



PEMERINTAH PROVINSI JAMBI
**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL
DAN MENENGAH**

Jln. Jenderal A. Yani No. 11 Telanaipura Jambi
Telp. (0741) 61740-60804, Fax (0741) 61740 Kode Pos-36122

Jambi, 31 Agustus 2023 M
14 Syafar 1445 H

Nomor : S. 373 /Diskop.UKM-1.1/VIII/2023.
Sifat : Biasa.
Lampiran : 1 (satu) berkas.
Hal : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023.

Kepada Yth :
Gubernur Jambi
Cq. Kepala Biro Organisasi
Setda Provinsi Jambi
di -
Jambi

Menindaklanjuti Surat dari Sekretaris Daerah Provinsi Jambi Nomor : S-2088/SETDA.ORG-3.2/VIII/2023 tanggal 8 Agustus 2023 hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 dan berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sehubungan hal tersebut, maka dengan ini disampaikan Hasil Pengolahan Data Survei dan Hasil Perhitungan serta kuesioner yang sudah diisi oleh responden pada pelayanan di Dinas Koperasi, UKM Provinsi Jambi (terlampir).

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.


KEPALA DINAS,
Drs. SARDAINI, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19670520 199402 1 001

Tembusan :

1. Gubernur Jambi (sebagai laporan).
2. Arsip.

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

SKPD / Unit Pelayanan : Dinas Koperasi, UKM Provinsi Jambi
 Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 11 Telanapura Jambi
 Telepon/Fax : 0741 - 81740, 60804

A. NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	4	4	3	4
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4
9	3	3	3	4	3	3	4	3	4
10	3	3	3	4	3	3	4	3	4
11	3	3	3	4	3	4	4	3	4
12	3	3	3	4	4	4	4	3	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	4	4	3	3	3	4
16	3	3	4	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	4	4	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	105	104	107	119	107	109	114	105	120
NRR / Unsur	3.500	3.467	3.567	3.967	3.567	3.633	3.800	3.500	4.000
NRR tertbg/	0.389	0.386	0.396	0.440	0.396	0.403	0.422	0.389	0.444
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	87.50	86.67	89.17	99.17	89.17	90.83	95.00	87.50	100.00
IKM pelayanan SKPD/Unit Pelayanan									91.575

B.			
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR X 25
U1	Persyaratan pelayanan	3.500	87.50
U2	Prosedur pelayanan	3.467	86.67
U3	Waktu pelayanan	3.567	89.17
U4	Biaya/tarif pelayanan	3.967	99.17
U5	Produk/hasil pelayanan	3.567	89.17
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.633	90.83
U7	Perilaku petugas pelayanan	3.800	95.00
U8	Maklumat pelayanan	3.500	87.50
U9	Mekanisme pengaduan pelayanan	4.000	100.00

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 :	91.5750
Mutu Pelayanan :	A

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

