

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. R. SOEDJATI
SOEMODIARJO PURWODADI
KABUPATEN GROBOGAN
TRIWULAN II 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.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi 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 Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi 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 Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi 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 2.400 orang dan sampel sebanyak 602 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 602 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	237	39.37%
		Perempuan	365	60.63%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	21	3.49%
		SD/Sederajat	168	27.91%
		SMP/Sederajat	130	21.59%
		SMA/Sederajat	282	46.84%
		D1/D2/D3	91	15.12%
		D4/S1	79	13.12%
		S2	1	0.17%
		S3		0%
3	Pekerjaan	ASN	46	7.64%
		TNI	1	0.17%
		POLRI	3	0.5%
		Swasta	143	23.75%
		Wirausaha	32	5.32%
		Ibu Rumah Tangga	203	33.72%
		Pelajar/Mahasiswa	40	6.64%
		Petani/Nelayan	74	12.29%
		Pekerja Lepas/Freelance	7	1.16%
		Pensiunan	2	0.33%
		Lainnya	51	8.47%

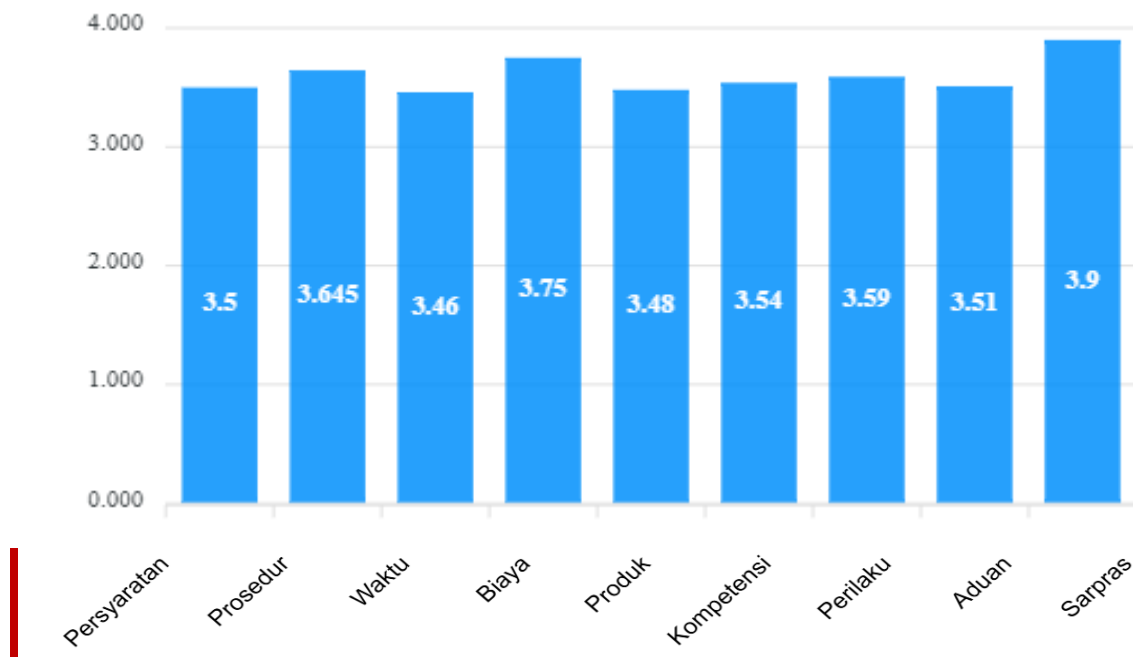
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	602	100%
		Disabilitas		0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		0%
		Disabilitas Intelektual		0%
		Disabilitas Mental		0%
		Disabilitas Sensorik		0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Respon	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Administrasi	19	88.16	88.16	88.16	82.89	82.89	83.55	84.21	84.21	94.74	86.33
2.	Pelayanan Rawat Jalan	29	87.07	90.52	81.90	93.97	86.21	87.50	90.52	85.34	96.55	88.84
3.	Pelayanan Gawat Darurat	9	88.89	90.28	86.11	86.11	86.11	87.50	88.89	86.11	100.00	88.89
4.	Pelayanan Farmasi	40	81.88	89.06	78.13	96.25	81.88	82.50	84.38	80.63	98.75	85.94
5.	Pelayanan Rawat Inap	219	90.53	92.75	89.04	93.49	89.27	90.92	91.32	89.27	98.40	91.67
6.	Pelayanan Kamar Operasi	32	88.28	91.02	85.16	98.44	89.84	87.89	88.28	89.06	97.66	90.62
7.	Pelayanan Rawat Intensive	36	90.97	94.10	86.81	94.44	90.97	92.01	93.06	90.97	97.92	92.36
8.	Pelayanan Haemodialisa	49	94.39	96.68	93.88	97.45	92.35	93.88	95.92	92.86	100.00	95.27
9.	Pelayanan	19	88.16	92.76	92.11	98.68	90.79	89.47	90.79	90.79	100.00	92.62

	Neonatal Resiko Tinggi (Neoristi)											
10.	Pelayanan Rehabilitasi Medik	27	78.70	88.89	78.70	98.15	76.85	80.09	75.93	78.70	77.78	81.53
11	Pelayanan Radiologi	5	85.00	92.50	85.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	100.00	90.28
12.	Pelayanan Laboratorium dan Bank Darah	30	80.00	87.50	80.00	76.67	78.33	82.50	82.50	80.83	100.00	83.15
13.	Pelayanan Rekam Medik	57	80.26	83.11	83.33	97.81	83.77	86.84	91.67	86.40	100.00	88.13
14.	Pelayanan Kamar Bersalin	31	87.10	91.13	87.90	91.94	86.29	87.90	91.94	91.94	96.77	90.32
Rerata IKM Per Unsur			3,50	3,65	3,46	3,75	3,48	3,54	3,59	3,51	3,90	89,95
IKM Unit Layanan			89,95									
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. Jangka Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3.46. Selanjutnya Produk yang mendapatkan nilai 3.48. 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.

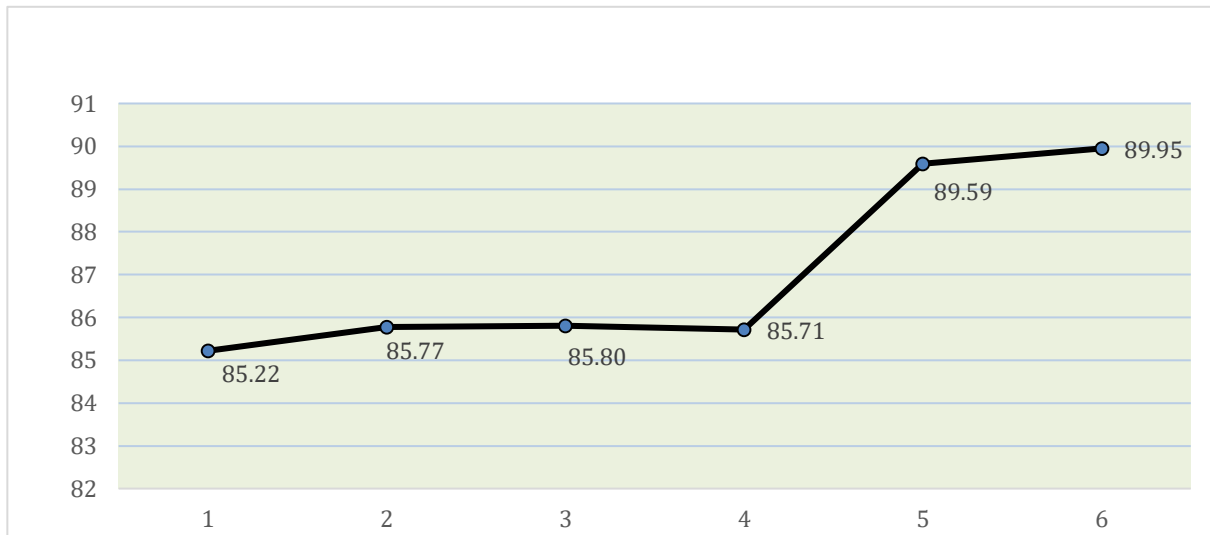
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan layanan dengan pelatihan kepada petugas pelayanan agar memiliki kemampuan yang optimal dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	JULI 2026	Bidang Pelayanan
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	JULI 2026	Bidang Pelayanan
3	System, mekanisme dan prosedur pelayanan	Evaluasi alur pelayanan	JULI 2026	Bidang Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi Kabupaten Grobogan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi 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 Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi Kabupaten Grobogan periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.47
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.41
3	Waktu Penyelesaian	3.29
4	Biaya/Tarif	3.50
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.50
6	Kompetensi Pelaksana	3.39
7	Perilaku Pelaksana	3.29
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.39
9	Sarana dan Prasarana	3.81

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi 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	Peningkatan layanan dengan pelatihan kepada petugas pelayanan agar memiliki kemampuan yang optimal dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan melakukan komunikasi ketepatan waktu pelayanan kpd dokter (nakes)	Sudah	Resistensi Terhadap Perubahan: Petugas senior atau yang sudah terbiasa dengan pola lama seringkali enggan mengadopsi teknik komunikasi baru.	
2	Pelatihan Service Excellence	Sudah	Karakter Dasar & Sifat: Mengubah kebiasaan, nada bicara, atau raut wajah seseorang yang dasarnya tidak ekspresif membutuhkan waktu lama.	

BAB IV

KESIMPULAN

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

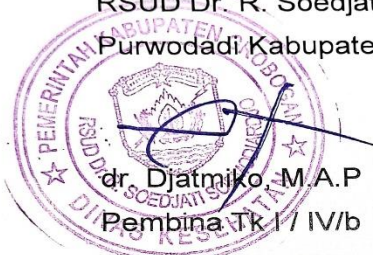
- Kurangnya pengawasan penanggung jawab layanan untuk memastikan responden mengisi Survey sampai dengan selesai.
- Unsur pelayanan dengan nilai terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan dan System dan mekanisme dan prosedur pelayanan.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi Kabupaten Grobogan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,95. SKM Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi Kabupaten Grobogan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi Kabupaten Grobogan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Grobogan, 30 Juni 2026

Plt. Direktur

RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo

Purwodadi Kabupaten Grobogan



dr. Djatmiko M.A.P
Pembina Tk I / IV/b

NIP. 197110012006041017

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 9
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya ?

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

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

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/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

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/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

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/12 ☆ 📄 📄 📄 📄



**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 ☆ 📄 📄 📄 📄



**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 ☆ 📄 📄 📄 📄



**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 ☆ 📄 📄 📄



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 ☆ 📄 📄 📄



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 ☆ 📄 📄 📄



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

Copyright © 2025. Pemerintah Kabupaten Grobogan

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

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)

