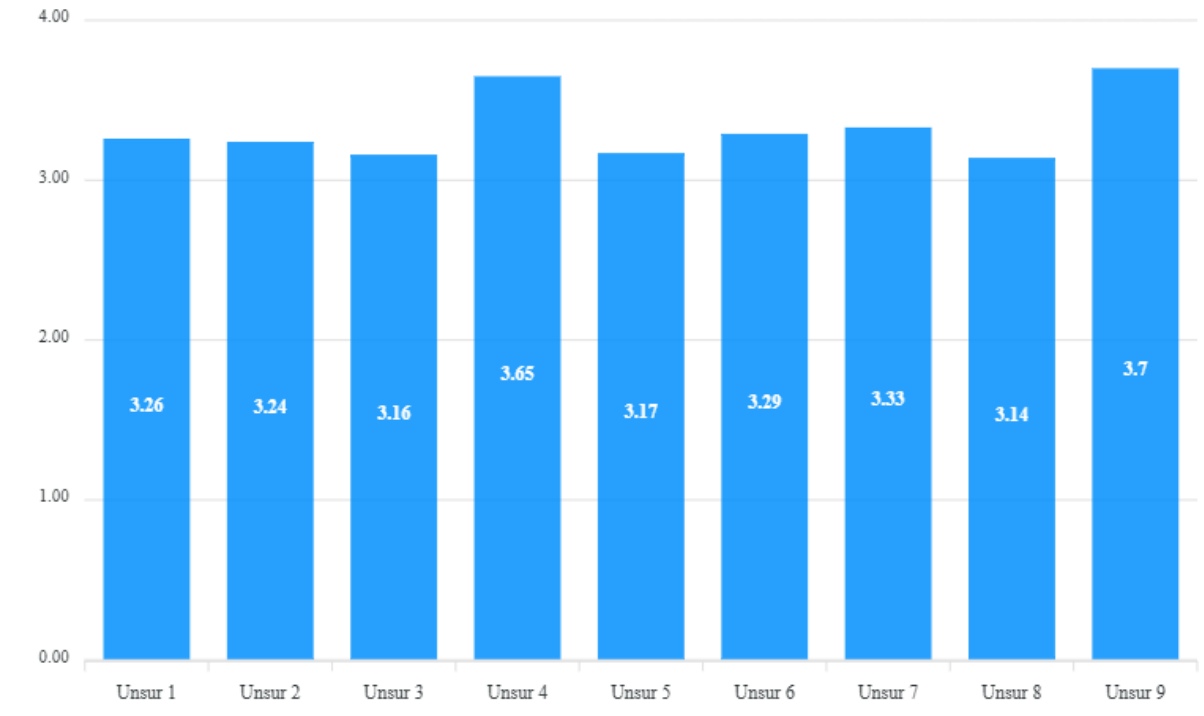
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	54	78.26%
		Perempuan	15	21.74%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		0%
		SD/Sederajat	2	2.9%
		SMP/Sederajat	7	10.14%
		SMA/Sederajat	3676	5327.54%
		D1/D2/D3	3635	5268.12%
		D4/S1	13	18.84%
		S2		0%
		S3		0%
3	Pekerjaan	ASN	3	4.35%
		TNI	1	1.45%
		POLRI		0%
		Swasta	18	26.09%
		Wirausaha	12	17.39%
		Ibu Rumah Tangga	7	10.14%
		Pelajar/Mahasiswa	1	1.45%
		Petani/Nelayan	22	31.88%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	1.45%
		Pensiunan		0%
		Lainnya	4	5.8%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	69	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.	Konsultasi Pertanian	65	81.92	81.15	78.85	91.15	79.62	82.50	83.85	79.23	91.92	83.35
2.	Rekomendasi BBM	2	75.00	81.25	87.50	100.00	75.00	81.25	75.00	75.00	100.00	83.33
3.	Klinik Agribisnis	2	75.00	75.00	75.00	87.50	75.00	75.00	75.00	62.50	100.00	77.78
Rerata IKM Per Unsur			3,26	3,24	3,16	3,65	3,17	3,29	3,33	3,14	3,70	83,19
IKM Unit Layanan			83,19									
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 sarpras dan waktu pelayanan 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 3.14. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3.16. adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa lebih ditingkatkannya pelayanan pengaduan dan juga penambahan pendampingan pertanian. Selain itu, terdapat keluhan mengenai kurangnya pemberian bantuan alat pertanian untuk mendukung hasil dari lahan.

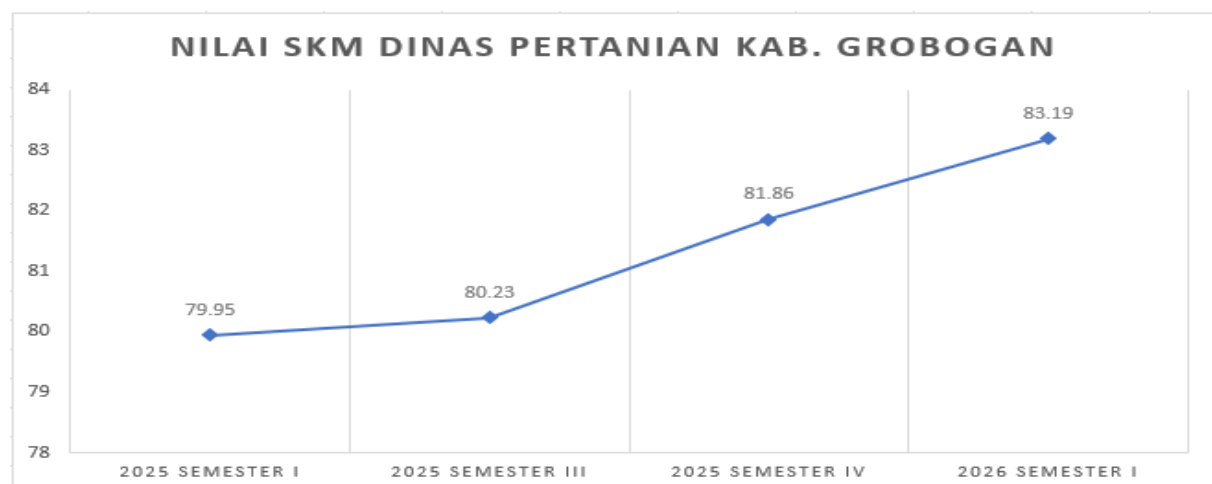
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan,

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	Aduan	Meningkatan analisis aduan dan koordinasi sesuai dengan isu yang ada.	Mei 2026	Bidang Penyuluhan, Sarana dan Prasarana
2	Waktu Pelayanan	Meningkatkan waktu penanganan aduan secara berkala.	Juni 2026	Bidang Penyuluhan, Sarana dan Prasarana
3	Produk	Meningkatkan sosialisasi terkait layanan pertanian yang ada di Dinas Pertanian	Juni 2026	Bidang Penyuluhan, Sarana dan Prasarana

2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan tahun 2025 dan triwulan I tahun 2026, diperoleh gambaran bahwa kinerja pelayanan secara umum menunjukkan capaian yang sangat meningkat pada triwulan pertama tahun 2026. Nilai SKM pada tahun 2025 TW I hingga TW IV berada pada rentang 79,95 hingga 81,86, yang mencerminkan mutu pelayanan yang terus meningkat menuju kategori baik. Namun demikian, pada Triwulan I tahun 2026 terjadi peningkatan nilai SKM menjadi 83,19. Peningkatan ini mengindikasikan adanya kemajuan tertentu dalam penyelenggaraan pelayanan pada periode tersebut sehingga berdampak pada persepsi dan kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, tren peningkatan pada awal tahun menunjukkan adanya evaluasi lebih mendalam dalam 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 Pertanian Kabupaten Grobogan periode triwulan IV 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 IV Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.17
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.16
3	Transparansi	3.14
4	Waktu Penyelesaian	3.10
5	Biaya/Tarif	3.68
6	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.11
7	Kompetensi Pelaksana	3.21
8	Integritas	3.14
9	Perilaku Pelaksana	3.30
10	Sarana dan Prasarana	3.06
11	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.71

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pertanian Kabupaten Grobogan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode triwulan IV 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	Dokumentasi Kegiatan
1	Peningkatan penanganan aduan dan koordinasi	Sudah	Meningkatkan kapasitas petugas (pelatihan, pembekalan kompetensi) dan memperbanyak informasi tentang pelayanan yang ada di dinas pertanian	 
2	Peningkatan waktu pelayanan dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan	Sudah	Melakukan evaluasi dan bimbingan kepada petugas yang melebihi standar waktu pelayanan	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 69 orang mengisi SKM pada Dinas Pertanian Kabupaten Grobogan di tahun 2026. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 400 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pertanian Kabupaten Grobogan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,19. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pertanian Kabupaten Grobogan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarpras dan Jangka Waktu.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi yakni 3,70 yang diikuti oleh unsur Biaya/tarif pelayanan yakni 3,65 .

Kabupaten Grobogan, 31 Maret 2026

Plt. Kepala Dinas Pertanian



Kukuh Prasetyo Rusady, S.H, M.M
Pembina (IV/a)

NIP. 198606132010011012

LAMPIRAN

1. Kuesioner

← → ↺ apikmase.grobogan.go.id/survey/20 ☆ 📄 📶 📱

BerAKHLAK #bangga
melayani
bangsa
BerAKHLAK: Berakhlak, Berprestasi, Berkeadilan

 **APIK MASé**
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Pertanian

Data Responden

Nama Layanan
Konsultasi Pertanian

Nama
TURMUDZI

Umur
67

Jenis Kelamin
Laki-Laki

Pendidikan
SLTA/Sedera

Pekerjaan
Petani/Nelayan

Kategori
Non Disabilitas

Jenis
-- Pilih --

No HP

Next

← → ↺ apikmase.grobogan.go.id/survey/20 ☆ 📄 📶 📱

BerAKHLAK #bangga
melayani
bangsa
BerAKHLAK: Berakhlak, Berprestasi, Berkeadilan

 **APIK MASé**
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Pertanian

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

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

Prev Next

← → ↻ apikmase.grobogan.go.id/survey/20 ☆ 📄 ⬇️ k ⋮

BerAKHLAK  **bangga melayani bangsa**

Bersama-sama meningkatkan kualitas pelayanan publik

 **APIK MASÉ**

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Pertanian

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

☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Mudah
☒ Sangat Mudah

Prev Next

← → ↻ apikmase.grobogan.go.id/survey/20 ☆ 📄 ⬇️ k ⋮

BerAKHLAK  **bangga melayani bangsa**

Bersama-sama meningkatkan kualitas pelayanan publik

 **APIK MASÉ**

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Pertanian

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

☐ Tidak Transparan
☐ Kurang Transparan
☒ Transparan
☐ Sangat Transparan

Prev Next

← → ↻ apikmase.grobogan.go.id/survey/20 ☆ 📄 ⬇️ k ⋮

BerAKHLAK  **bangga melayani bangsa**

Bersama-sama meningkatkan kualitas pelayanan publik

 **APIK MASÉ**

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Pertanian

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

☐ Tidak Cepat
☐ Kurang Cepat
☐ Cepat
☒ Sangat Cepat

Prev Next

← → ↻ apikmase.grobogan.go.id/survey/20 ☆ 📄 ⬇️ k ⋮

BerAKHLAK  **bangga melayani bangsa**
BerAKHLAK adalah komitmen Pemerintah Kabupaten Grobogan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

 **APIK MASÉ**
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Pertanian

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

☐ Sangat Mahal
☐ Cukup Mahal
☐ Murah
☒ Gratis

Prev Next

← → ↻ apikmase.grobogan.go.id/survey/20 ☆ 📄 ⬇️ k ⋮

BerAKHLAK  **bangga melayani bangsa**
BerAKHLAK adalah komitmen Pemerintah Kabupaten Grobogan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

 **APIK MASÉ**
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Pertanian

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

← → ↻ apikmase.grobogan.go.id/survey/20 ☆ 📄 ⬇️ k ⋮

BerAKHLAK  **bangga melayani bangsa**
BerAKHLAK adalah komitmen Pemerintah Kabupaten Grobogan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

 **APIK MASÉ**
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Pertanian

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

☐ Tidak Kompeten
☐ Kurang Kompeten
☐ Kompeten
☒ Sangat Kompeten

Prev Next

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Detail Jawaban Responden Per Kategori

No	Jenis Pertanyaan	Jumlah Responden Yang Menjawab (orang)				Nilai Rata2	Kategori Mutu
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Kecewa		
1	Persyaratan Pelayanan	18	51	-	-	3.26	B
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	20	45	3	1	3.22	B
3	Transparansi Pelayanan	19	49	1	-	3.26	B
4	Waktu Pelayanan	15	50	4	-	3.16	B
5	Biaya/tarif pelayanan	47	20	2	-	3.65	A
6	Kesesuaian Produk	13	55	1	-	3.17	B
7	Kompetensi Pelaksana	25	43	1	-	3.35	B
8	Integritas Pelaksana	18	49	2	-	3.23	B
9	Perilaku Pelaksana	23	46	-	-	3.33	B
10	Sarana Prasarana	17	45	7	-	3.14	B
11	Penanganan Pengaduan	51	16	1	1	3.70	A

No	Bagian/Bidang	Responden	Nilai IKM	Kategori
1	Bidang Penyuluhan, Sarana dan Prasarana Pertanian	2	83.33	A Sangat Baik
2	Bidang Hortikultura	2	77.78	B Baik
3	Bidang Perkebunan	65	83.35	A Sangat Baik