

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
TAHUN 2023  
Periode Survei : 2023-10-02 s.d 2023-12-29

**NILAI IKM :**

**86.48**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA PELAYANAN :**

**Baik**

**LAYANAN PUBLIK DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH**

**RESPONDEN**

**JUMLAH: 12 Orang**

**JENIS KELAMIN: L= 5 ORANG; P= 7 ORANG**

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
-19 Tahun : 0 Orang	SD/MI : 0 Orang	ASN : 5 Orang
20-25 Tahun : 6 Orang	SMP/MTs : 0 Orang	TNI/POLRI : 0 Orang
26-35 Tahun : 3 Orang	SMA/K/MA : 6 Orang	Peg. Swasta : 0 Orang
36-45 Tahun : 1 Orang	D1-D3 : 0 Orang	Wiraswasta/Usahawan : 0 Orang
46-55 Tahun: 2 Orang	D-4/S-1 : 4 Orang	Pelajar/Mahasiswa : 6 Orang
+56 Tahun: 0 Orang	S2/S3 : 2 Orang	Masyarakat : 1 Orang

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

## NILAI UNSUR PELAYANAN SKM

No. Res	Nilai Unsur Pelayanan							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	3	3	3	4	3	4	3	3
2	3	3	3	4	3	4	4	2
3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3
6	3	3	3	2	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3
8	4	4	3	4	3	4	3	3
9	4	4	4	4	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>SNilai / Unsur</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>46</b>	<b>41</b>	<b>43</b>	<b>41</b>	<b>40</b>
<b>NRR / Unsur</b>	<b>3.42</b>	<b>3.42</b>	<b>3.42</b>	<b>3.83</b>	<b>3.42</b>	<b>3.58</b>	<b>3.42</b>	<b>3.33</b>
<b>NRR tertbg / Unsur</b>	<b>0.38</b>	<b>0.38</b>	<b>0.38</b>	<b>0.43</b>	<b>0.38</b>	<b>0.40</b>	<b>0.38</b>	<b>0.37</b>

**Nilai IKM**  
**86.48**

U9	Tanggal Survey
3	04/10/2023
3	09/10/2023
4	20/11/2023
4	20/11/2023
3	28/11/2023
3	15/12/2023
3	15/12/2023
3	04/10/2023
3	04/10/2023
4	01/11/2023
3	01/11/2023
4	21/11/2023
<b>40</b>	
<b>3.33</b>	
<b>0.37</b>	

PENILAIAN SKM

ID	OPD	Layanan	Tanggal Survey	Penilaian Umum	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	Saran
1	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	Pelayanan Konsultasi	2023-10-04 09:29:30	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Tingkatkan lagi pelayanan
2	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	Pelayanan Konsultasi	2023-10-04 09:30:04	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	pertahankan
3	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	Pelayanan Konsultasi	2023-10-04 09:30:48	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Sudah Oke
4	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	Pelayanan Konsultasi	2023-10-09 07:33:38	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	Terus pertahankan
5	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	Pelayanan Konsultasi	2023-11-01 08:26:34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sudah baik
6	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	Pelayanan Konsultasi	2023-11-01 09:18:56	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	sangat baik
7	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	Pelayanan Data/ Laporan/Informasi Koperasi dan UMKM	2023-11-20 14:33:22	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	petugas pelayanan sangat ramah
8	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	Pelayanan Data/ Laporan/Informasi Koperasi dan UMKM	2023-11-20 14:35:45	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	petugas pelayanan sangat ramah
9	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	Pelayanan Data/ Laporan/Informasi Koperasi dan UMKM	2023-11-21 16:06:12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sudah baik, semoga lebih baik lagi kedepannya
10	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	Pelayanan Data/ Laporan/Informasi Koperasi dan UMKM	2023-11-28 09:34:01	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	pelayanan sudah bagus
11	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	Pelayanan Konsultasi	2023-12-15 18:32:20	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	Petugas pelayanan ramah dan ruang tunggu juga sangat nyaman
12	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	Pelayanan Konsultasi	2023-12-15 18:33:57	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Terus tingkatkan pelayanan dan kenyamanannya

TABEL RESPONDEN SKM

Nomor	Usia	Jenis_Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Tanggal_survey	Jenis_Layanan
1	28	pr	D4 / S-1	ASN	2023-10-04 09:29:30	Pelayanan Konsultasi
2	29	lk	D4 / S-1	ASN	2023-10-04 09:30:04	Pelayanan Konsultasi
3	30	lk	D4 / S-1	ASN	2023-10-04 09:30:48	Pelayanan Konsultasi
4	36	pr	D4 / S-1	Masyarakat	2023-10-09 07:33:38	Pelayanan Konsultasi
5	53	pr	S2 / S3	ASN	2023-11-01 08:26:34	Pelayanan Konsultasi
6	55	lk	S2 / S3	ASN	2023-11-01 09:18:56	Pelayanan Konsultasi
7	22	pr	SMA / SMK / MA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	2023-11-20 14:33:22	Pelayanan Data/ Laporan/Informasi Koperasi dan UMKM
8	22	pr	SMA / SMK / MA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	2023-11-20 14:35:45	Pelayanan Data/ Laporan/Informasi Koperasi dan UMKM
9	21	lk	SMA / SMK / MA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	2023-11-21 16:06:12	Pelayanan Data/ Laporan/Informasi Koperasi dan UMKM
10	21	lk	SMA / SMK / MA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	2023-11-28 09:34:01	Pelayanan Data/ Laporan/Informasi Koperasi dan UMKM
11	20	pr	SMA / SMK / MA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	2023-12-15 18:32:20	Pelayanan Konsultasi
12	20	pr	SMA / SMK / MA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	2023-12-15 18:33:57	Pelayanan Konsultasi

Diskop, UKM Provinsi Kalimantan Barat  
RTL SKM TW 4 2023

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Saran/Keluhan	Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Kesesuaian / Persyaratan	3.42 86	Ditingkatkan	Akan lebih ditingkatkan	2023	Bidang Perizinan dan Kelembagaan
2.	Prosedur Pelayanan	3.42 86	Dipertahankan	Akan lebih dipertahankan	2023	
3.	Kecepatan Pelayanan	3.42 86	Sudah Oke	Akan lebih dimaksimalkan lagi	2023	
4.	Kesesuaian/Kewajaran biaya	3.83 96	Dipertahankan	Akan lebih dipertahankan	2023	
5.	Kesesuaian Pelayanan	3.42 86	Pelayanan Sudah baik	Akan lebih baik lagi	2023	
6.	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	3.58 90	Petugas ramah dan ruang tunggu nyaman	Akan lebih baik lagi	2023	
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3.42 86	Dipertahankan	Akan lebih dipertahankan	2023	
8.	Penanganan Pengaduan	3.33 83	- Pengaduan sudah bagus - Informasi pengaduan sudah lebih jelas	Penanganan dan pengelolaan pengaduan yang mencakup informasi dan konsultasi secara umum telah	2023	

				tersedia dan berjalan baik		
9.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.33 83	Tingkatkan Pelayanan dan kenyamananya	Akan lebih ditingkatkan	2023	