

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2021.

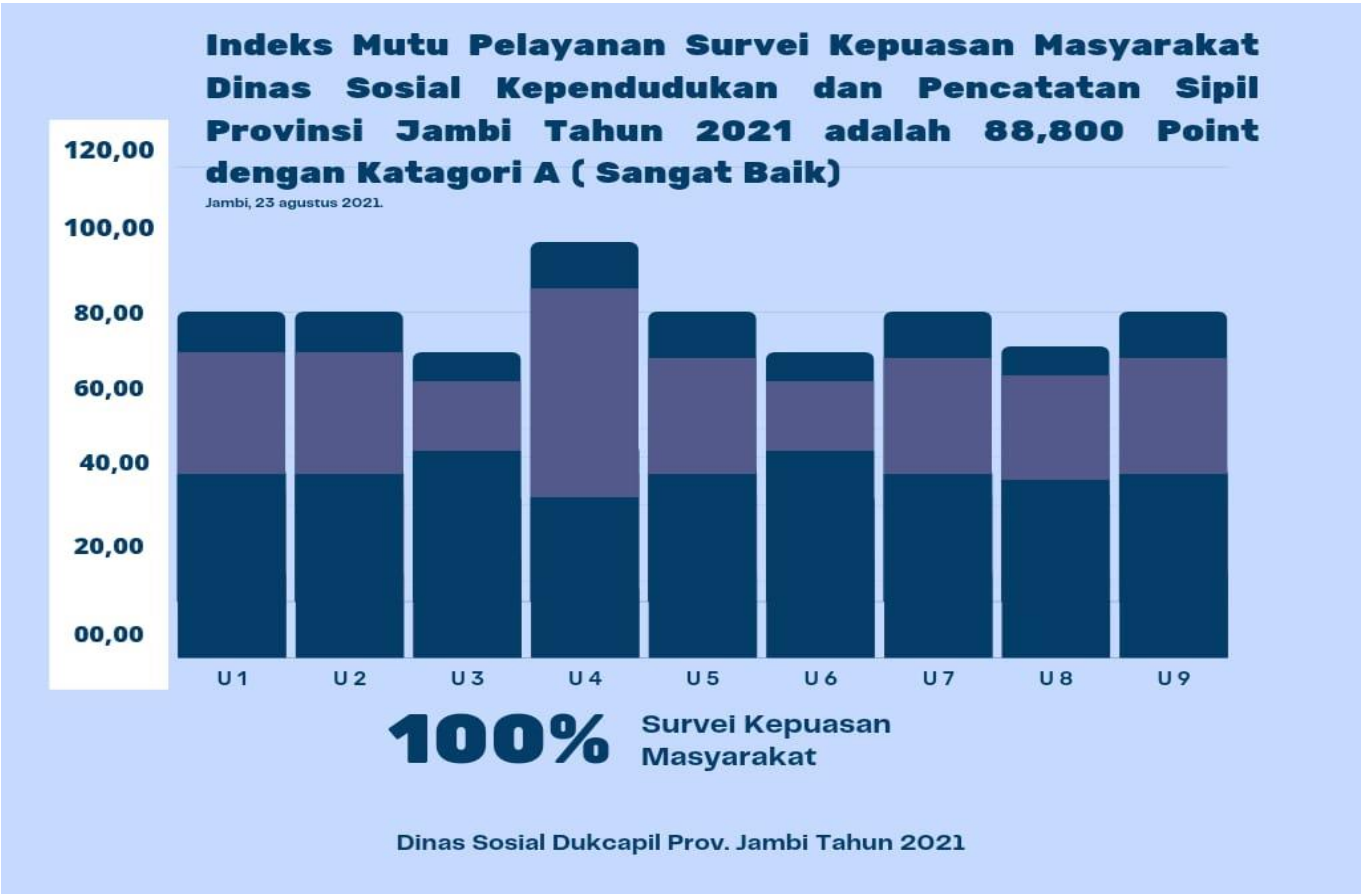
Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Publik

Teknik survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah melalui pengisian sendiri dengan responden sebanyak 20 Orang yang terbagi pada Responden pada Ruang Pelayanan dan Responden pada UPTD. Dasar dilakukannya SKM 2021 adalah surat Sekretaris Jambi Jambi Nomor : S-1653/SETDA.ORG-3.2/VII/2021 Tanggal 21 Juli 2021.

Indeks Mutu Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi Tahun 2021 adalah 88,800 Point dengan Katagori A (Sangat Baik). (24 Agustus 2021).

INDEKS MUTU PELAYANAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI JAMBI TAHUN 2021 ADALAH 88,800 POINT DENGAN KATAGORI A (SANGAT BAIK)	
JAMBI, 23 AGUSTUS 2021	
A. SANGAT BAIK	88,31 - 100,00 
B. BAIK	76,61 - 88,30
C. KURANG BAIK	65,00 - 76,60
D. TIDAK BAIK	25,00 - 64,99



PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

OPD / Unit Pelayanan : Dinas Sosialdukcapil Provinsi Jambi
Alamat : Jl. A. Thalib nmr 45 Kota Jambi
Telepon/Fax. : -

A.										
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
8	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
12	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	67	35	36	40	35	34	35	33	37	
NRR / Unsur	3,500	3,500	3,600	4,000	3,500	3,400	3,500	3,300	3,700	
NRR tertbg/	0,389	0,389	0,400	0,444	0,389	0,377	0,389	0,366	0,411	*) 3,552
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	87,50	87,50	90,00	100,00	87,50	85,00	87,50	82,50	92,50	
IKM pelayanan SKPD/Unit Pelayanan										**) 88,800

B.			
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR X 25
U1	Persyaratan pelayanan	3,500	87,50
U2	Prosedur pelayanan	3,500	87,50
U3	Waktu pelayanan	3,600	90,00
U4	Biaya/tarif pelayanan	4,000	100,00
U5	Produk/hasil pelayanan	3,500	87,50
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,400	85,00
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,500	87,50
U8	Maklumat pelayanan	3,300	82,50
U9	Mekanisme pengaduan pelayanan	3,700	92,50

Keterangan :

- U1 s.d. U9

= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR

= Nilai rata-rata
- IKM

= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)

= Jumlah NRR IKM tertimbang
- **)

= Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur

= Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur

= NRR per unsur x 0,111

IKM PELAYANAN SKPD :	88,8000
Mutu Pelayanan :	A

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,

