

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 3 Tahun 2022

DINAS KEBUDAYAAN



JAKARTA, 31 AGUSTUS 2022



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 Sejarah, dan Museum Tekstil.
- **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

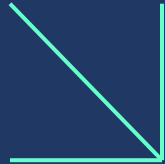
Setuju = 3

Tidak Setuju = 2

Sangat Tidak Setuju = 1

Dalam skala 1-100, setiap 1 poin bernilai 25

JUMLAH RESPONDEN

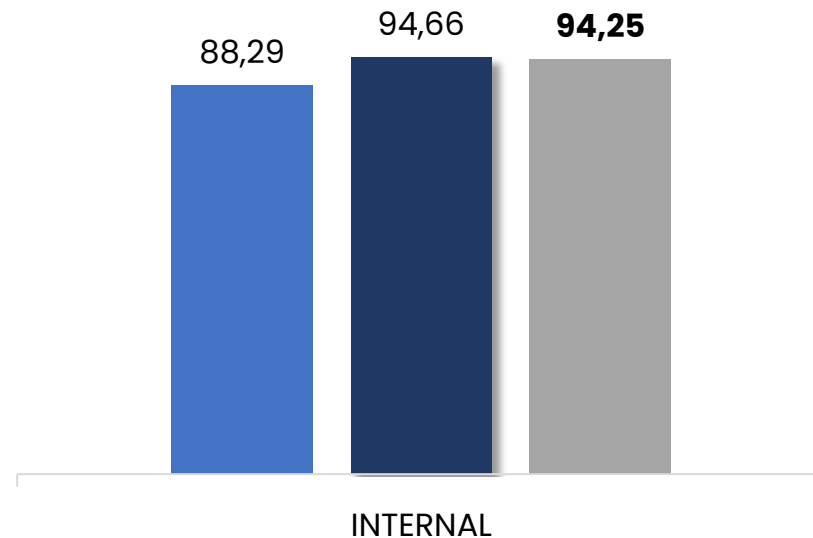


Kategori	Jenis Responden	Tahun	Periode	Responden	Data Valid	Populasi	Target	Response Rate	Tanggal Survei
							(Krejcie/Morgan)		
Internal	Pegawai Dinas Kebudayaan	2022	TW 1	507	510	1.180	290	175%	7-18 Feb
			TW 2	501	509	1.180	290	173%	17-31 Mei
			TW 3	509	510	1.180	290	176%	1-14 Agustus
Eksternal	Pengunjung Destinasi Wisata		TW 1	941	-	3.619	952	99%	7-18 Feb
			TW 2	1.227	-	5.049	981	125%	17-31 Mei
			TW 3	1.204	-	15.499	1.160	104%	1-14 Agustus

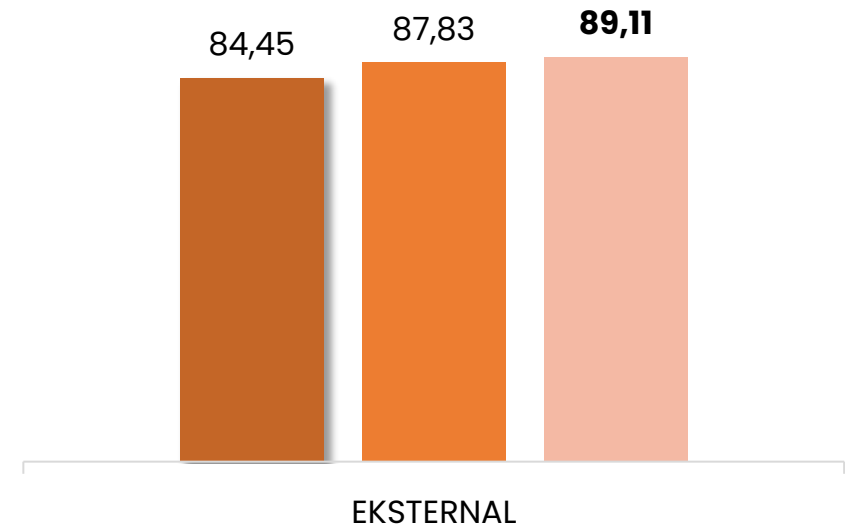
PERBANDINGAN NILAI SKM



- Nilai IKM Disbud Internal Triwulan 3 Tahun 2022 mengalami **penurunan** 0,41 poin jika dibandingkan dengan Triwulan 2 Tahun 2022 (94,66).
- Nilai IKM Disbud Eksternal Triwulan 3 Tahun 2022 mengalami **kenaikan** sebesar 1,28 poin jika dibandingkan dengan Triwulan 2 Tahun 2022 (87,83).



■ TW 1 2022 ■ TW 2 2022 ■ TW 3 2022

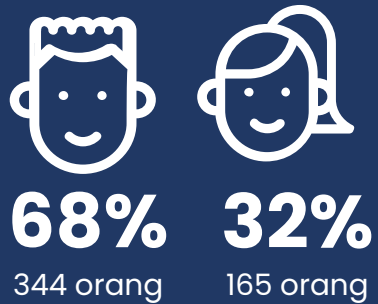


■ TW 1 2022 ■ TW 2 2022 ■ TW 3 2022

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEBUDAYAAN INTERNAL

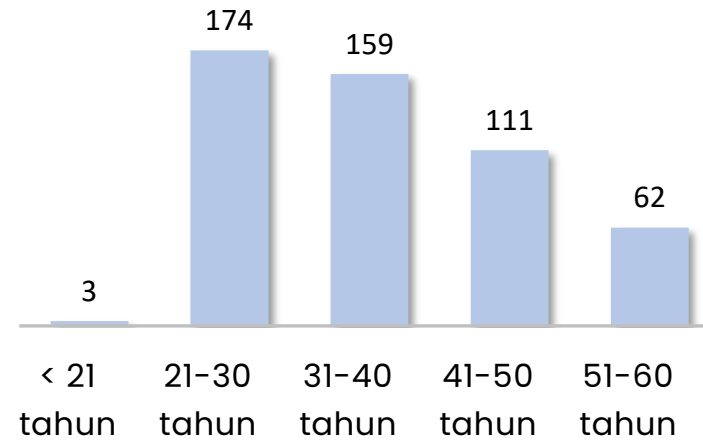


DEMOGRAFI INTERNAL

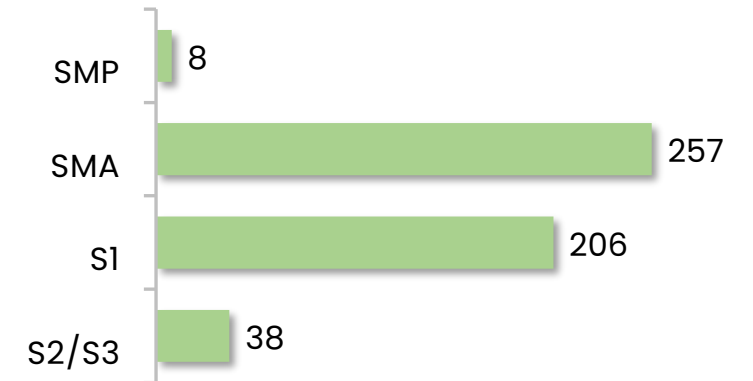


USIA

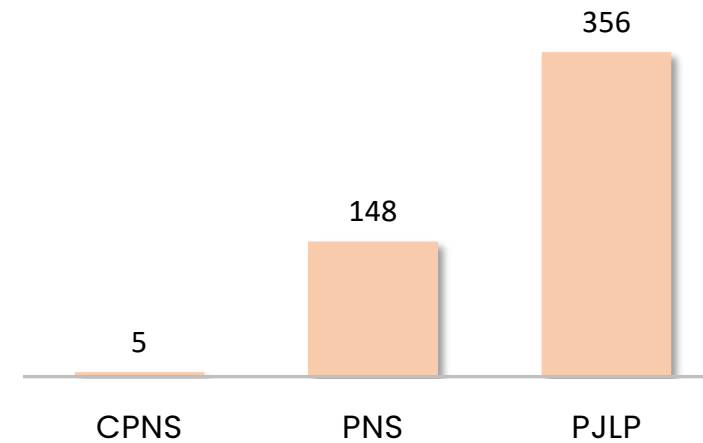
n= 509



PENDIDIKAN



PEKERJAAN



NILAI KEPUASAN LAYANAN DINAS KEBUDAYAAN INTERNAL MENURUT INDIKATOR



INDEKS
KEPUASAN
MUTU A

■ Nilai Tertinggi
■ Nilai Terendah

INDIKATOR	NILAI INDIKATOR	VARIABEL	NILAI VARIABEL
PERSYARATAN	92,39	Bagaimana persyaratan proses pelayanan di dinas kebudayaan?	92,04
		Narasi persyaratan proses pelayanan yang disampaikan mudah dipahami	92,73
SISTEM,MEKANISME,DAN PROSEDUR	93,77	Prosedur pelayanan pegawai yang diberikan mudah/ tidak berbelit-belit	93,86
		Aturan kepegawaian yang diterapkan	93,81
		Alur Pelayanan Pegawai	93,96
		Alur pelayanan Tamu	93,47
WAKTU	94,18	Waktu pelayanan petugas cepat dan tepat waktu	94,40
		Penyelesaian dokumen/ Surat Menyurat dilakukan dengan cepat dan tepat waktu	93,96
BIAYA	93,07	Pungutan biaya dalam pelayanan	93,07
PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN	93,42	Pelayanan dilakukan sesuai informasi	93,42
KOMPETENSI PELAKSANA	93,22	Petugas mampu melakukan pelayanan dengan baik	93,71
		Penjelasan petugas pelayanan mudah dimengerti	93,12
		Penguasaan materi petugas dalam menjelaskan	92,83
PERILAKU PETUGAS	93,76	Perilaku petugas pemberi layanan dengan sopan dan ramah	94,50
		Petugas menjalankan aturan yang berlaku	94,01
		Petugas menunjukkan kepedulian dalam pelayanan	94,01
		Kelengkapan identitas/ ID card Seragam petugas	92,53
PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	98,31	Sarana untuk menyampaikan pengaduan dan keluhan	97,79
		Respon terhadap pengaduan (tindakan lanjut pengaduan)	98,38
		Petugas Informasi Layanan di sarana penanganan pengaduan	98,77
SARANA DAN PRASARANA	96,11	Sarana ibadah memadai dan nyaman	98,33
		Sarana toilet memadai dan nyaman	98,38
		Ruang Laktasi	95,87
		Kondisi sarana dan prasarana secara keseluruhan bersih	91,85

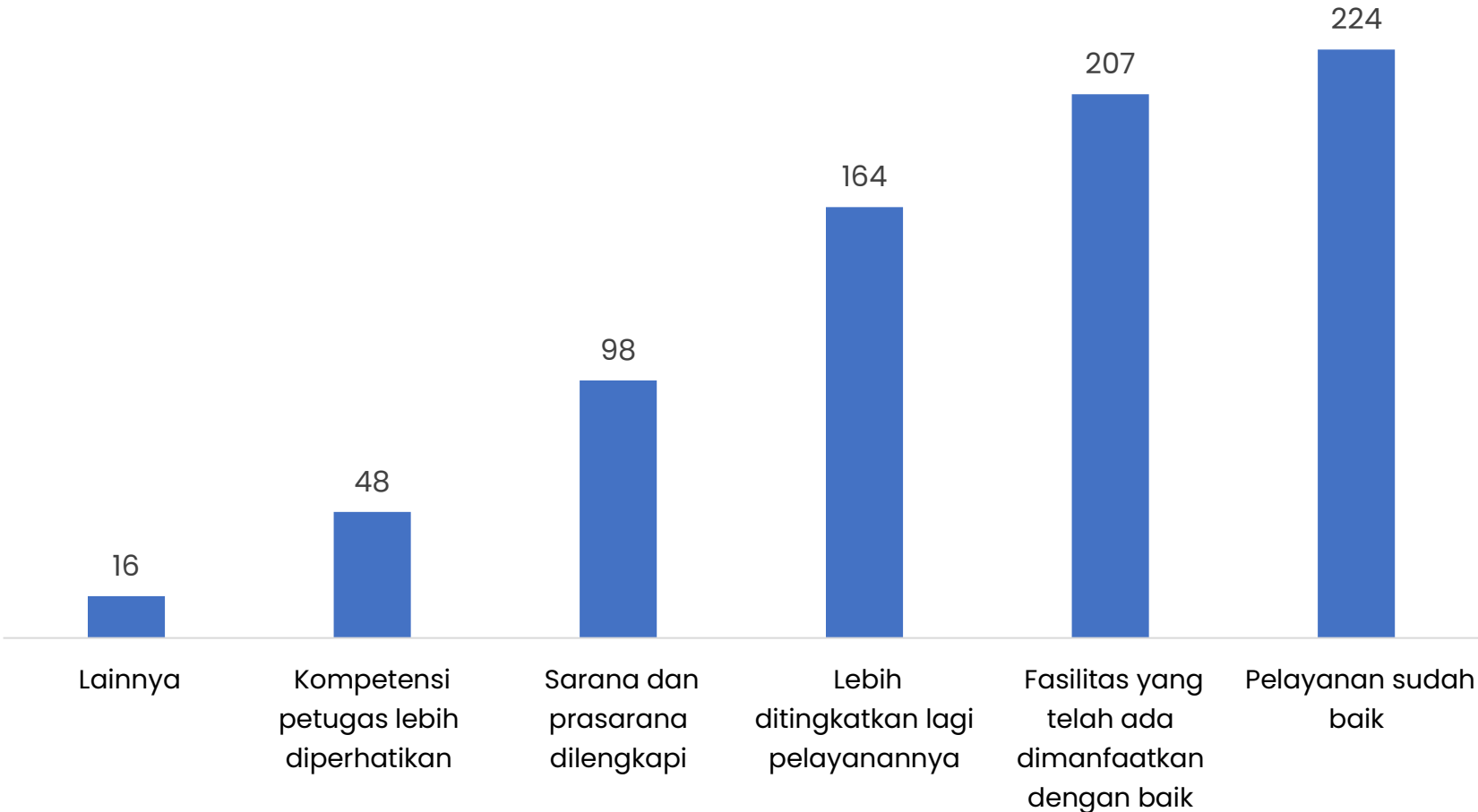
MASUKAN DAN SARAN
DINAS KEBUDAYAAN



INTERNAL

Catatan:
Item 'Lainnya' terkait pada
tingkatkan kualitas dan
pertahankan yang sudah
baik.

MASUKAN & SARAN



*Responden dapat memilih lebih dari satu jawaban dan maksimal 3

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEBUDAYAAN EKSTERNAL



DEMOGRAFI EKSTERNAL



37%

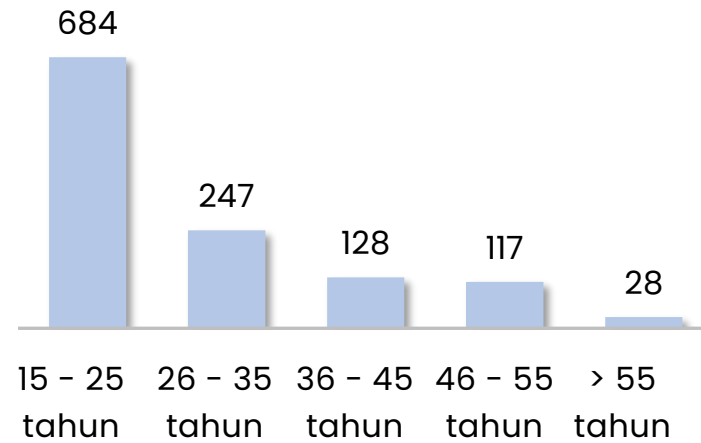
444 orang

61%

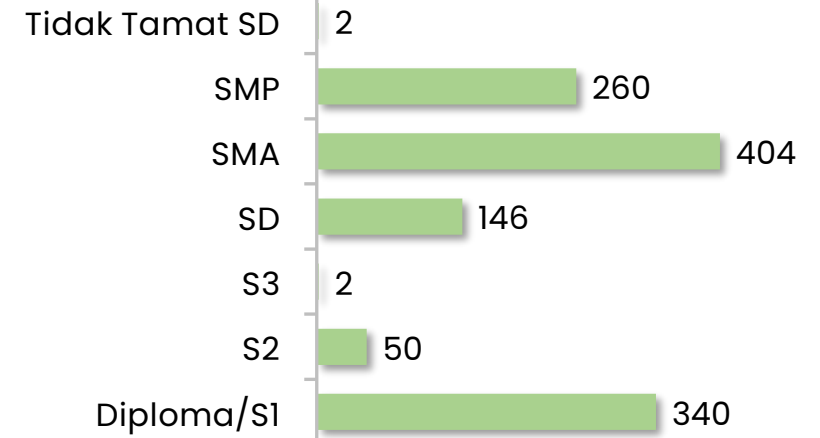
760 orang

USIA

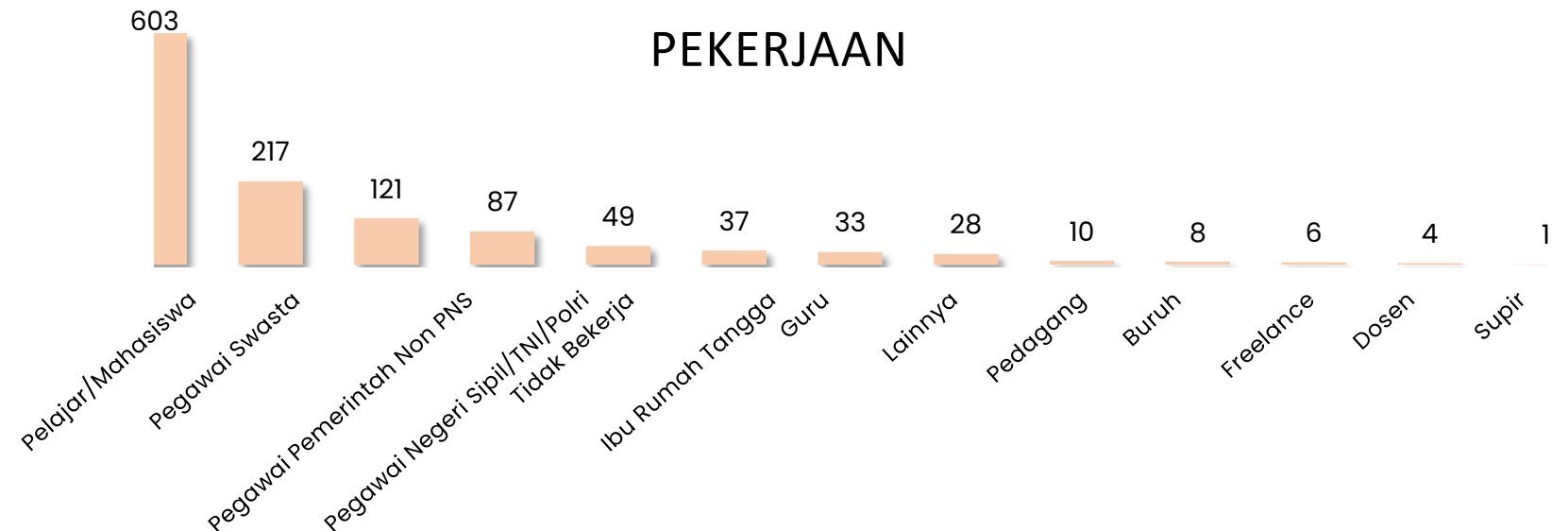
n= 1.204



PENDIDIKAN



PEKERJAAN



NILAI KEPUASAN LAYANAN
DINAS KEBUDAYAAN
EKSTERNAL MENURUT
INDIKATOR



INDEKS
KEPUASAN
MUTU A

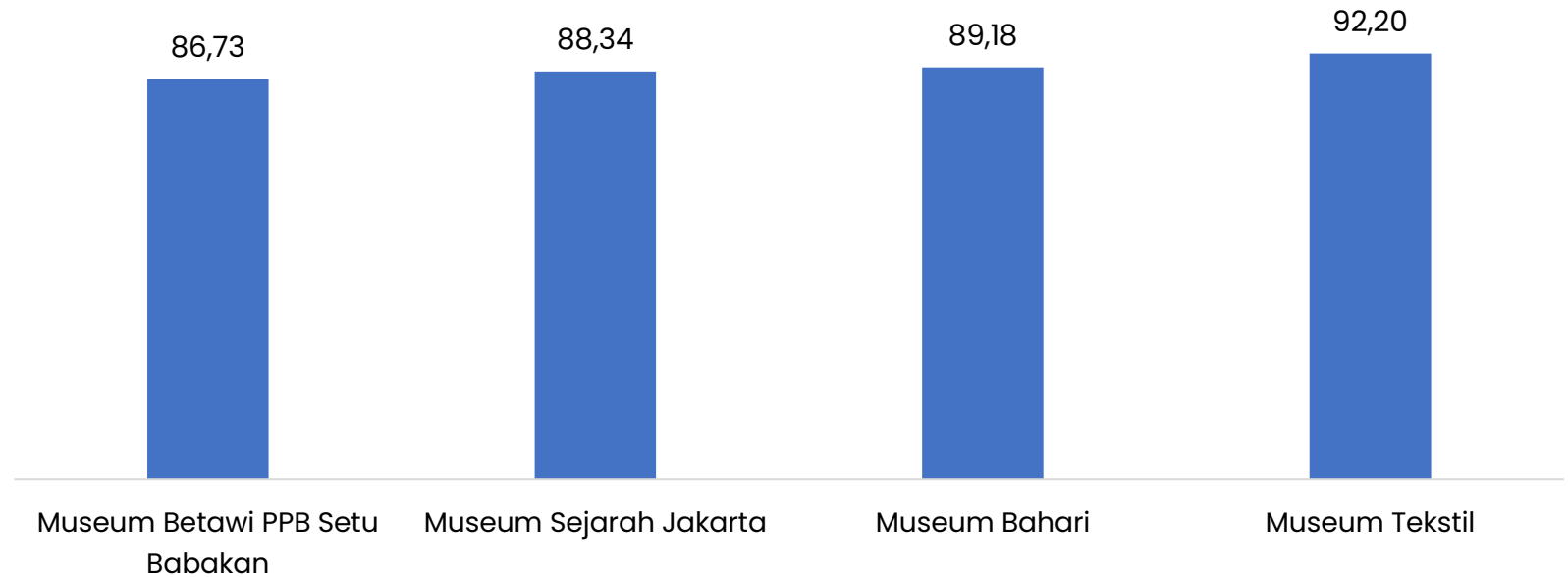
- Nilai Tertinggi
- Nilai Terendah

INDIKATOR	NILAI INDIKATOR	VARIABEL	NILAI VARIABEL
PERSYARATAN PELAYANAN	89,29	Persyaratan untuk mengunjungi museum mudah dilakukan	89,29
SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	88,73	Tahapan Prosedur dalam pelayanan mudah dipahami	88,73
WAKTU	88,56	Pelayanan diberikan dengan cepat sesuai dengan ketentuan	88,56
BIAYA	89,60	Biaya/tarif pelayanan yang ditetapkan terjangkau	89,60
PRODUK PELAYANAN	88,35	Informasi terkait koleksi yang disajikan mudah dipahami	88,35
KOMPETENSI PELAKSANA	88,89	Petugas memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan	88,89
PERILAKU PELAKSANA	90,26	Petugas berlaku sopan dan ramah ketika melakukan pelayanan	90,26
PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	87,87	Sarana dan Prasarana yang tersedia memadai	87,87
SARANA DAN PRASARANA	88,12	Saran/pengaduan ditindaklanjuti dengan cepat	88,12

RATA-RATA IKM BERDASARKAN MUSEUM



IKM MUSEUM



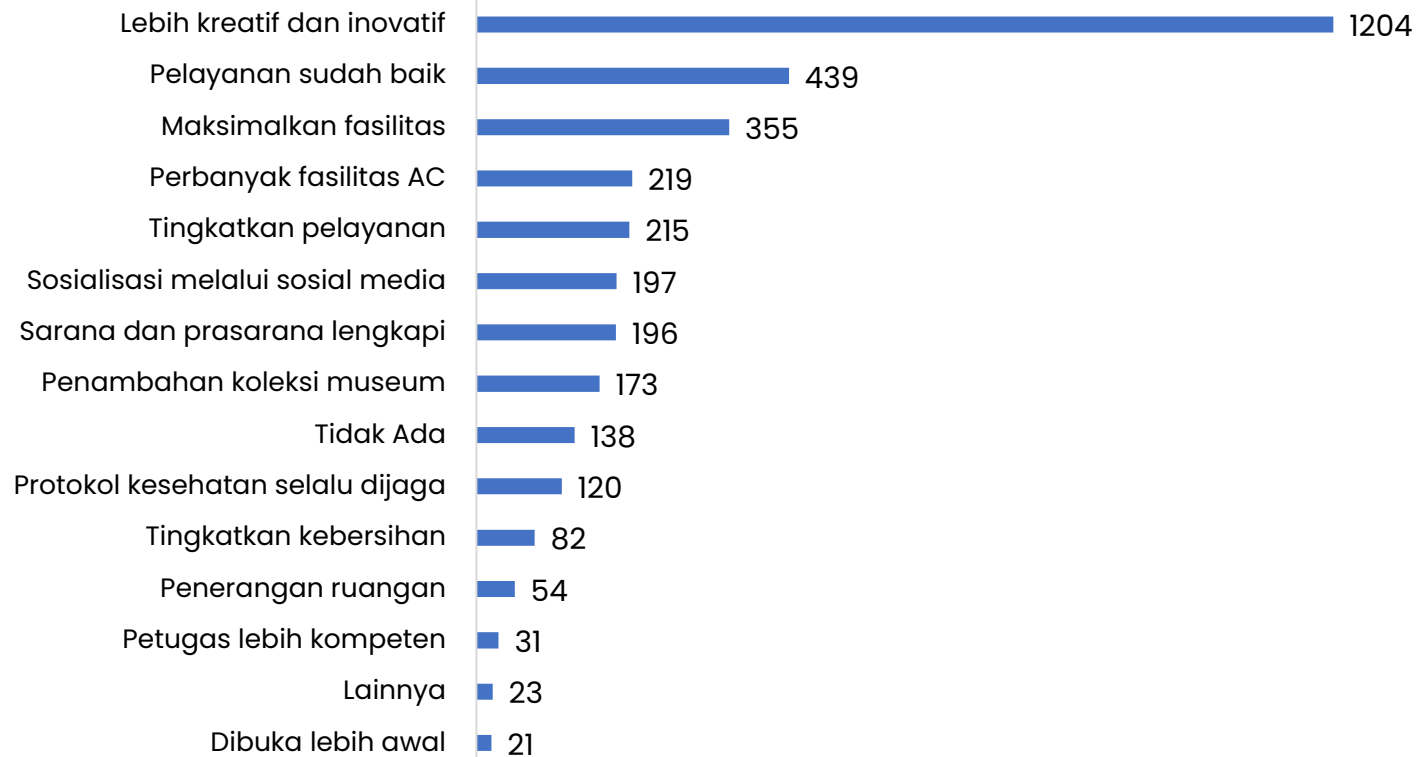
Nilai IKM tertinggi ada pada Museum Tekstil dengan nilai **92,20** poin, sedangkan yang terendah ada pada Museum Betawi PBB Setu Babakan dengan nilai **86,73** poin.

MASUKAN DAN SARAN DINAS KEBUDAYAAN



EKSTERNAL

MASUKAN & SARAN



Catatan Item:

- **Lainnya:** ditambahkan fasilitas, pemeliharaan fasilitas lebih baik, perluas lahan parkir, dengan tarif yang wajar, dan fasilitas kantin yang terjangkau.
- **Sarana dan prasarana dilengkapi:** fasilitas khusus menuju museum, suhu ruangan yang nyaman, WiFi gratis untuk pengunjung.
- **Lebih kreatif dan inovatif:** pemutaran music/video, adakan media interaktif.
- **Kompetensi petugas lebih baik:** penjelasan yang tidak terlalu terburu-buru.

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 34 sampel.
3. *Spotcheck* dilaksanakan dari tanggal 23 dan 24 Agustus 2022 melalui personal chat via Whatsapp dan telepon (jika responden tidak merespon via *personal chat*).
4. Hasil temuan:
 - 14 responden konfirmasi mengisi kuesioner
 - 13 responden tidak menjawab telepon
 - 7 responden tidak bisa dihubungi karena nomor tidak terdaftar/tidak aktif

KESIMPULAN INTERNAL



1. Tingkat kepuasan Dinas Kebudayaan Internal masuk dalam kategori sangat baik **94,25 (mutu A)**.
 2. Nilai IKM Disbud Internal Triwulan 3 Tahun 2022 mengalami penurunan **0,41** poin jika dibandingkan dengan Triwulan 2 Tahun 2022 (94,66).
 3. Untuk nilai indikator tertinggi ada pada Penanganan Saran dan Pengaduan sebesar **98,31** poin, sedangkan nilai indikator terendah ada pada kategori Persyaratan sebesar **92,39** poin. Kemudian untuk nilai variabel tertinggi ada pada Petugas Informasi Layanan di sarana penanganan pengaduan **98,77** poin, sedangkan nilai variabel terendah ada pada kategori kondisi sarana dan prasarana secara keseluruhan bersih sebesar **91,85** poin.
- Walaupun secara keseluruhan nilai SKM Dinas Kebudayaan sudah baik, namun ada beberapa masukan dan saran salah adalah terkait pada tingkatkan kualitas dan pertahankan yang sudah baik.

KESIMPULAN EKSTERNAL



1. Tingkat kepuasan Dinas Kebudayaan Eksternal masuk dalam kategori baik **89,11** poin (**mutu A**).
2. Nilai IKM Disbud Eksternal Triwulan 3 Tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar **1,28** poin jika dibandingkan dengan Triwulan 2 Tahun 2022 (87,83).
3. Secara umum, nilai IKM tertinggi ada pada Museum Tekstil dengan nilai **92,20** poin, sedangkan yang terendah ada pada Museum Betawi PBB Setu Babakan dengan nilai **86,73** poin.
4. Walaupun secara keseluruhan nilai SKM Dinas Kebudayaan Eksternal tergolong baik, namun ada beberapa masukan dan saran terkait dengan pelayanan diantaranya: fasilitas khusus menuju museum, suhu ruangan yang nyaman, WiFi gratis untuk pengunjung, pemutaran music/video, adakan media interaktif, dan penjelasan dari petugas yang tidak terlalu terburu-buru.



TERIMA KASIH