Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 4 Tahun 2022

DINAS KEBUDAYAAN

Jakarta
a city of collaboration

JAKARTA, 30 November 2022

TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

Pengembangan Aplikasi JAKSURVEI-JAKI
Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik

Penentuan *Sampling*
Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik

1. Pembuatan Kuesioner
2. Penentuan Responden
Biro ORB dan Dinas Kebudayaan

1. Verifikasi Kuesioner
2. *Setting* Kuesioner
3. *Grouping* Responden
4. Verifikasi Responden
Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik

1. *Helpdesk*
2. Monitoring dan evaluasi
Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik

Pengisian Survei (31 Oktober – 11 November 2022)
Responden

Cleansing dan Analisis Data (14 – 30 November 2022)
Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik

Diseminasi Hasil Survei
Biro ORB dan Dinas Kebudayaan

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

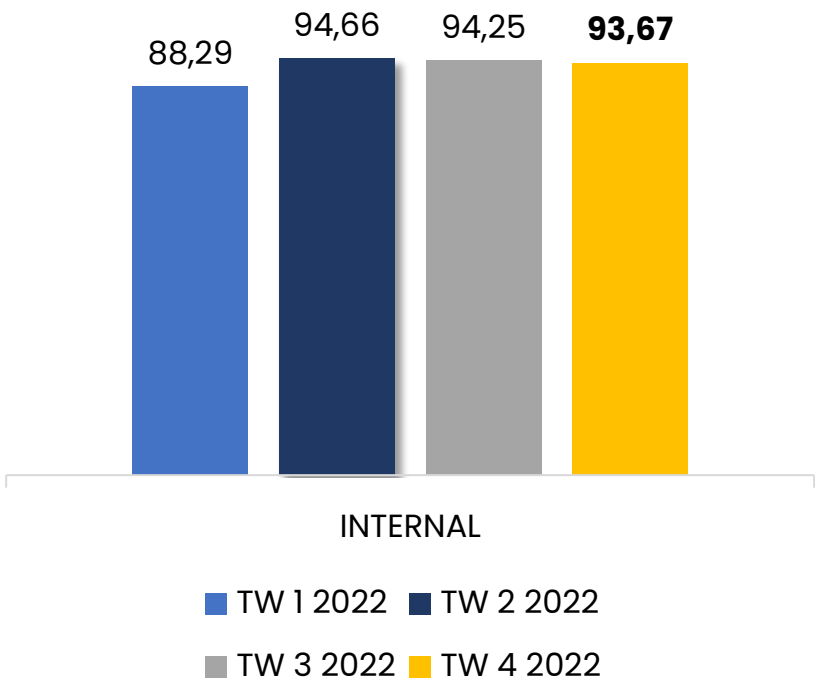
Kategori	Jenis Responden	Tahun	Periode	Responden	Data Valid	Populasi	Target (Krejcie/Morgan)	Response Rate	Tanggal Survei
Internal	Pegawai Dinas Kebudayaan	2022	TW 1	507	510	1.180	290	175%	7-18 Feb
			TW 2	501	509	1.180	290	173%	17-31 Mei
			TW 3	509	510	1.180	290	176%	1-14 Agustus
			TW 4	**510**	**510**	**1.180**	**290**	**176%**	**31 Oktober-11 November**
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
			TW 4	**1.397**	**-**	**15.997**	**1.223**	**114%**	**31 Oktober-11 November**

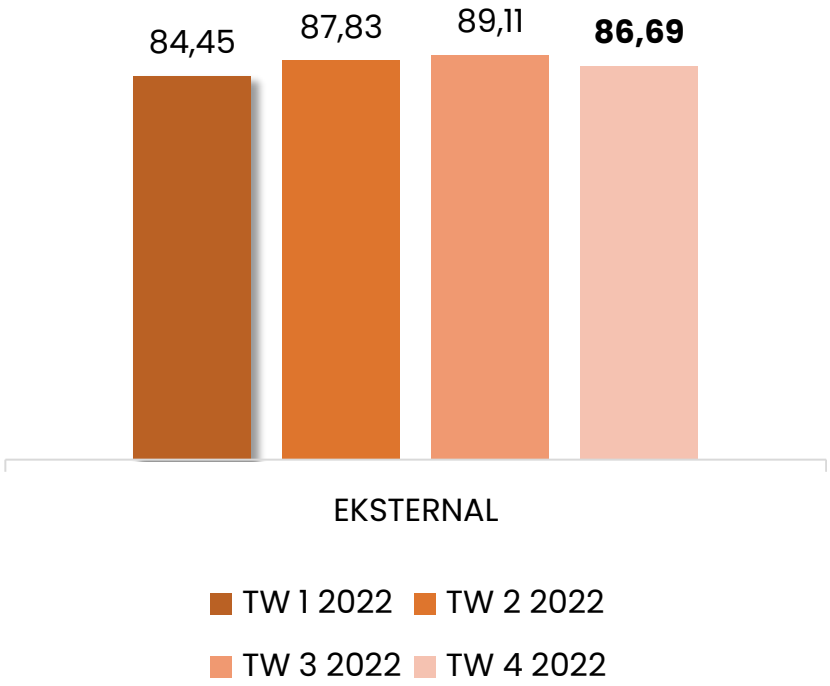
Jakarta
a city of collaboration

PERBANDINGAN NILAI SKM

- Nilai IKM Disbud Internal Triwulan 4 Tahun 2022 mengalami **penurunan** 0,58 poin jika dibandingkan dengan Triwulan 3 Tahun 2022 (94,25).

- Nilai IKM Disbud Eksternal Triwulan 4 Tahun 2022 mengalami **penurunan** sebesar 2,42 poin jika dibandingkan dengan Triwulan 3 Tahun 2022 (89,11).





SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEBUDAYAAN
INTERNAL

Jakarta
a city of collaboration

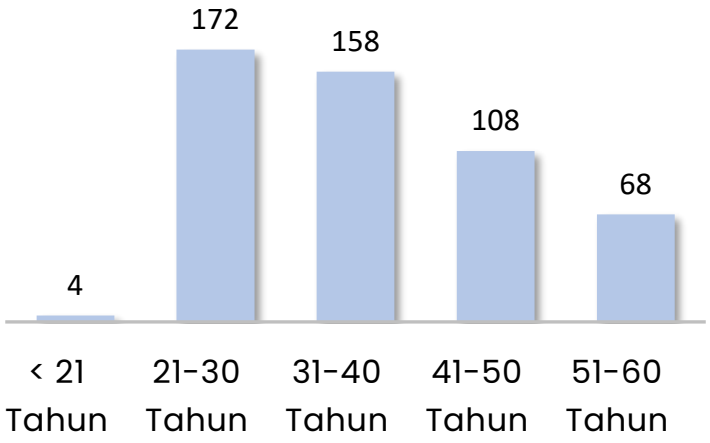
DEMOGRAFI INTERNAL

68% 345 orang

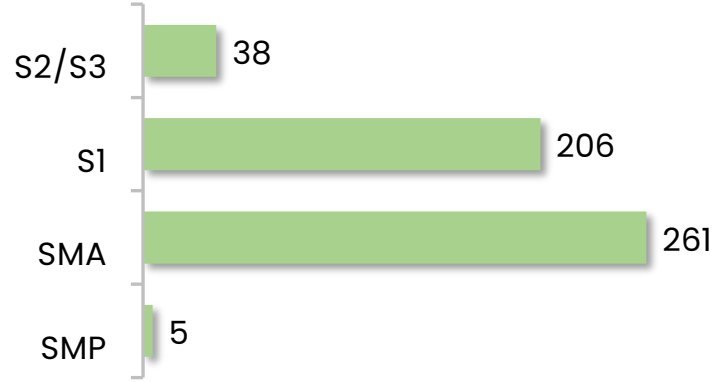
32% 165 orang

USIA

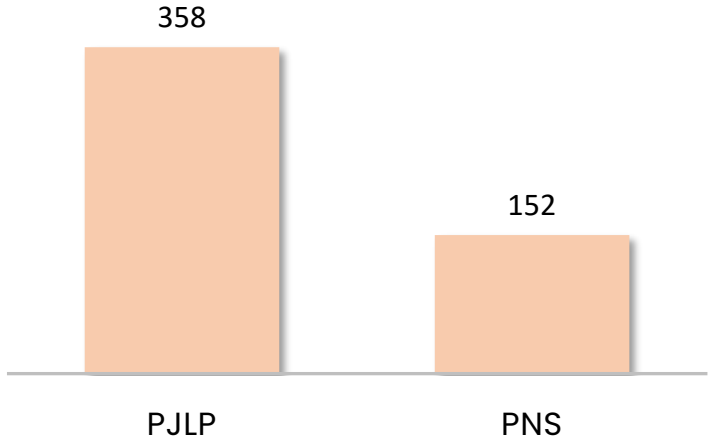
n= 510



PENDIDIKAN



PEKERJAAN



NILAI KEPUASAN LAYANAN DINAS KEBUDAYAAN INTERNAL MENURUT INDIKATOR

93,67

INDEKS KEPUASAN

MUTU A

Nilai Tertinggi

Nilai Terendah

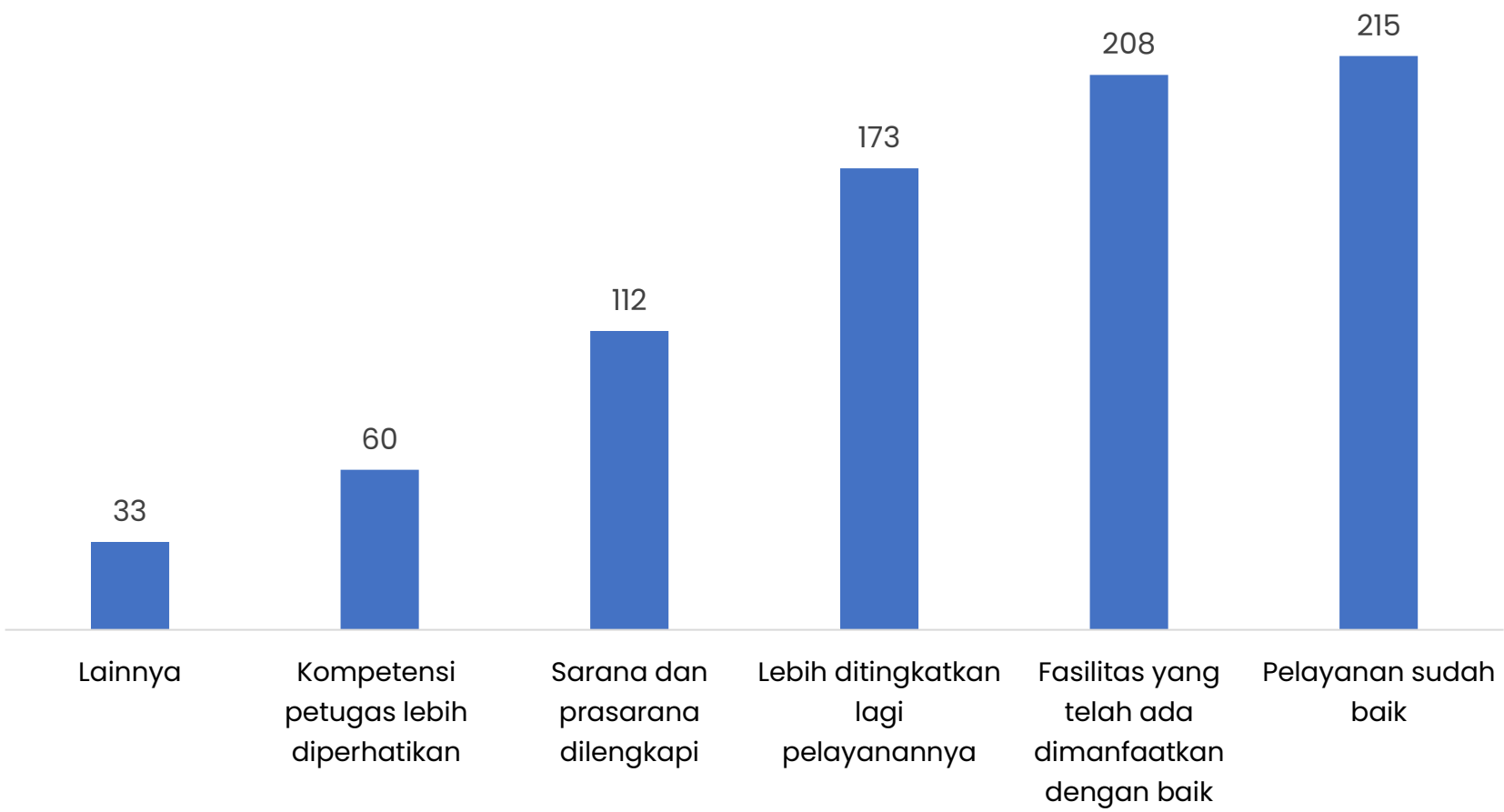
INDIKATOR	NILAI INDIKATOR	VARIABEL	NILAI VARIABEL
PERSYARATAN	**91,82**	Bagaimana persyaratan proses pelayanan di dinas kebudayaan?	91,67
		Narasi persyaratan proses pelayanan yang disampaikan mudah dipahami	91,96
SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	92,54	Prosedur pelayanan pegawai yang diberikan mudah/ tidak terbelit-belit	92,84
		Aturan kepegawaian yang diterapkan	92,45
		Alur Pelayanan Pegawai	92,40
		Alur pelayanan Tamu	92,45
WAKTU	94,17	Waktu pelayanan petugas cepat dan tepat waktu	94,17
BIAYA	92,84	Pungutan biaya dalam pelayanan	92,84
PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN	92,45	Pelayanan dilakukan sesuai informasi	92,45
KOMPETENSI PELAKSANA	92,45	Petugas mampu melakukan pelayanan dengan baik	92,84
		Penjelasan petugas pelayanan mudah dimengerti	92,25
		Penguasaan materi petugas dalam menjelaskan	92,25
PERILAKU PETUGAS	93,11	Perilaku petugas pemberi layanan dengan sopan dan ramah	93,77
		Petugas menjalankan aturan yang berlaku	93,24
		Petugas menunjukan kepedulian dalam pelayanan	92,84
		Kelengkapan identitas/ ID card Seragam petugas	92,60
PENANGANAN SARAN DAN PENGADUAN	**98,07**	Sarana untuk menyampaikan pengaduan dan keluhan	97,65
		Respon terhadap pengaduan (tindaklanjut pengaduan)	**98,43**
		Petugas Informasi Layanan di sarana penanganan pengaduan	98,14
SARANA DAN PRASARANA	95,60	Sarana ibadah memadai dan nyaman	98,28
		Sarana toilet memadai dan nyaman	98,28
		Ruang Laktasi	94,36
		Kondisi sarana dan prasarana secara keseluruhan bersih	**91,47**

Jakarta
a city of collaboration

MASUKAN DAN SARAN DINAS KEBUDAYAAN

INTERNAL

Catatan:
Item 'Lainnya' terkait membuat *schedule* khusus untuk perawatan fasilitas, penerangan dan kebersihan air ditingkatkan, dan pertahankan yang sudah baik.



*Responden dapat memilih lebih dari satu jawaban dan maksimal 3

Jakarta
a city of collaboration

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEBUDAYAAN
EKSTERNAL

Jakarta
a city of collaboration

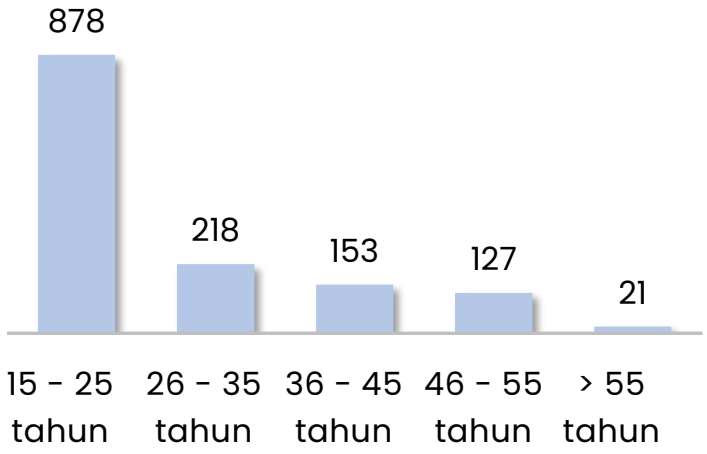
DEMOGRAFI EKSTERNAL

35% 486 orang

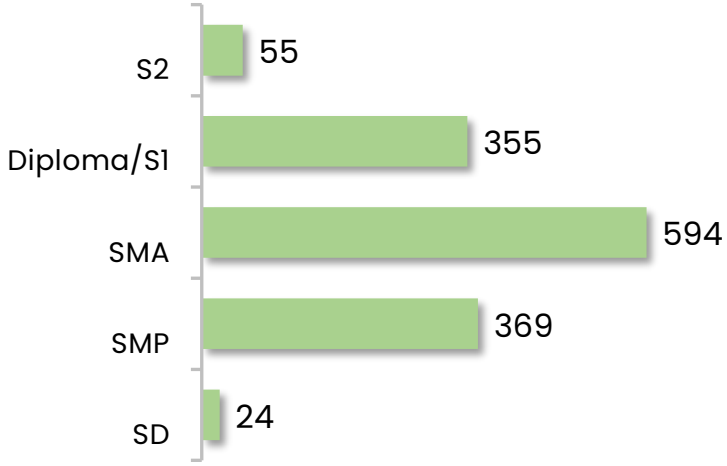
65% 911 orang

USIA

n= 1.397



PENDIDIKAN



PEKERJAAN

NILAI KEPUASAN LAYANAN DINAS KEBUDAYAAN EKSTERNAL MENURUT INDIKATOR

Nilai Tertinggi

Nilai Terendah

INDIKATOR	NILAI INDIKATOR	VARIABEL	NILAI VARIABEL
PERSYARATAN PELAYANAN	87,28	Persyaratan untuk mengunjungi museum mudah dilakukan	89,29
SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	86,56	Tahapan Prosedur dalam pelayanan mudah dipahami	88,73
WAKTU	86,15	Pelayanan diberikan dengan cepat sesuai dengan ketentuan	88,56
BIAYA	87,65	Biaya/tarif pelayanan yang ditetapkan terjangkau	89,60
PRODUK PELAYANAN	86,35	Informasi terkait koleksi yang disajikan mudah dipahami	88,35
KOMPETENSI PELAKSANA	86,85	Petugas memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan	88,89
PERILAKU PELAKSANA	**88,14**	**Petugas berlaku sopan dan ramah ketika melakukan pelayanan**	**90,26**
PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	85,81	Saran/pengaduan ditindaklanjuti dengan cepat	88,12
SARANA DAN PRASARANA	**85,40**	**Sarana dan Prasarana yang tersedia memadai**	**87,87**

Jakarta
a city of collaboration

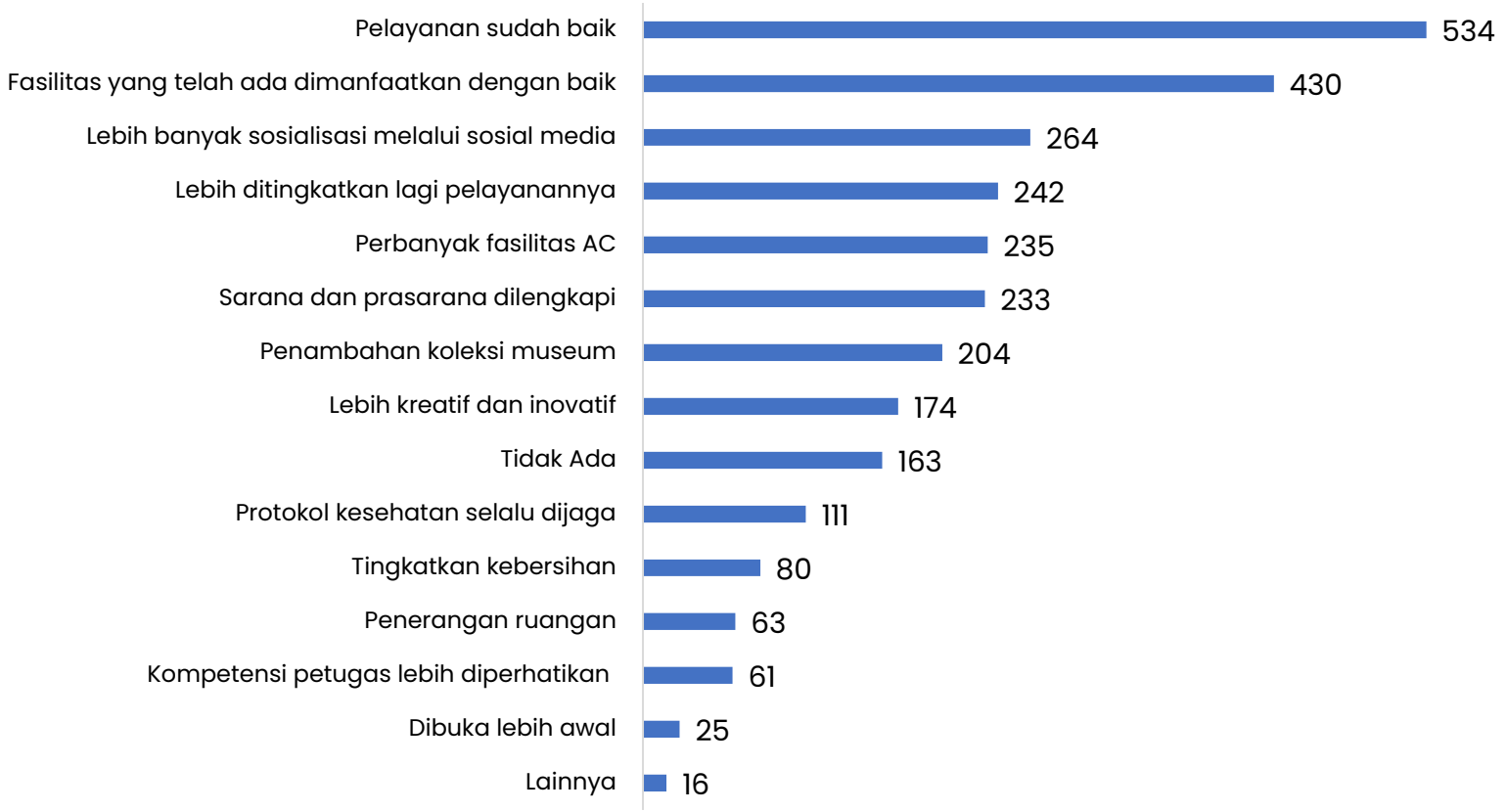
RATA-RATA IKM BERDASARKAN MUSEUM

Nilai IKM tertinggi ada pada Museum Tekstil dengan nilai **89,06** poin, sedangkan yang terendah ada pada Museum Betawi PBB Setu Babakan dengan nilai **84,12** poin.

MASUKAN DAN SARAN DINAS KEBUDAYAAN

EKSTERNAL

MASUKAN & SARAN



Catatan Item:

- **Lainnya:** ditambahkan fasilitas, pemeliharaan fasilitas lebih baik, pemutaran musik tradisional di ruang pameran, tersedia pemandu berbahasa asing dan perbanyak event.

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 30 sampel.
3. *Spotcheck* dilaksanakan dari tanggal 21, 22, dan 23 November 2022 melalui personal chat via Whatsapp dan telepon (jika responden tidak merespon via *personal chat*).
4. Hasil temuan:
    - 14 responden konfirmasi mengisi kuesioner
    - 1 responden tidak mengisi kuesioner
    - 6 responden tidak menjawab telepon
    - 9 responden tidak bisa dihubungi karena nomor tidak terdaftar/tidak aktif

Jakarta
a city of collaboration

KESIMPULAN INTERNAL

1. Tingkat kepuasan Dinas Kebudayaan Internal masuk dalam kategori sangat baik **93,67** (**mutu A)**.

2. Nilai IKM Disbud Internal Triwulan 4 Tahun 2022 0,58 poin jika dibandingkan dengan Triwulan 3 Tahun 2022 (94,25).

3. Untuk nilai indikator tertinggi ada pada Penanganan Saran dan Pengaduan sebesar **98,07** poin, sedangkan nilai indikator terendah ada pada kategori Persyaratan sebesar **91,82** poin. Kemudian untuk nilai variabel tertinggi ada pada Respon terhadap Pengaduan (tindaklanjut pengaduan) **98,43** poin, sedangkan nilai variabel terendah ada pada kategori kondisi sarana dan prasarana secara keseluruhan bersih sebesar **91,47** poin.

4. Walaupun secara keseluruhan nilai SKM Dinas Kebudayaan sudah baik, namun ada beberapa masukan dan saran yaitu membuat *schedule* khusus untuk perawatan fasilitas, penerangan dan kebersihan air ditingkatkan, serta pertahankan yang sudah baik.

KESIMPULAN EKSTERNAL

1. Tingkat kepuasan Dinas Kebudayaan Eksternal masuk dalam kategori baik **86,69** poin **(mutu A)**.

2. Nilai IKM Disbud Eksternal Eksternal Triwulan 4 Tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 2,42 poin jika dibandingkan dengan Triwulan 3 Tahun 2022 (89,11).

3. Secara umum, nilai IKM tertinggi ada pada Museum Tekstil dengan nilai **89,06** poin, sedangkan yang terendah ada pada Museum Betawi PBB Setu Babakan dengan nilai **84,12** poin.

4. Walaupun secara keseluruhan nilai SKM Dinas Kebudayaan Eksternal tergolong baik, namun ada beberapa masukan dan saran terkait dengan pelayanan diantaranya: ditambahkan fasilitas, pemeliharaan fasilitas lebih baik, pemutaran musik tradisional di ruang pameran, tersedia pemandu berbahasa asing dan perbanyak event.

TERIMA KASIH