

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PERTANIAN
KABUPATEN GROBOGAN
TRIWULAN 4 TAHUN 2025

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)	18

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 63 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 63 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

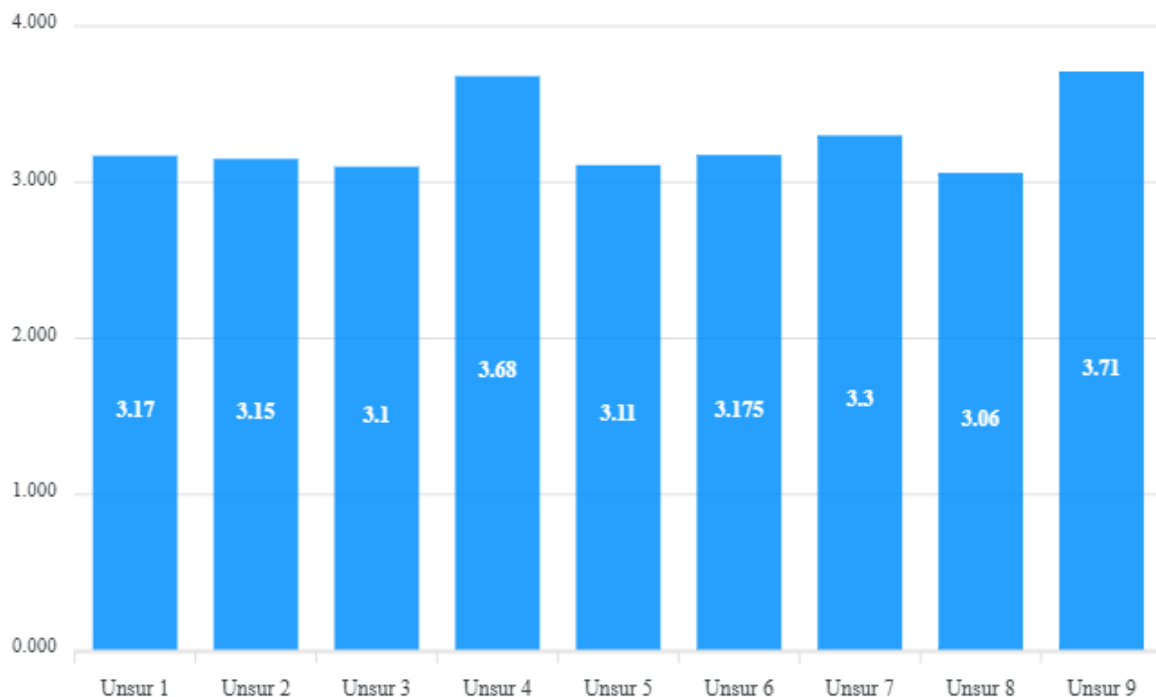
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	55	87.3%
		Perempuan	8	12.7%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		0%
		SD/Sederajat	4	6.35%
		SMP/Sederajat	13	20.63%
		SMA/Sederajat	29	46.03%
		D1/D2/D3	9	14.28%
		D4/S1	7	11.11%
		S2	1	1.59%
		S3		0%
3	Pekerjaan	ASN	3	4.76%
		TNI		0%
		POLRI		0%
		Swasta	10	15.87%
		Wirausaha	5	7.94%
		Ibu Rumah Tangga	4	6.35%
		Pelajar/Mahasiswa		0%
		Petani/Nelayan	33	52.38%
		Pekerja Lepas/Freelance		0%
		Pensiunan	1	1.59%
		Lainnya	7	11.11%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	63	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	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Konsultasi Pertanian	52	79.33	78.85	77.88	92.31	78.37	79.57	81.73	76.44	92.79	81.92
2.	Rekomendasi BBM	4	87.50	87.50	87.50	100.00	81.25	84.38	93.75	81.25	100.00	89.24
3.	Brigade Alsintan	5	70.00	70.00	65.00	85.00	65.00	65.00	75.00	65.00	85.00	71.67
4.	Klinik Agribisnis	2	87.50	81.25	75.00	87.50	87.50	100.00	100.00	100.00	100.00	90.97
Rerata IKM Per Unsur			3,17	3,15	3,10	3,68	3,11	3,18	3,30	3,06	3,71	81,86
IKM Unit Layanan			81,86									
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. Aduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.06 Selanjutnya Jangka Waktu yang mendapatkan nilai 3.10 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa lebih meningkatkan pelayanan terhadap petani dan waktu pelayanan. Selain itu, terdapat keluhan mengenai kurangnya jumlah PPL yang bertugas, sehingga berdampak pada kurangnya kunjungan pada setiap kelompok tani.

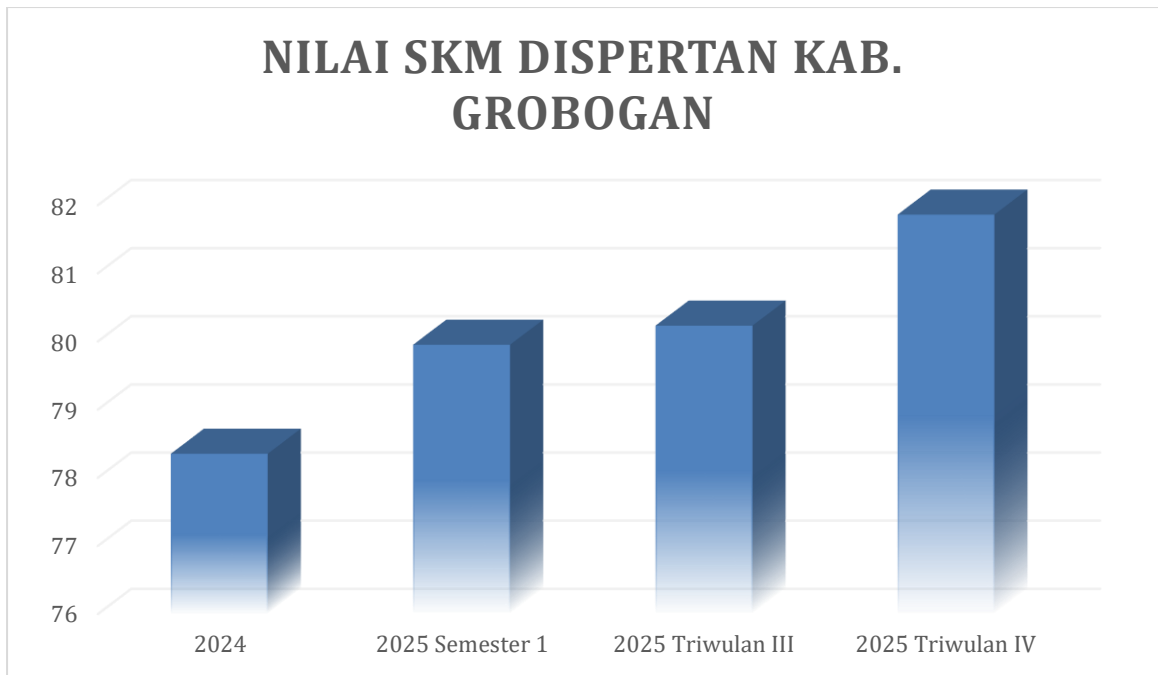
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan,

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.	Februari 2026	Sekretariat
2	Waktu	Meningkatkan waktu penanganan aduan secara berkala.	Maret 2026	Bidang Penyuluhan, Sarana dan Prasarana
3	Produk	Memberikan sosialisasi terkait layanan pertanian yang ada di Dinas Pertanian.	Maret 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, diperoleh gambaran bahwa kinerja pelayanan secara umum menunjukkan capaian yang sangat baik pada tiga triwulan pertama. Nilai SKM pada TW 1 hingga TW 3 berada pada rentang 79,95 hingga 80,23, yang mencerminkan mutu pelayanan yang terus meningkat menuju kategori sangat baik. Namun demikian, pada Triwulan 4 terjadi peningkatan nilai SKM menjadi 81,6. Peningkatan ini mengindikasikan adanya kemajuan tertentu dalam penyelenggaraan pelayanan pada periode tersebut sehingga berdampak pada persepsi dan kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, meskipun nilai rata-rata SKM tahunan masih berada pada kategori sangat baik (80,59), tren peningkatan pada akhir 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 III 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

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.23
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.23
3	Transparansi	3.13
4	Waktu Penyelesaian	3.01
5	Biaya/Tarif	3.47
6	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.09
7	Kompetensi Pelaksana	3.11
8	Integritas	3.19
9	Perilaku Pelaksana	3.34
10	Sarana dan Prasarana	3.101
11	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.759

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 III. 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	Peningkatan pelayanan online maupun offline agar lebih cepat.	Sudah	Dengan adanya sosialisasi ke masyarakat terkait pelayanan Dinas Pertanian yang bisa dilakukan secara online dan offline Hambatan : banyak penerima layanan yang masih berpikir kuno	
2	Perlu adanya pemahaman lebih tentang jenis layanan yang diberikan	Sudah	Dengan adanya sosialisasi ke masyarakat terkait produk pelayanan Dinas Pertanian	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Oktober hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 63 orang mengisi SKM pada Dinas Pertanian Kabupaten Grobogan di tahun 2025. Layanan Konsultasi Pertanian menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 52 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pertanian Kabupaten Grobogan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 81,86. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pertanian Kabupaten Grobogan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pertanian Kabupaten Grobogan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.



Plt. Kepala Dinas Pertanian
Kabupaten Grobogan



Telah ditandatangani
secara elektronik oleh:

Endang Sulistyoningsih, S.T, M.T.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19730726 199803 2 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

← → ↺ apikmase.grobogan.go.id/survey/20 ☆ | 📄 | 📌 | 📱 | ⋮

BerAKHLAK  **bangga melayani bangsa**

 **APIK MASÉ**

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

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

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

← → ↺ apikmase.grobogan.go.id/survey/20 ☆ | 📄 | 📌 | 📱 | ⋮

BerAKHLAK  **bangga melayani bangsa**

 **APIK MASÉ**

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

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**

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

BerAKHLAK
bangga melayani bangsa

APIK MASÉ
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

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

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

BerAKHLAK
bangga melayani bangsa

APIK MASÉ
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

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

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

BerAKHLAK
bangga melayani bangsa

APIK MASÉ
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

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

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

← → ↻ 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

BerAKHLAK
bangga melayani bangsa

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Pertanian

66 dari 9

Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas Petugas pelayanan ?

☐ Tidak Berintegritas
☐ Kurang Berintegritas
☒ Berintegritas
☐ Sangat Berintegritas

Prev
Next

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

BerAKHLAK
bangga melayani bangsa

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Pertanian

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

BerAKHLAK
bangga melayani bangsa

Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Pertanian

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/20 ☆ | k |

BerAKHLAK #bangga
melayani
bangsa

APIK MASÉ
Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Pertanian

8 dari 8
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

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

