

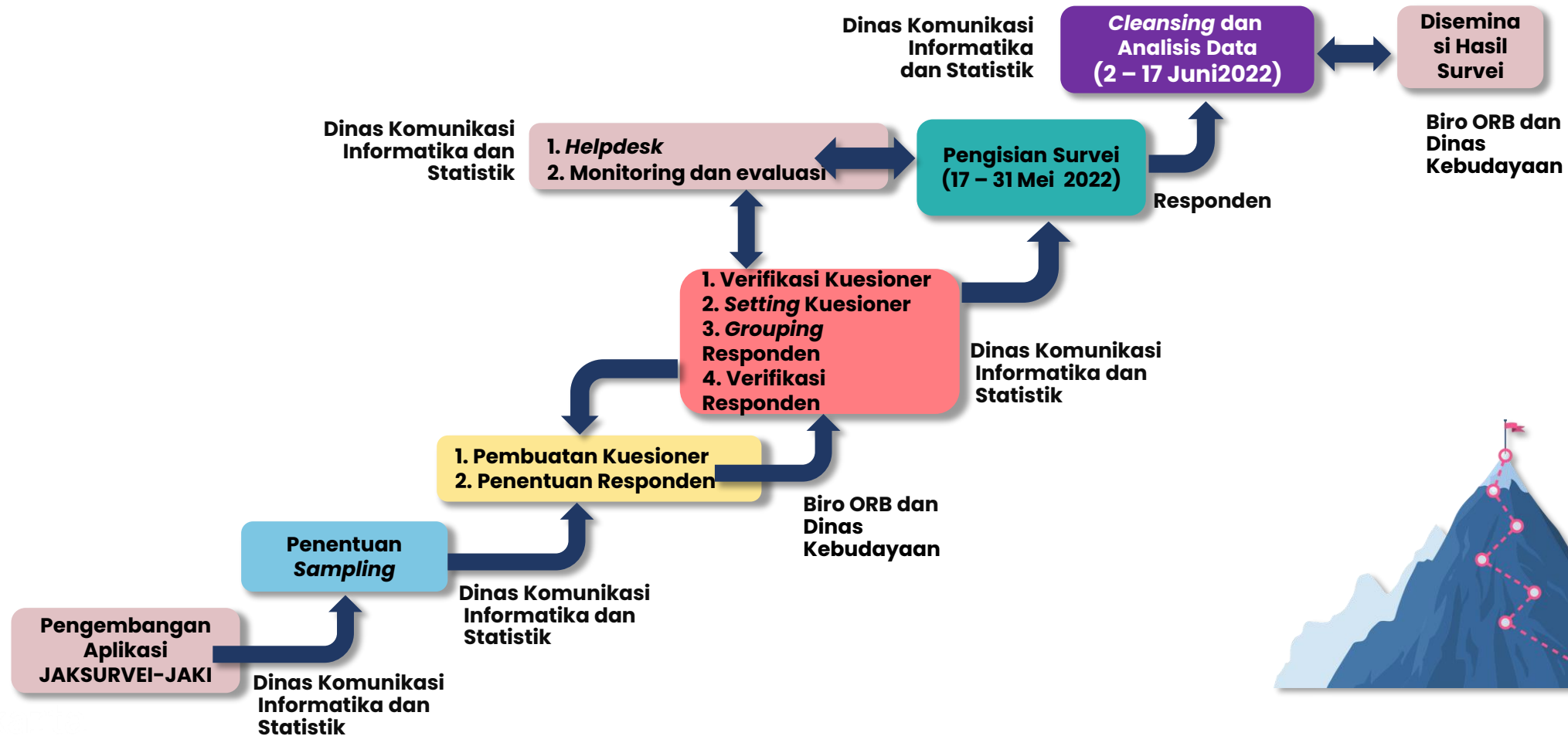
Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 2 Tahun 2022

DINAS KEBUDAYAAN



JAKARTA, 17 JUNI 2022

TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI



KUESIONER DAN PERHITUNGAN NILAI KEPUASAN



KUESIONER

INTERNAL

- **Responden : Pegawai Dinas dan Sudin**, Dinas Kebudayaan, Pusat Konservasi Cagar Budaya, Sudin Jakarta Barat, Sudin Jakarta Pusat, Sudin Jakarta Selatan, Sudin Jakarta Timur, Sudin Jakarta Utara, Sudin Kepulauan Seribu, UP Gedung Pertunjukan Seni Budaya, UP Kawasan Perkampungan Budaya Betawi, UP Museum Kebaharian Jakarta, UP Museum Kesejarahan Jakarta, UP Museum Seni, UP PKJ Taman Ismail Marzuki

- **26 Pernyataan dari 9 Indikator Penilaian**

EKSTERNAL

- **Responden** : Pengunjung Museum Bahari, Museum Betawi Perkampungan Budaya Betawi, Museum Joang 45, Museum Wayang
- **9 pernyataan dari 9 Indikator Penilaian**



PERHITUNGAN NILAI KEPUASAN

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,0644	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017

Penentuan *skoring* berdasarkan nilai dari jawaban di setiap pernyataan, umumnya sbb:

Sangat Setuju = 4

Tidak Setuju = 2

Setuju = 3

Sangat Tidak Setuju = 1

Dalam skala 1-100, setiap 1 poin bernilai 25

JUMLAH RESPONDEN

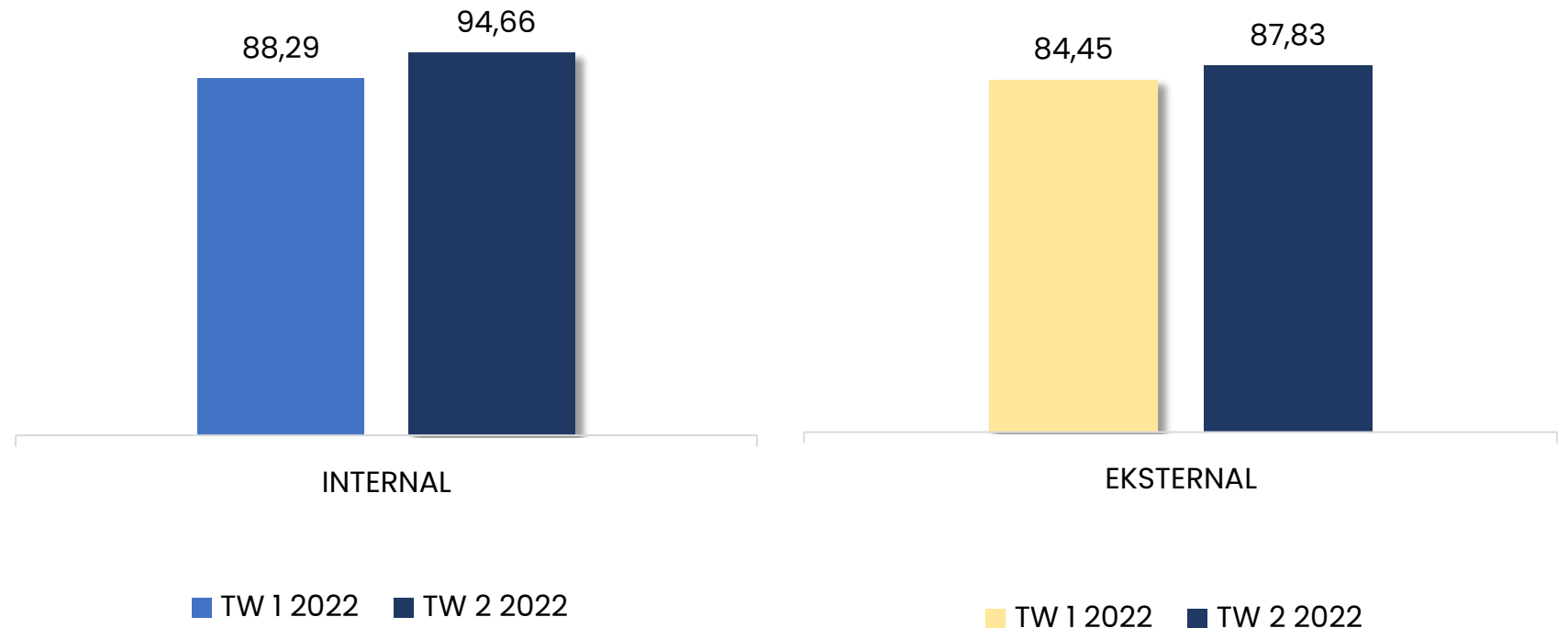


Kategori	Jenis Responden	Tahun	Periode	Responden	Data Valid	Populasi	Target	Response Rate	Tanggal Survei
							(Krejcie/Morgan)		
Internal	Pegawai Dinas Kebudayaan	2022	TW 1	507	510	1.180	290	175%	7-18 Feb 2022
			TW 2	501	509	1.180	290	173%	17-31 Mei 2022
Eksternal	Pengunjung Destinasi Wisata	2022	TW 1	941	-	3.619	952	99%	7-18 Feb 2022
			TW 2	1.227	-	5.049	981	125%	17-31 Mei 2022

PERBANDINGAN NILAI SKM



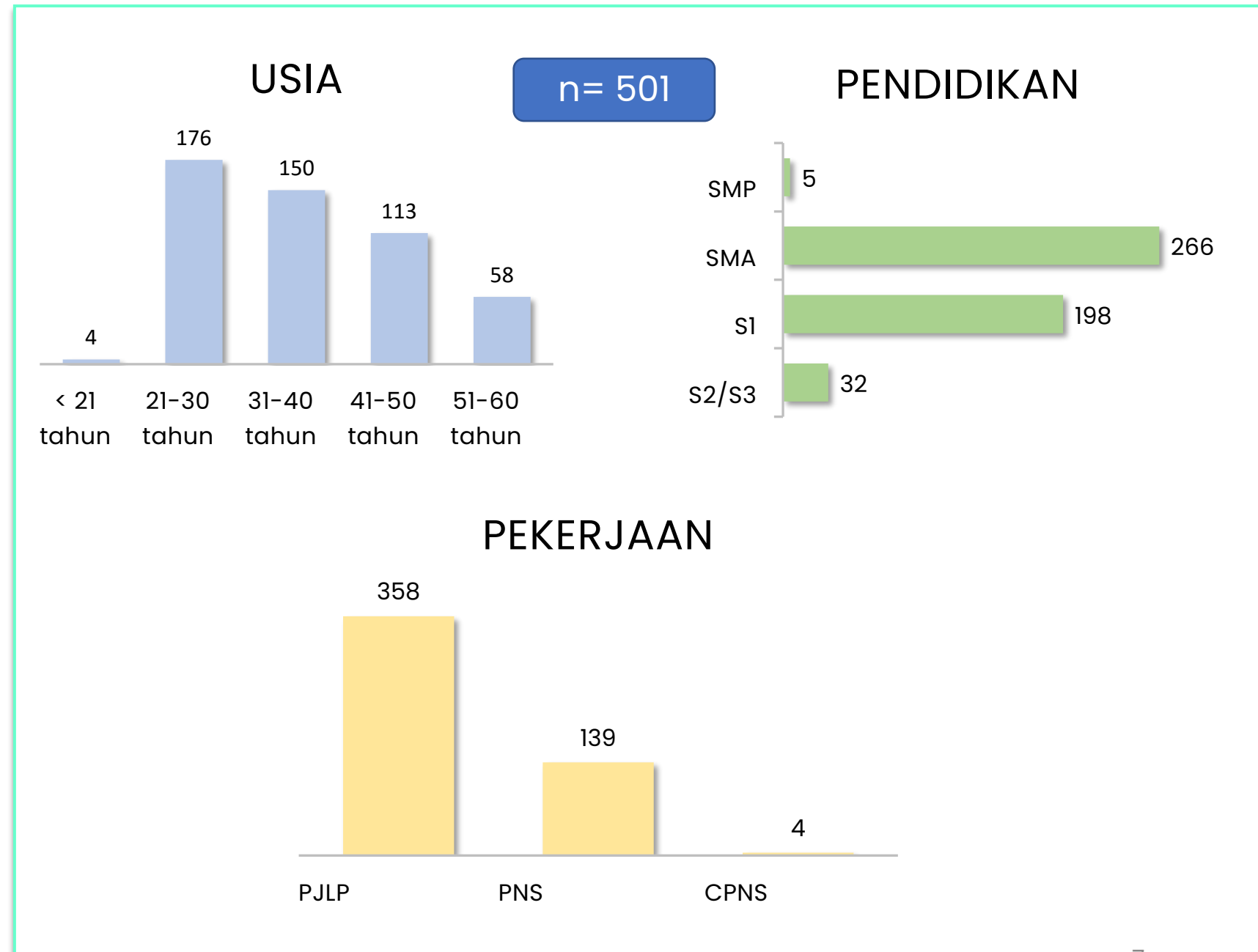
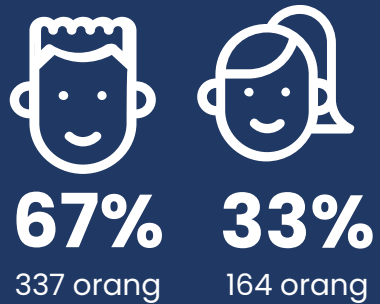
- Nilai IKM Disbud Internal Triwulan 2 Tahun 2022 mengalami **kenaikan** 6,37 poin jika dibandingkan dengan Triwulan 1 Tahun 2022 (88,29).
- Nilai IKM Disbud Eksternal Triwulan 2 Tahun 2022 mengalami **kenaikan** sebesar 3,38 poin jika dibandingkan dengan Triwulan 1 Tahun 2022 (84,45).



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEBUDAYAAN INTERNAL



DEMOGRAFI INTERNAL



NILAI KEPUASAN LAYANAN DINAS KEBUDAYAAN INTERNAL MENURUT INDIKATOR

94,66

INDEKS
KEPUASAN
MUTU A

■ Nilai Tertinggi
■ Nilai Terendah

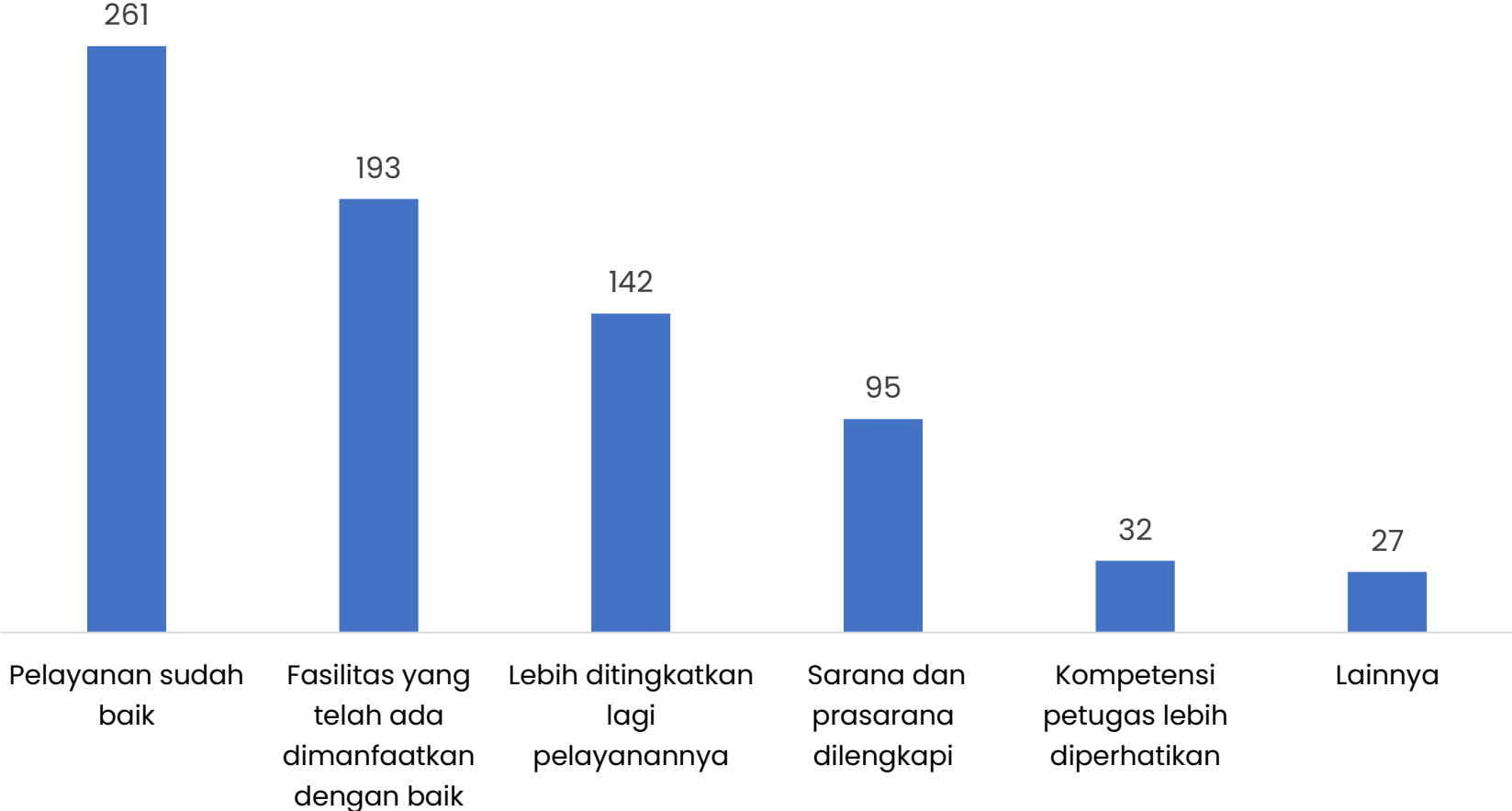
INDIKATOR	NILAI INDIKATOR	VARIABEL	NILAI VARIABEL
PERSYARATAN	93,11	Persyaratan proses pelayanan yang diterapkan sesuai dengan aturan yang berlaku	92,71
		Narasi Persyaratan proses pelayanan yang disampaikan mudah dipahami	93,51
SISTEM,MEKANISME,DAN PROSEDUR	93,90	Prosedur Pelayanan Pegawai yang diberikan mudah/ tidak berbelit-belit	93,96
		Aturan Kepegawaian Yang diterapkan	93,71
		Alur Pelayanan Pegawai	93,96
		Alur pelayanan Tamu	93,96
WAKTU	95,61	Waktu pelayanan petugas cepat dan tepat waktu	95,71
		Penyelesaian dokumen/ Surat Menyurat dilakukan dengan cepat dan tepat waktu	95,51
BIAYA	93,56	Pungutan biaya dalam pelayanan	93,56
PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN	94,01	Pelayanan dilakukan sesuai informasi	94,01
KOMPETENSI PELAKSANA	93,10	Kompetensi Petugas	92,27
		Penjelasan petugas pelayanan mudah dimengerti	93,51
		Penguasaan materi petugas dalam menjelaskan	93,51
PERILAKU PETUGAS	93,91	Perilaku petugas pemberi layanan	92,86
		Sikap Petugas tegas terhadap aturan yang diberlakukan	94,01
		Kepedulian petugas dalam melayani Tamu	95,21
		Kelengkapan identitas/ ID card Seragam petugas	93,56
PENANGANAN SARAN DAN PENGADUAN	98,14	Sarana untuk menyampaikan pengaduan dan keluhan	97,70
		Respon terhadap pengaduan (tindakan/ lanjut pengaduan)	98,45
		Petugas Informasi Layanan di sarana penanganan pengaduan	98,25
SARANA DAN PRASARANA	96,56	Sarana ibadah memadai dan nyaman	98,55
		Sarana toilet memadai dan nyaman	98,30
		Ruang Laktasi	96,16
		Layanan Kesehatan	96,76
		Kondisi sarana dan prasarana secara keseluruhan bersih	96,11
		Ketersediaan Sarana Difable	93,46

MASUKAN DAN SARAN
DINAS KEBUDAYAAN



INTERNAL

MASUKAN & SARAN



*Responden dapat memilih lebih dari satu jawaban dan maksimal tiga

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEBUDAYAAN EKSTERNAL



DEMOGRAFI EKSTERNAL



41%

501 orang

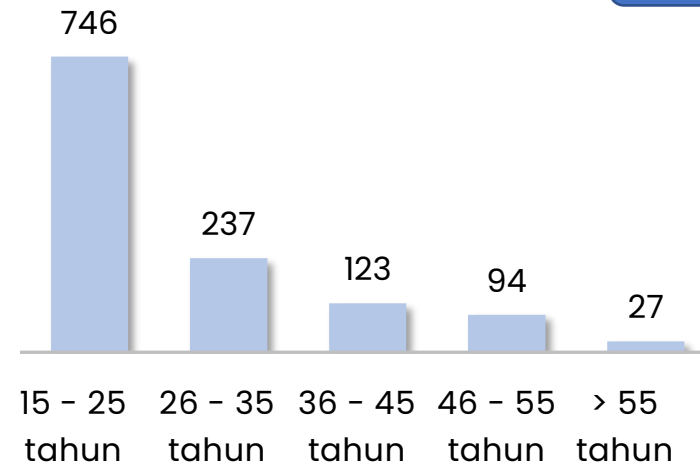
59%

726 orang

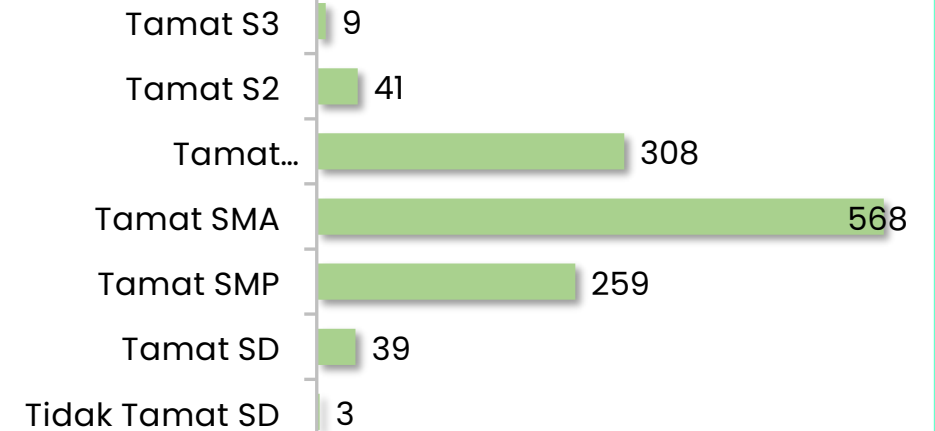


USIA

n= 1.227



PENDIDIKAN



PEKERJAAN



NILAI KEPUASAN LAYANAN
DINAS KEBUDAYAAN
EKSTERNAL MENURUT
INDIKATOR



INDEKS
KEPUASAN
MUTU B

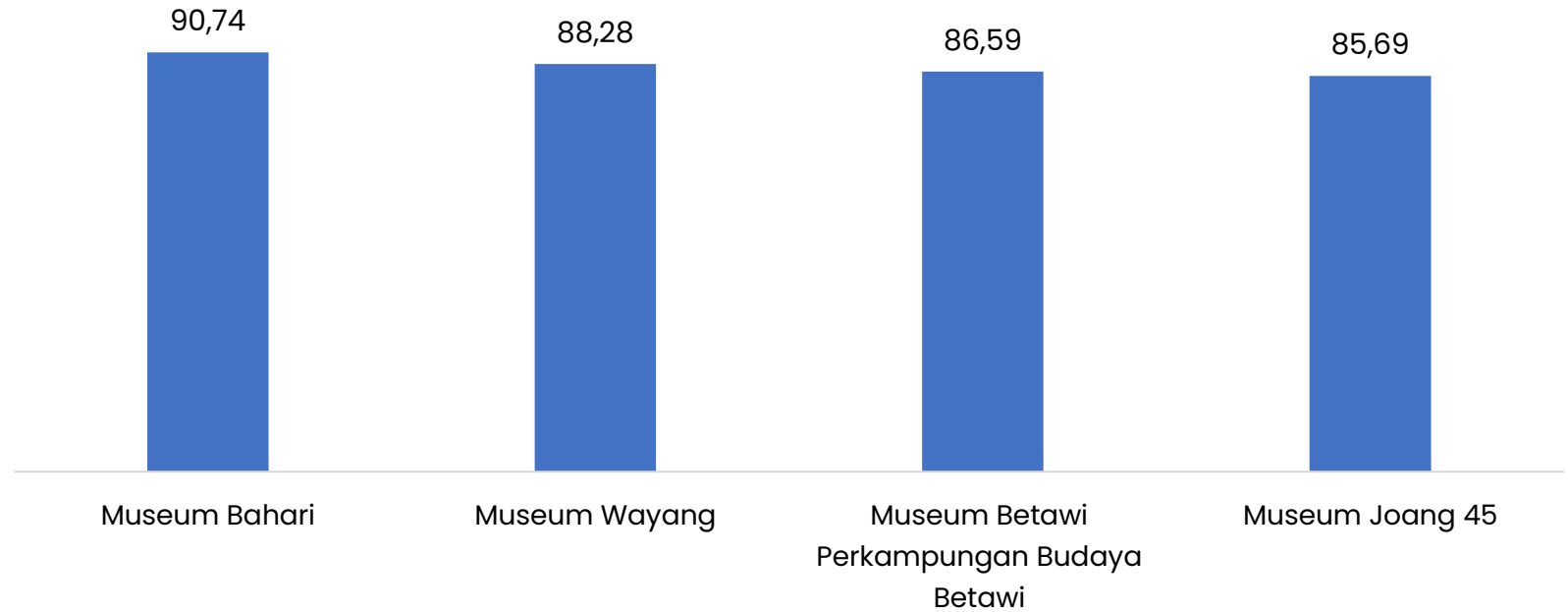
- Nilai Tertinggi
- Nilai Terendah

INDIKATOR	NILAI INDIKATOR	VARIABEL	NILAI VARIABEL
PERSYARATAN PELAYANAN	88,71	Persyaratan untuk mengunjungi museum mudah dilakukan	88,71
SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	87,51	Tahapan Prosedur dalam pelayanan mudah dipahami	87,51
WAKTU	87,51	Pelayanan diberikan dengan cepat sesuai dengan ketentuan	87,51
BIAYA	89,24	Biaya/tarif pelayanan yang ditetapkan terjangkau	89,24
PRODUK PELAYANAN	87,41	Informasi terkait koleksi yang disajikan mudah dipahami	87,41
KOMPETENSI PELAKSANA	88,43	Petugas memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan	88,43
PERILAKU PELAKSANA	89,79	Petugas berlaku sopan dan ramah ketika melakukan pelayanan	89,79
PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	86,55	Sarana dan Prasarana yang tersedia memadai	86,55
SARANA DAN PRASARANA	87,06	Saran/pengaduan ditindaklanjuti dengan cepat	87,06

RATA-RATA IKM BERDASARKAN MUSEUM



IKM MUSEUM



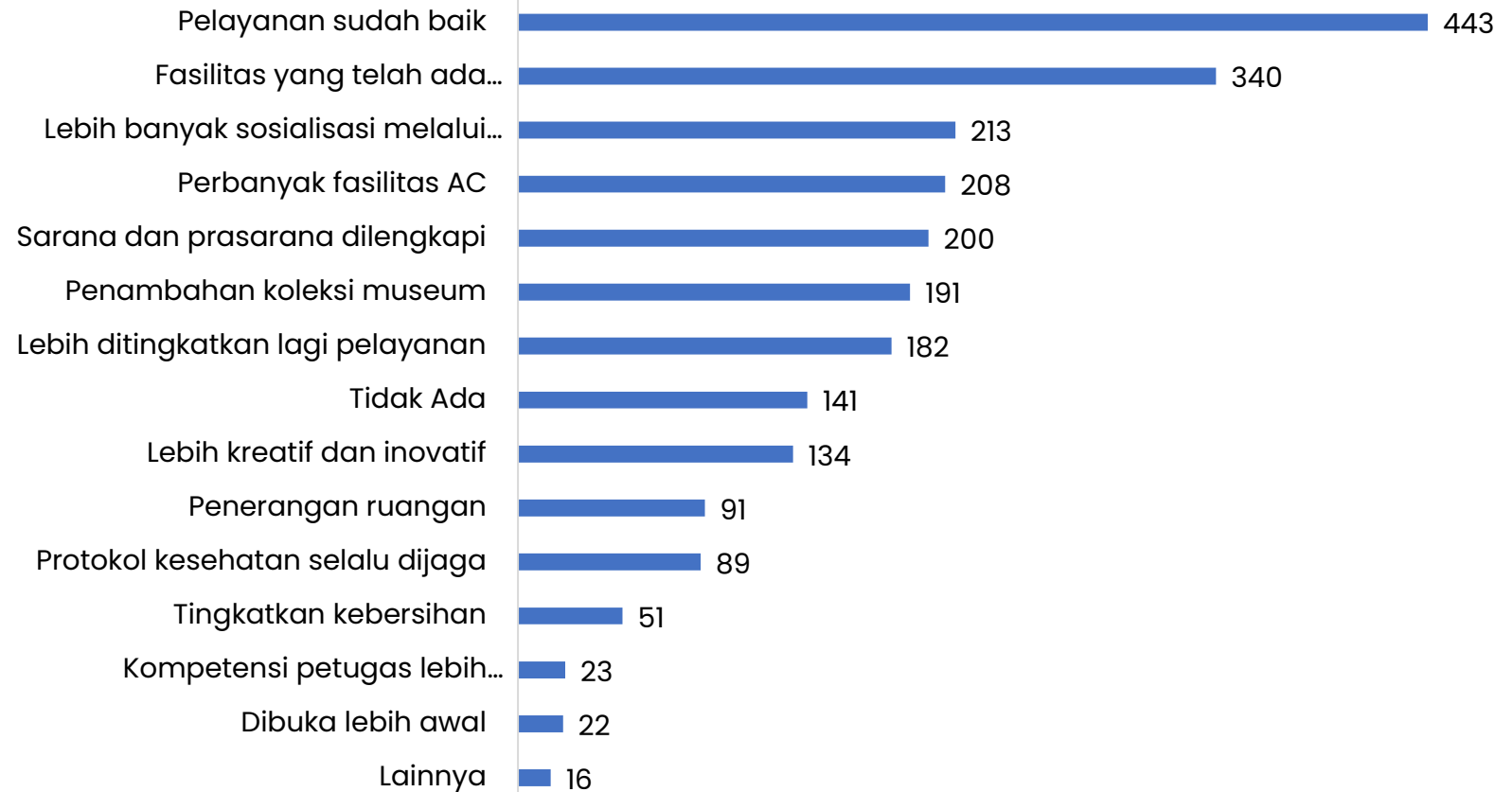
Nilai IKM tertinggi ada pada Museum Bahari Jakarta dengan nilai **90,74** poin, sedangkan yang terendah ada pada Museum Joang 45 dengan nilai **85,69** poin.

MASUKAN DAN SARAN DINAS KEBUDAYAAN



EKSTERNAL

MASUKAN & SARAN



Catatan Item:

- **Sarana dan prasarana dilengkapi:** tanda panah/petunjuk jalan, brosur, peta/denah online, akses transportasi, air minum gratis keterangan harga, kamar mandi dan lainnya.
- **Kompetensi petugas lebih diperhatikan:** lebih ramah, sopan santun, sapa, salam, disiplin, pemandu lebih jelas lagi dalam menjelaskan.
- **Lebih kreatif dan inovatif:** pemutaran music/video, adakan media interaktif dan lainnya.

HASIL SPOTCHECK EKSTERNAL



1. *Spotcheck* adalah kendali mutu dalam kegiatan survei yang dilakukan untuk mengonfirmasi kesesuaian antara responden yang mengisi survei dengan responden yang seharusnya dikehendaki untuk mengisi survei.
2. Responden yang di *spotcheck* dipilih secara random dan purposive dengan kasus tertentu (pengisian survei kurang dari 1 menit, menjawab seluruh item dengan nilai yang sama) sebanyak 29 sampel.
3. *Spotcheck* dilaksanakan dari tanggal 9 dan 10 Juni melalui personal chat via Whatsapp dan telepon (jika responden tidak merespon via *personal chat*).
4. Hasil temuan:
 - 5 responden konfirmasi mengisi survei
 - 6 responden konfirmasi mengisi survei namun salah persepsi (nilai 1 = sangat puas)
 - 13 responden nomor telepon tidak bisa dihubungi
 - 2 responden mengisi dua kali
 - 3 responden merasa tidak pernah mengisi survei

KESIMPULAN INTERNAL



1. Tingkat kepuasan Dinas Kebudayaan Internal masuk dalam kategori sangat baik **94,66 (mutu A)**.
2. Nilai IKM Disbud Internal Triwulan 2 Tahun 2022 mengalami kenaikan **6,37** poin jika dibandingkan dengan Triwulan 1 Tahun 2022 (88,29).
3. Untuk nilai indikator tertinggi ada pada Penanganan Saran dan Pengaduan sebesar **98,14** poin, sedangkan nilai indikator terendah ada pada kategori Kompetensi Pelaksana sebesar **93,10** poin. Kemudian untuk nilai variabel tertinggi ada pada Sarana Ibadah Memadai dan Nyaman sebesar **98,55** poin, sedangkan nilai variabel terendah ada pada kategori Kompetensi Petugas sebesar **92,27** poin.
4. Walaupun secara keseluruhan nilai SKM Dinas Kebudayaan sudah baik, namun ada beberapa masukan dan saran terkait dengan pelayanan diantaranya: diperlukan museum berbasis teknologi informasi dan tingkatkan yang sudah baik.

KESIMPULAN EKSTERNAL



1. Tingkat kepuasan Dinas Kebudayaan Eksternal masuk dalam kategori baik **87,83 (mutu B)**.
2. Nilai IKM Disbud Eksternal Triwulan 2 Tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar **3,38** poin jika dibandingkan dengan Triwulan 1 Tahun 2022 (84,45).
3. Secara umum, nilai IKM tertinggi berdasarkan museum yang dikunjungi oleh responden pada Triwulan 2 tahun 2022 ada pada Nilai IKM tertinggi ada pada Museum Bahari Jakarta dengan nilai **90,74** poin, sedangkan yang terendah ada pada Museum Joang 45 dengan nilai **85,69** poin.
4. Walaupun secara keseluruhan nilai SKM Dinas Kebudayaan Eksternal tergolong baik, namun ada beberapa masukan dan saran terkait dengan pelayanan diantaranya: tingkatkan kualitas tenaga kerja, jam tutup yang lebih malam, perbaiki fasilitas yang kurang baik, pencahayaan museum ditingkatkan, dan adakan pertunjukan seni yang lebih sering.



TERIMA KASIH