



PEMERINTAH PROVINSI JAMBI DINAS KETAHANAN PANGAN

Jalan Samarinda Kotabaru Jambi – 36001
Telp. (0741) 42470 – Fax. (0741) 42795
Website : www.dishanpan.jambiprov.go.id

Jambi, 21 September 2022

Nomor : S.943/DISHANPAN-1.1/IX/2022
Lampiran : -
Hal : Penyampaian Hasil Survei Kepuasan
Masyarakat (SKM) Tahun 2022

Kepada
Yth. Bapak Gubernur Jambi
u.p. Kepala Biro Organisasi Setda
Provinsi Jambi
di-
Jambi

Menindaklanjuti Surat Nomor : S-2449/SETDA.ORG-3.2/IX/2022 tanggal 07 September 2022 hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022.

Bersama ini kami sampaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 yaitu Hasil Pengolahan Data Survei dan Hasil Perhitungan Nilai (IKM) serta Kuisioner yang telah diisi oleh Responden pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi (terlampir).

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Jambi, 21 September 2022
KEPALA DINAS,

ASRAF, S.Pt, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19661120 199403 1 006

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

SKPD / Unit Pelayanan : DINAS KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAMBI
 Alamat : Jln. SAMARINDA KOTA BARU JAMBI
 Telepon/Fax. : (0741)-42470/ (0741)-42795

A.										
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	1	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
9	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
12	3	3	3	4	3	4	3	2	3	
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
14	2	1	3	1	2	3	3	2	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
19	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
27	4	3	2	3	3	3	3	4	2	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	98	97	96	105	98	102	100	94	114	
NRR / Unsur	3,161	3,129	3,097	3,387	3,161	3,290	3,226	3,032	3,677	
NRR tertbg/	0,351	0,347	0,344	0,376	0,351	0,365	0,358	0,337	0,408	*) 3,237
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	79,03	78,23	77,42	84,68	79,03	82,26	80,65	75,81	91,94	
IKM pelayanan SKPD/Unit Pelayanan										**) 80,923

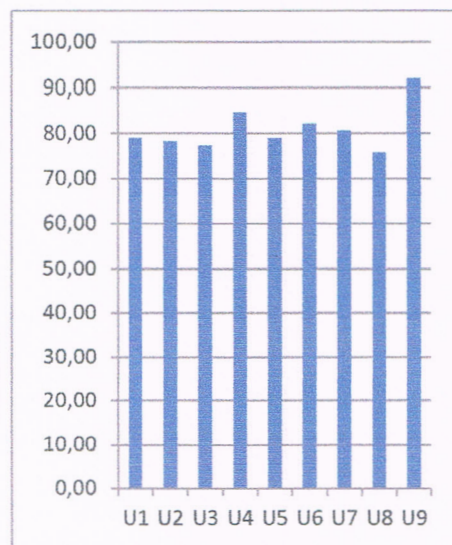
B.			
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR X 25
U1	Persyaratan pelayanan	3,161	79,03
U2	Prosedur pelayanan	3,129	78,23
U3	Waktu pelayanan	3,097	77,42
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,387	84,68
U5	Produk/hasil pelayanan	3,161	79,03
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,290	82,26
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,226	80,65
U8	Maklumat pelayanan	3,032	75,81
U9	Mekanisme pengaduan pelayanan	3,677	91,94

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 :	80,9226
Mutu Pelayanan :	B

- 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



**KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN
PROVINSI JAMBI,**

(Signature)

ASRAF, S.Pt, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19661120 199403 1 006

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAMBI
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2022**

NILAI IKM

80,9

NAMA LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK

RESPONDEN

JUMLAH : 31 Orang

JENIS KELAMIN : L = 15 Orang

P = 16 Orang

PENDIDIKAN : SD = 2 Orang

SMP = 4 Orang

SMA = 9 Orang

DIII = 0 Orang

S1 = 12 Orang

S2 = 4 Orang

Periode Survei : 17 Sept 2022 s.d 20 Sept 2022

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN
PROVINSI JAMBI,**



ASRAF, S.Pt, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19661120 199403 1 006

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DINAS KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAMBI
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2022**

Oleh

ASRAF, S.Pt, M.Si
Kepala Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi

Pengertian : **Survei** Kepuasan **Masyarakat** (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat **kepuasan masyarakat** yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat **masyarakat** dalam memperoleh **pelayanan** dari aparatur penyelenggara **pelayanan publik** dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dasar Hukum : **Permen PAN-RB Nomor 14 tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik **mengamanatkan** kepada **seluruh unit pelayanan institusi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik**



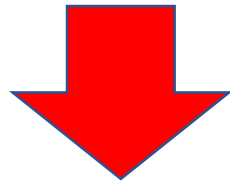
Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi



**MELAKSANAKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Bulan September 2022**

Pelaksanaan Survei :

- ☐ **Waktu Pelaksanaan** : Dari tanggal 17 – 20 September 2022.
- ☐ **Jumlah Responden** : 31 Orang
- ☐ **Metode Pelaksanaan** : Menyampaikan quesioner secara Online
- ☐ **Sebaran responden** : Responden tersebar di 11 kabupaten/kota.



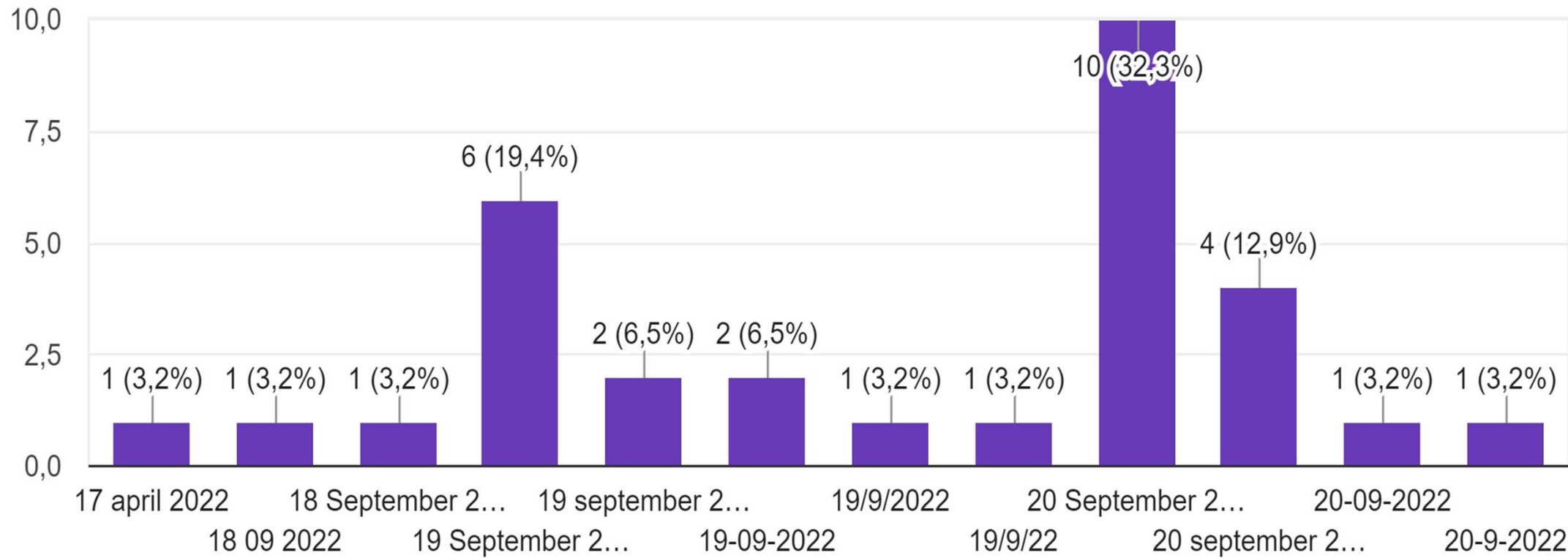
HASIL OLAHAN DATA SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) :

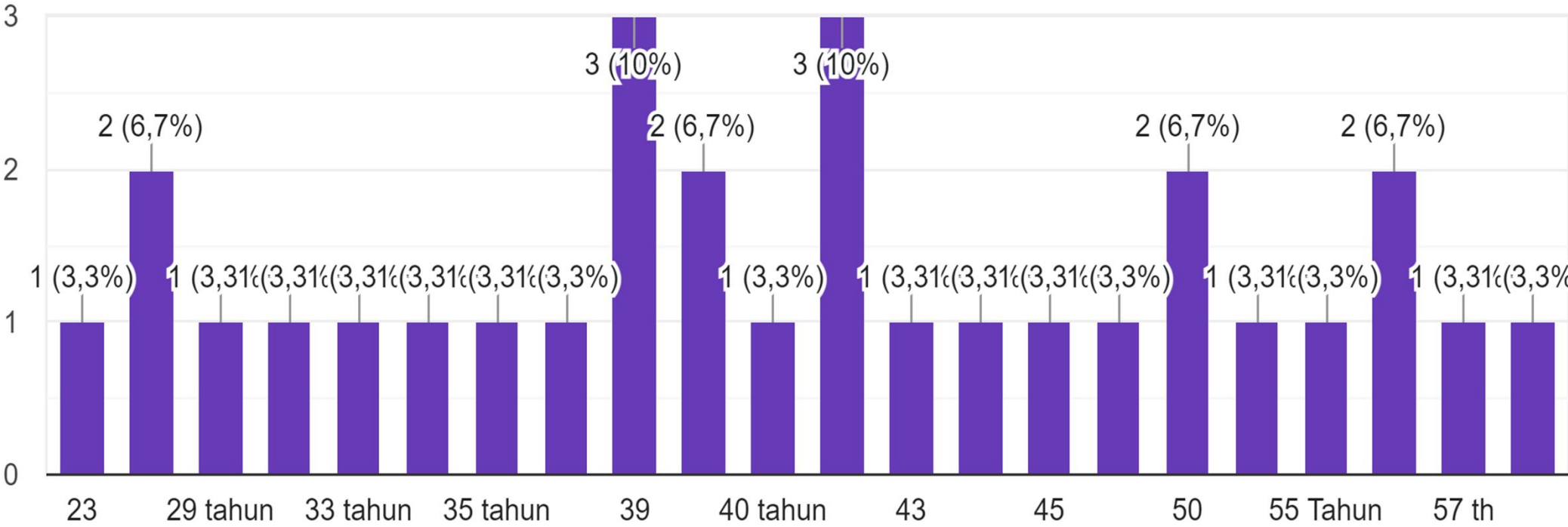


Tanggal Survei :

31 jawaban

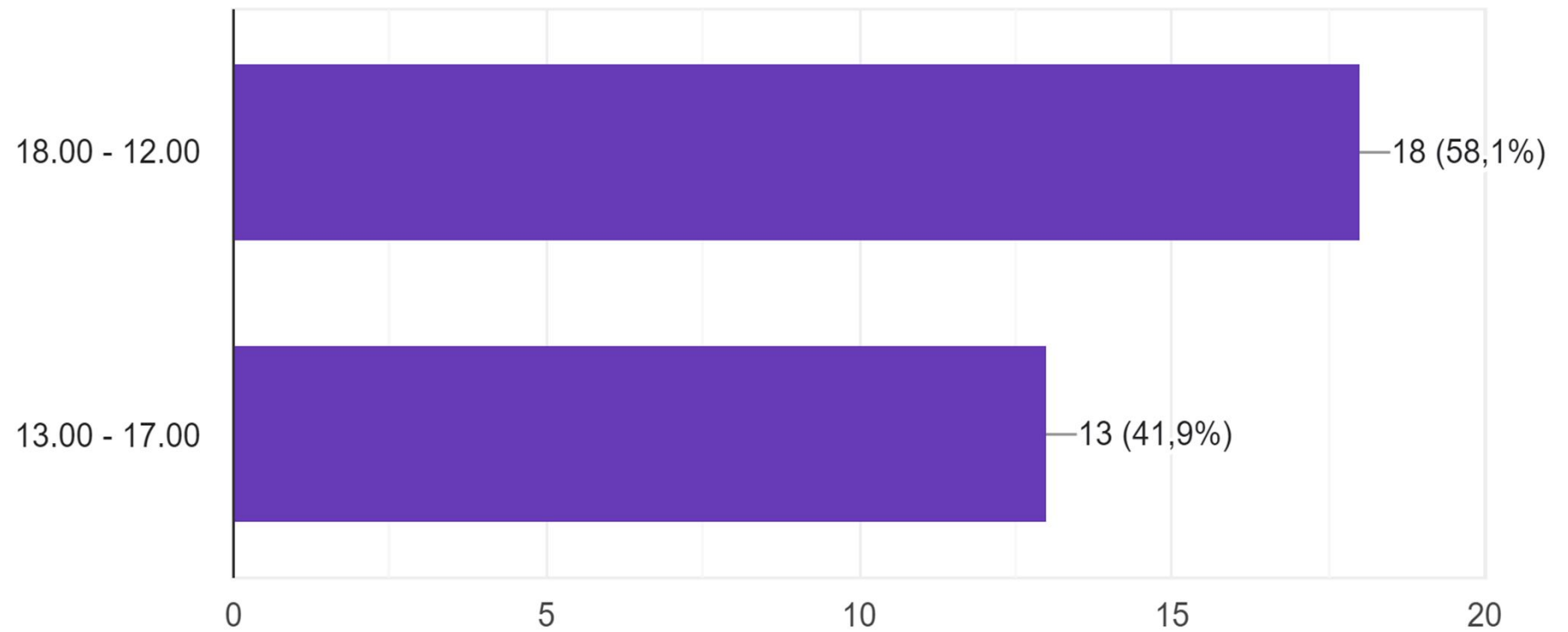


USIA:
30 jawaban



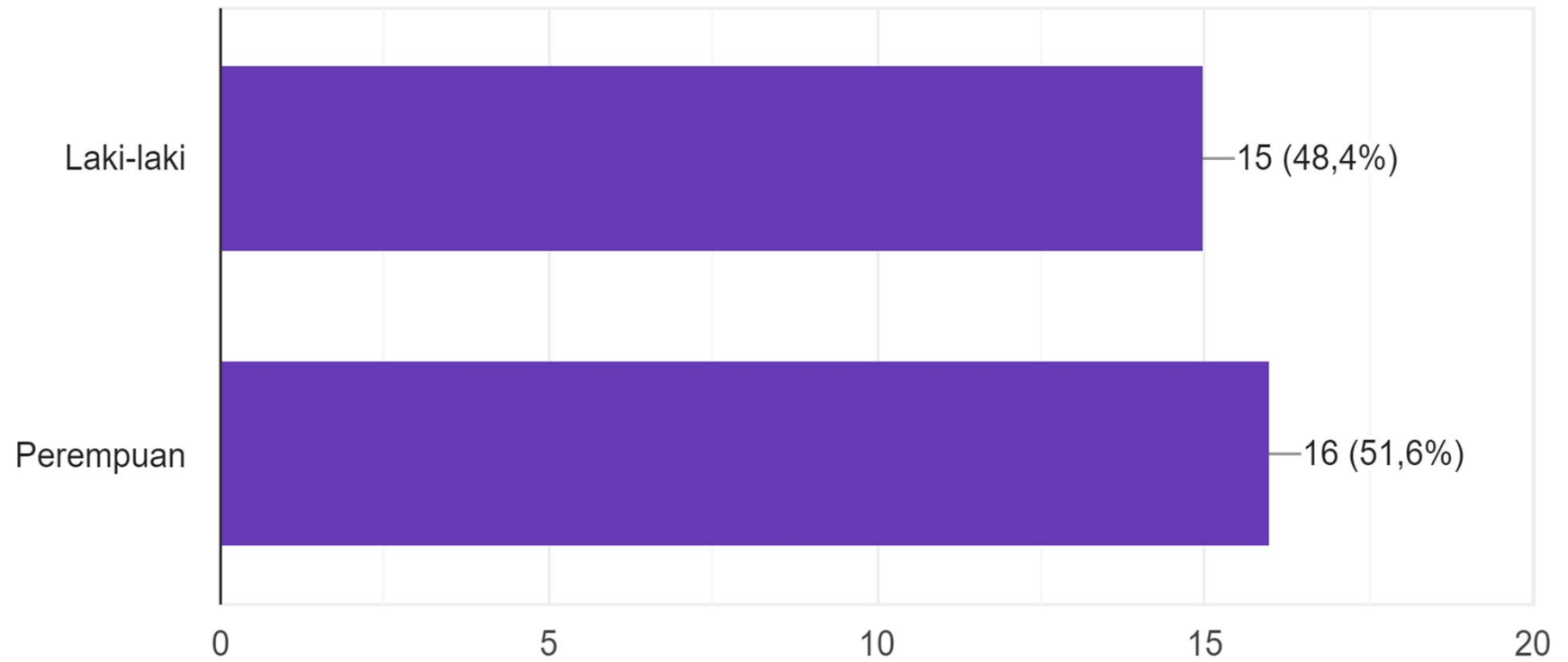
Jam Survei :

31 jawaban



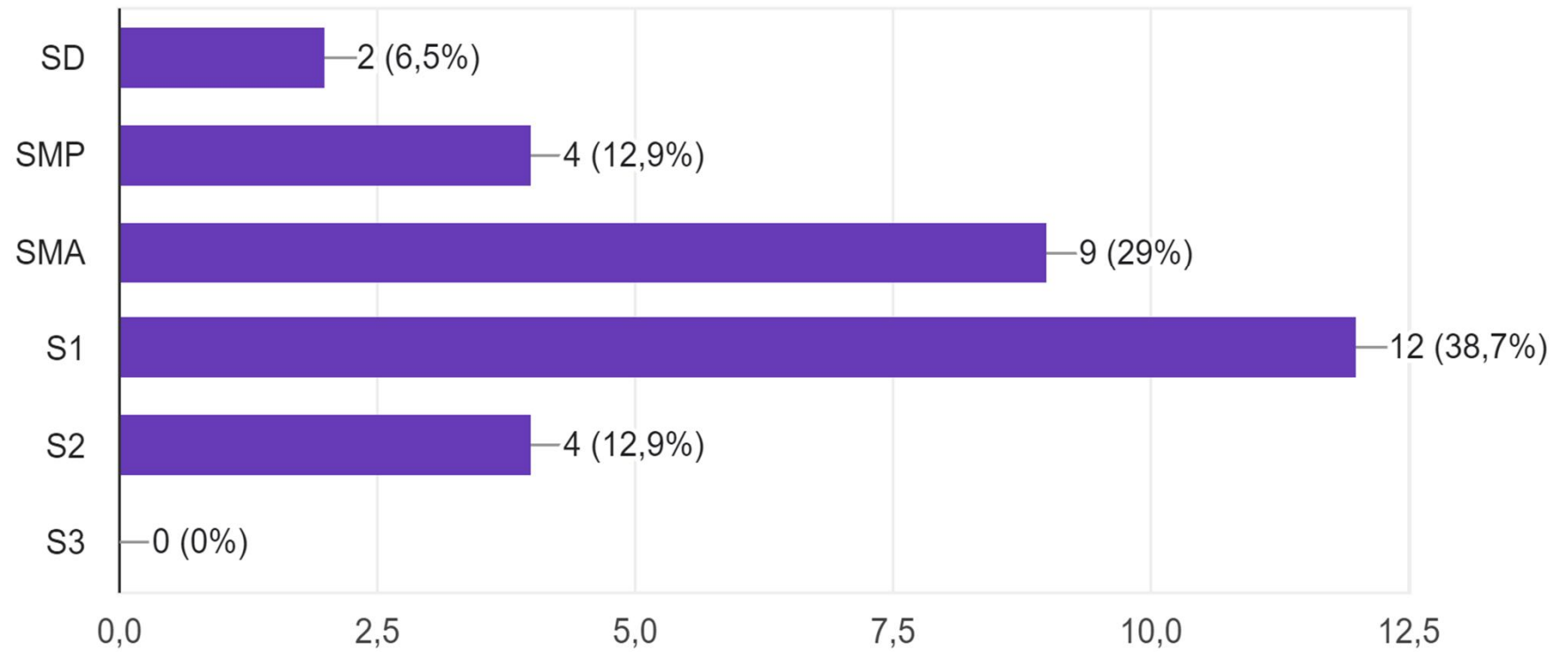
Jenis Kelamin :

31 jawaban



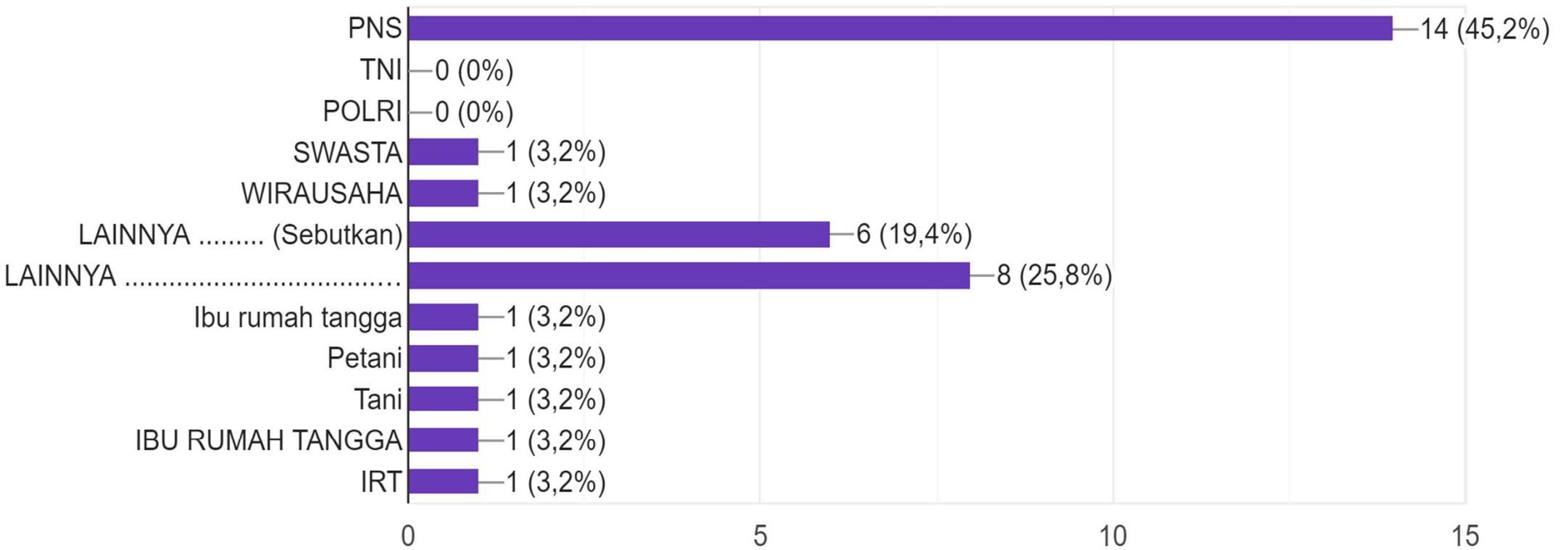
Pendidikan :

31 jawaban



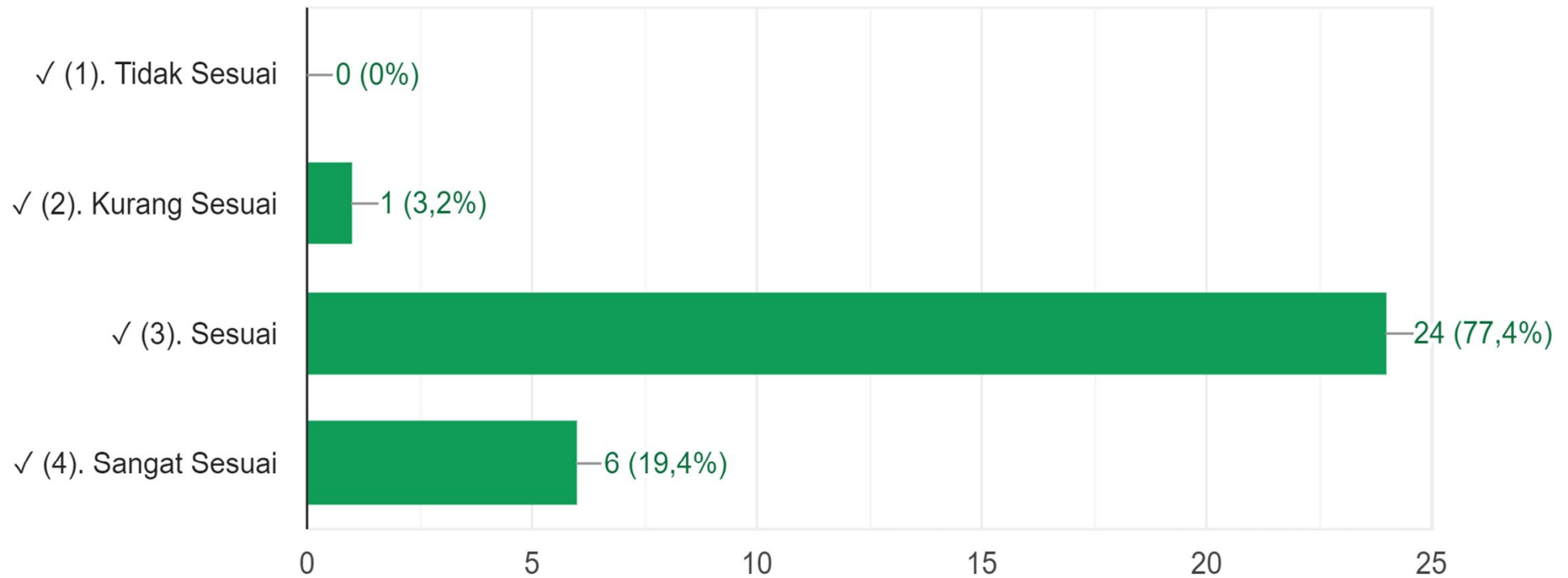
Pekerjaan :

31 jawaban



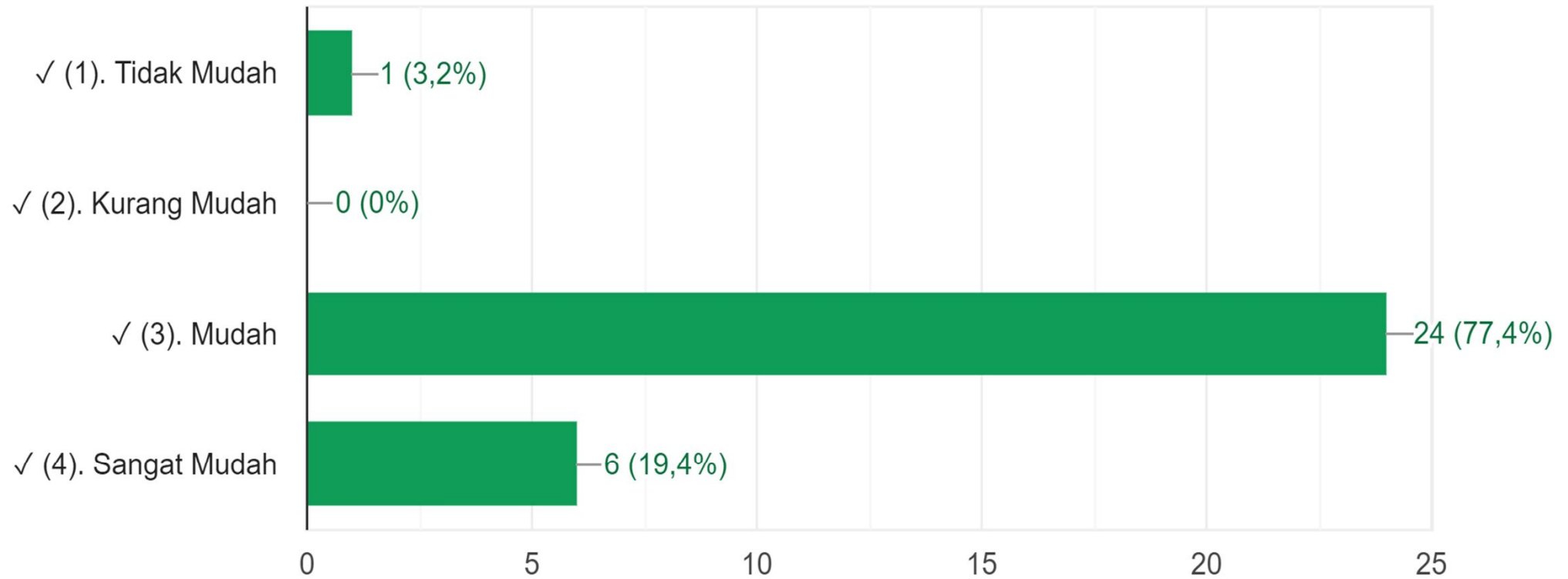
1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya

31 / 31 jawaban yang benar



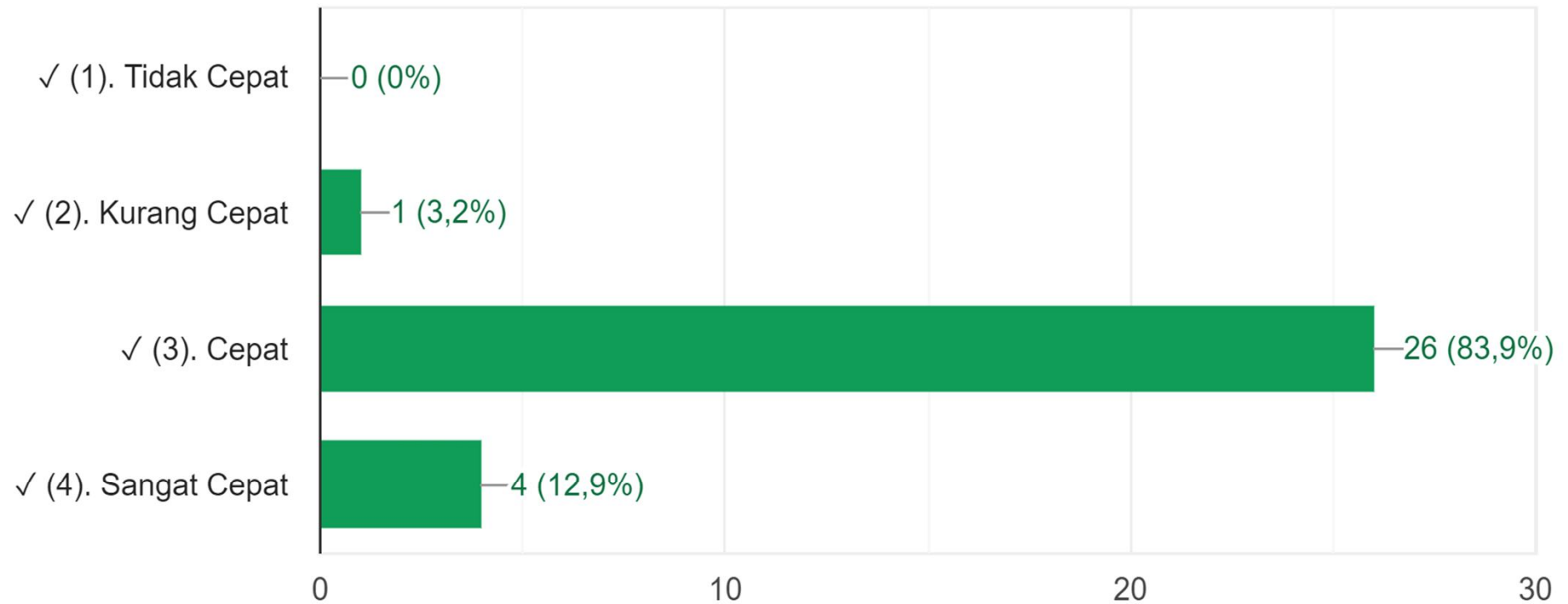
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini

31 / 31 jawaban yang benar



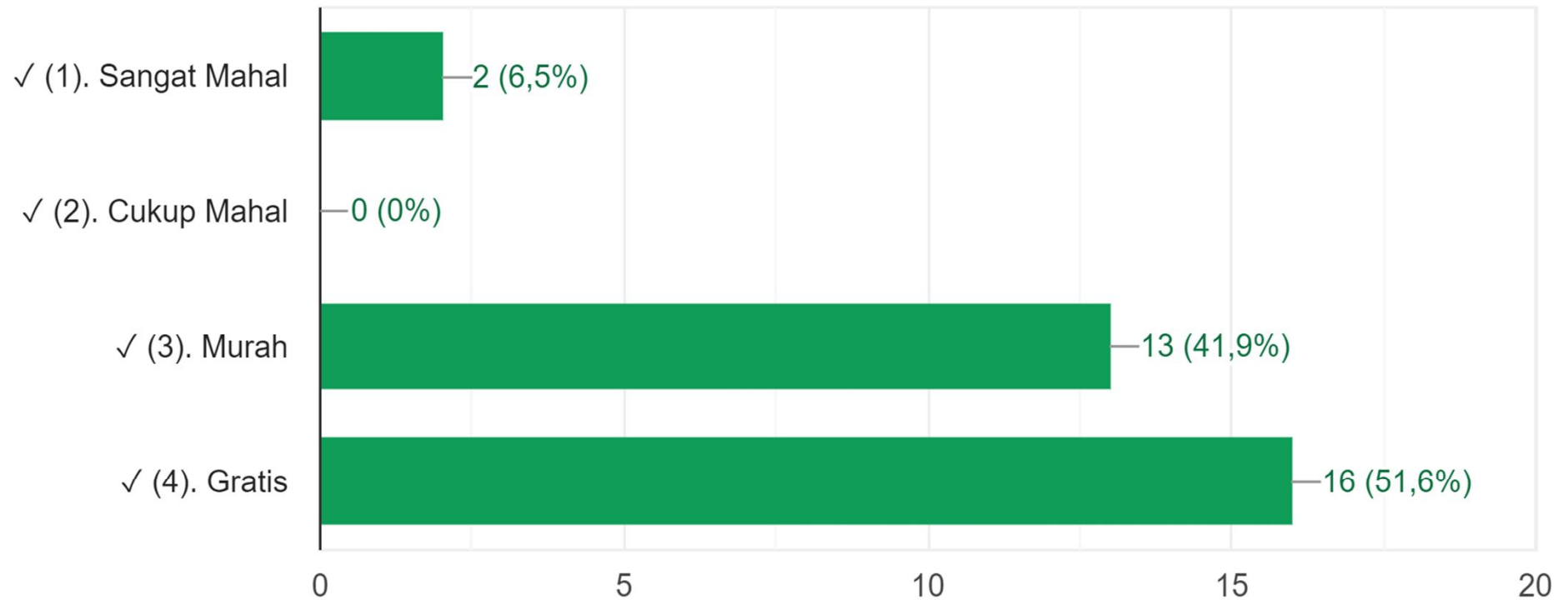
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan

31 / 31 jawaban yang benar



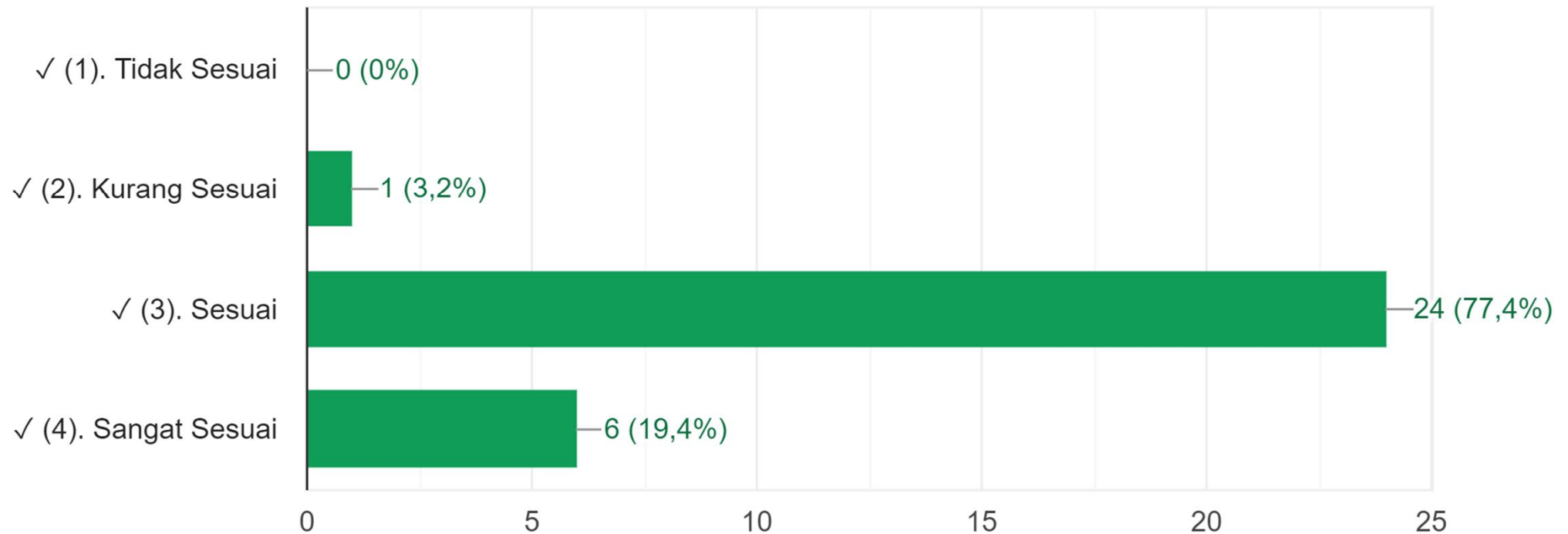
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan

31 / 31 jawaban yang benar



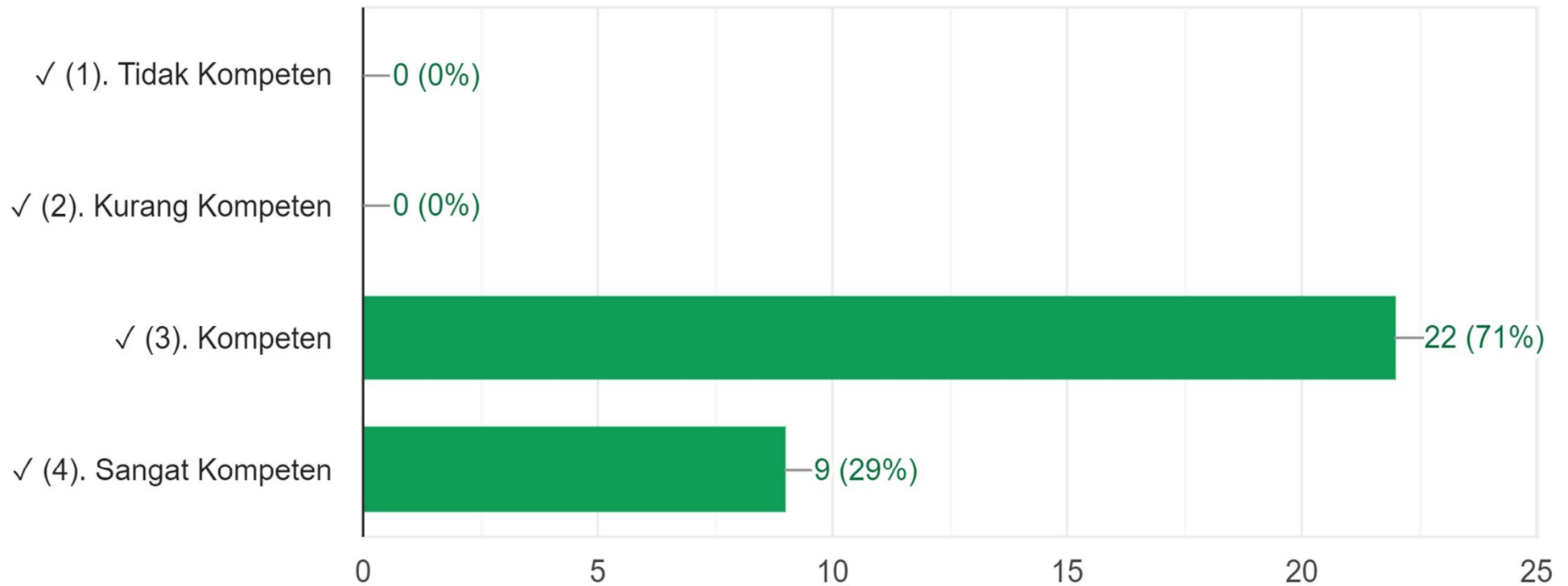
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Hasil Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang diberikan

31 / 31 jawaban yang benar



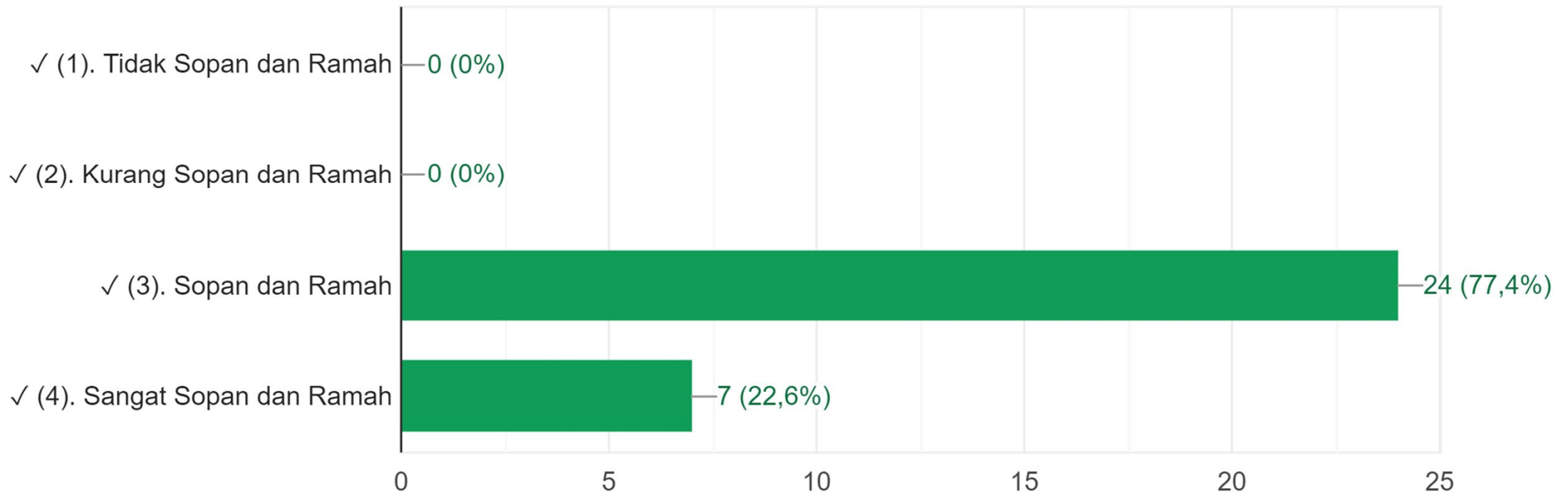
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kompetensi/ Kemampuan Petugas dalam Pelayanan

31 / 31 jawaban yang benar



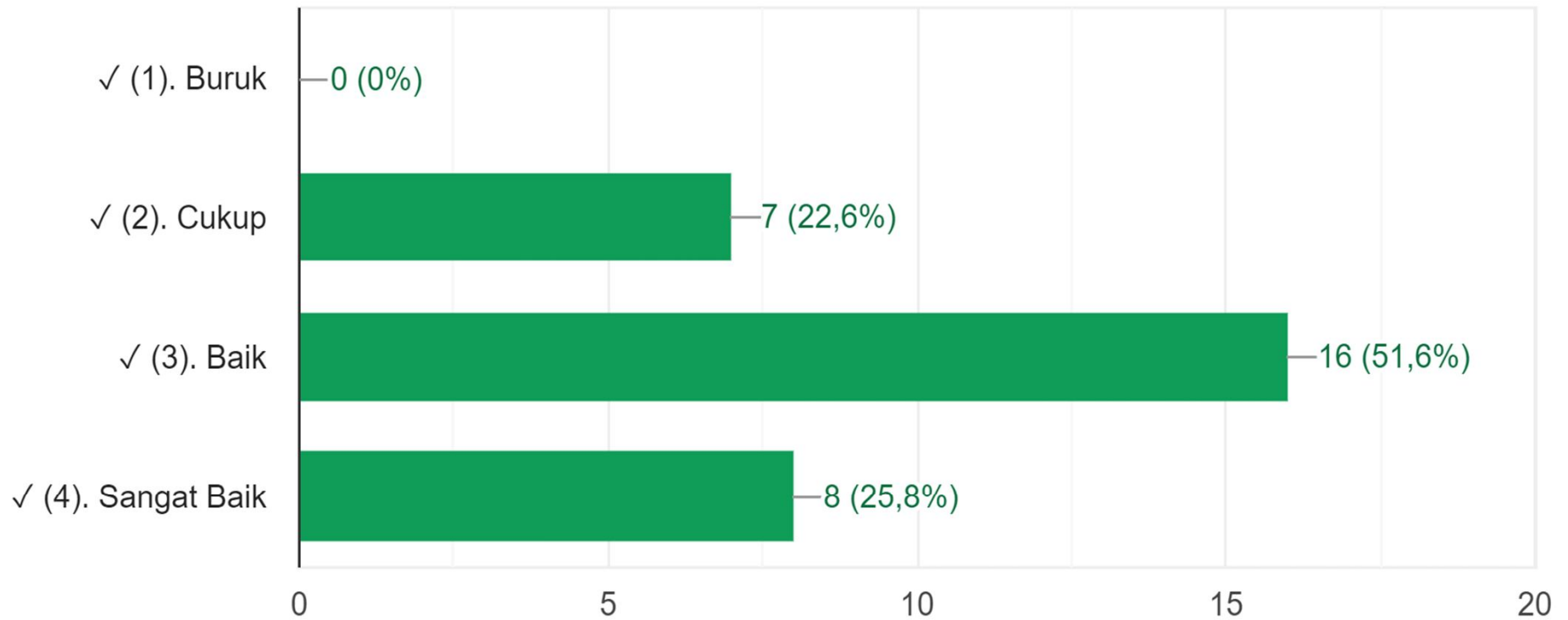
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Perilaku Petugas dalam Pelayanan terkait Kesipanan dan Keramahan

31 / 31 jawaban yang benar



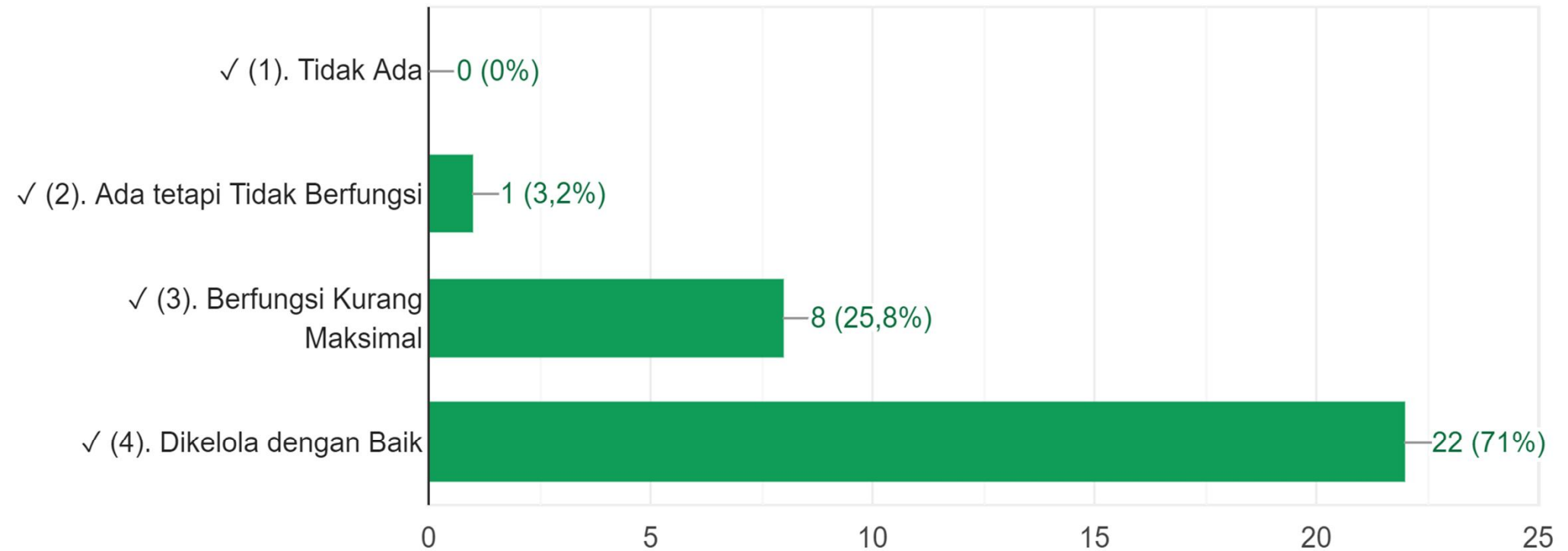
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana

31 / 31 jawaban yang benar



9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

31 / 31 jawaban yang benar



SKPD / Unit Pelayanan : DINAS KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAMBI
Alamat : Jln. SAMARINDA KOTA BARU JAMBI
Telepon/Fax. : (0741)-42470/ (0741)-42795

[illegible]

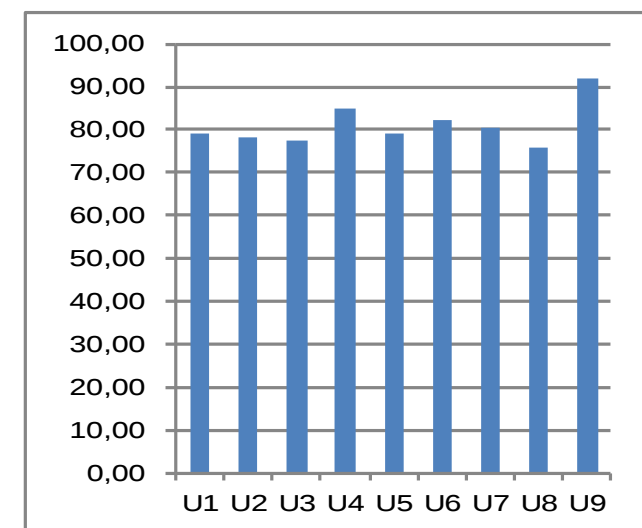
B.			
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR X 25
U1	Persyaratan pelayanan	3,161	79,03
U2	Prosedur pelayanan	3,129	78,23
U3	Waktu pelayanan	3,097	77,42
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,387	84,68
U5	Produk/hasil pelayanan	3,161	79,03
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,290	82,26
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,226	80,65
U8	Maklumat pelayanan	3,032	75,81
U9	Mekanisme pengaduan pelayanan	3,677	91,94

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 :	80,9226
Mutu Pelayanan :	B

- 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



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAMBI
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2022**

NILAI IKM

80,9

NAMA LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK

RESPONDEN

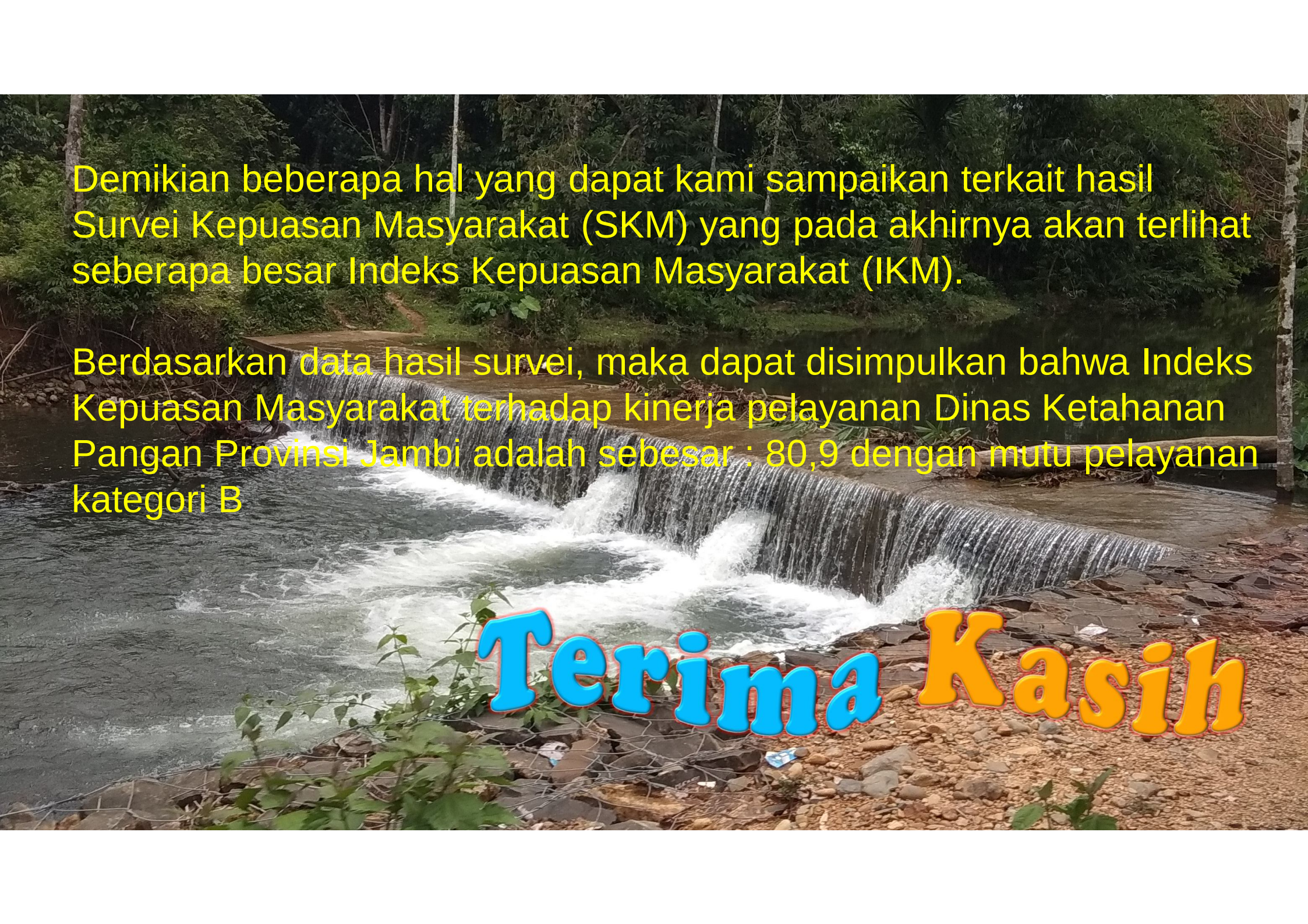
JUMLAH : 31 Orang

JENIS KELAMIN : L = 15 Orang
P = 16 Orang

PENDIDIKAN : SD = 2 Orang
SMP = 4 Orang
SMA = 9 Orang
DIII = 0 Orang
S1 = 12 Orang
S2 = 4 Orang

Periode Survei : 17 Sept 2022 s.d 20 Sept 2022

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



Demikian beberapa hal yang dapat kami sampaikan terkait hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang pada akhirnya akan terlihat seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Berdasarkan data hasil survei, maka dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi adalah sebesar : 80,9 dengan mutu pelayanan kategori B

Terima Kasih