



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN 2 TAHUN 2021**

DINAS KEBUDAYAAN

TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI



KUESIONER DAN PERHITUNGAN NILAI



KUESIONER

- INTERNAL

Responden : Pegawai Dinas dan Sudin, Museum Prasasti,
Museum Thamrin, PK Cagar Budaya, Sudin Jakarta BaraT, Sudin
Jakarta Pusat, Sudin Jakarta Selatan, Sudin Jakarta Timur, Sudin
Jakarta Utara, Sudin Kepulauan Seribu, UP GP Seni Budaya, UP KP
Budaya Betawi, UP Museum Kebaharian, UP Museum Kesejarahan,
UP Museum Seni, UP PKJ TIM

- 26 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

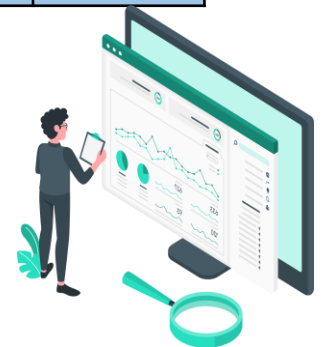
Dalam skala 1-100, setiap 1 poin bernilai 25

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEBUDAYAAN

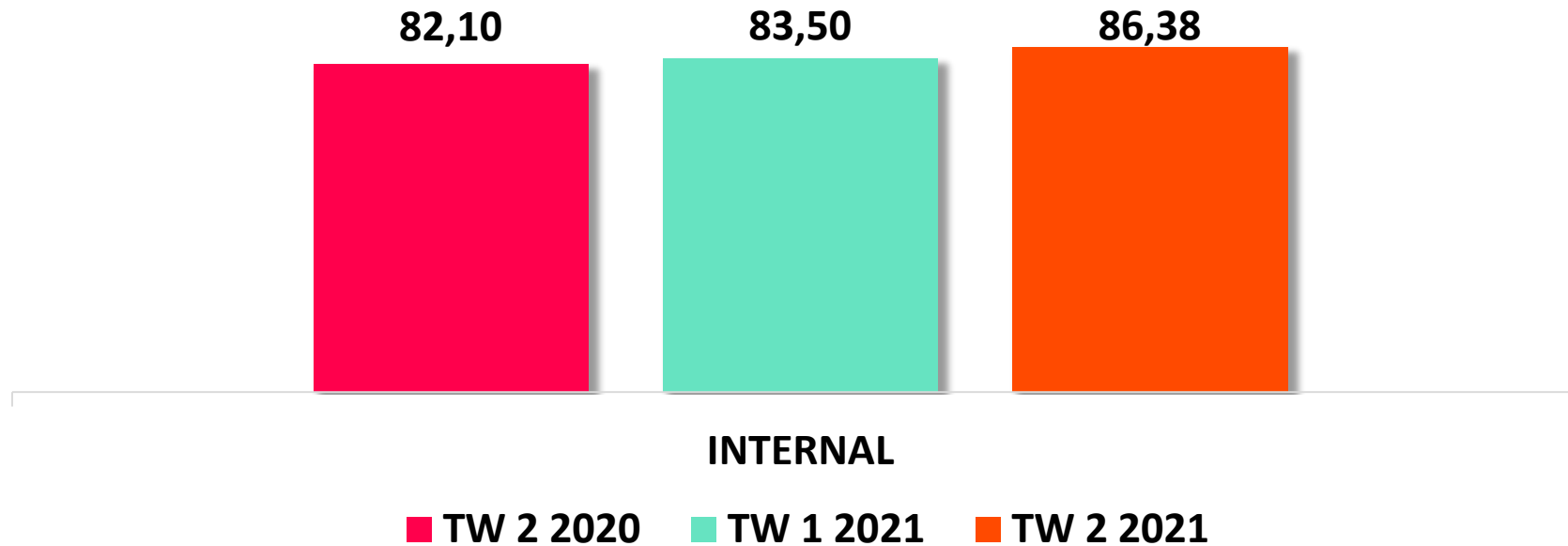
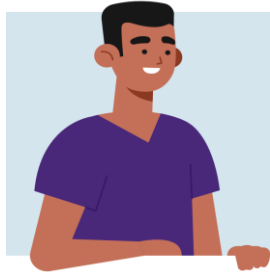


JUMLAH RESPONDEN

Kategori	Jenis Responden	Tahun	Periode	Responden	Data Valid	Populasi	Target (Krejcie/Morgan)	Response Rate (Krejcie/Morgan)	Tanggal Survei	Masa Survei
Internal	Pegawai Dinas Kebudayaan	2020	TW 2	235	256	268	158	149%	8 Jun - 15 Jun 2020	8 Hari
			TW 3	926	999	1.014	849	109%	24 Agus – 7 Sep 2020	15 Hari
			TW 4	994	1.027	1.014	849	117%	16 Nov – 27 Nov 2020	10 Hari
		2021	TW 1	1.023	1.128	**1.128	287	356%	17 Feb – 2 Maret 2021	10 Hari
			TW 2	770	1.152	1.209	292	264%	19 Mei - 4 Juni 2021	17 Hari



PERBANDINGAN NILAI SKM



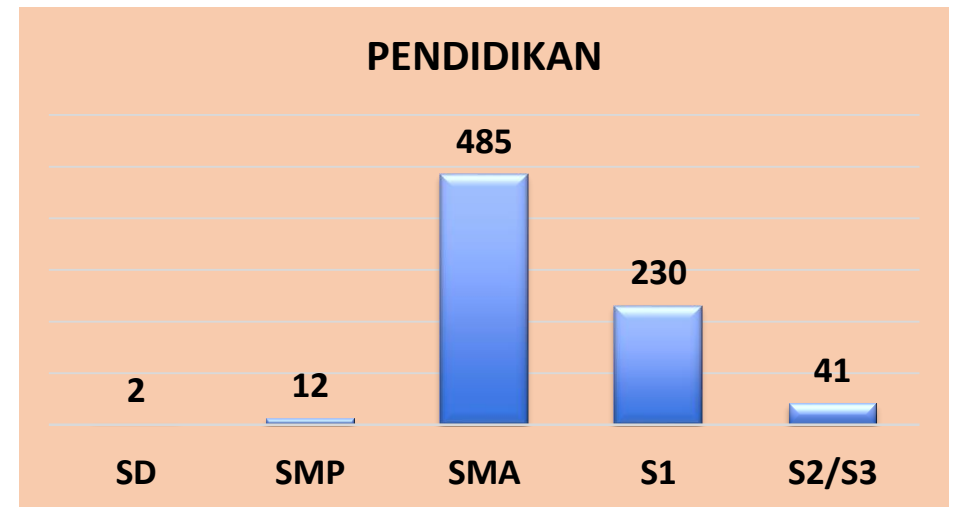
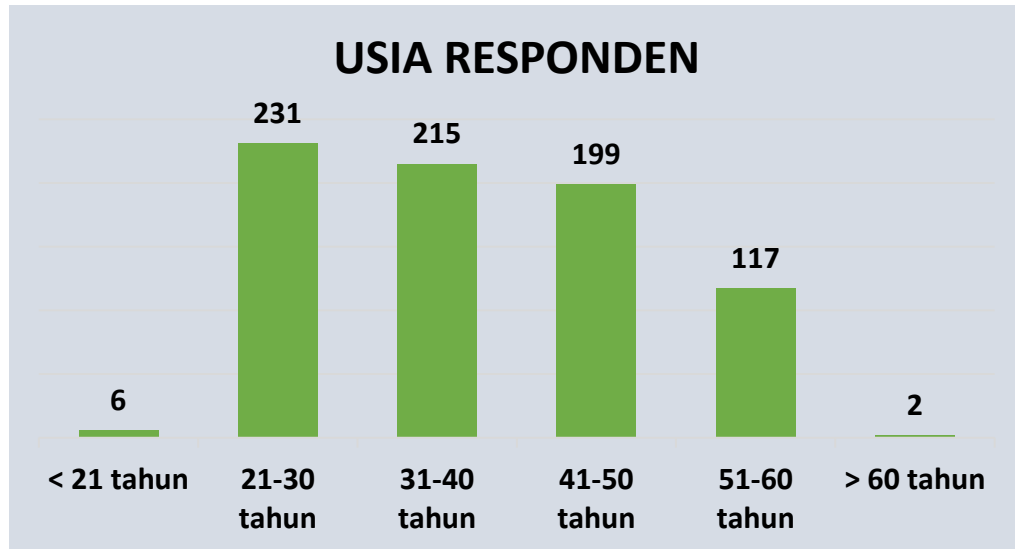
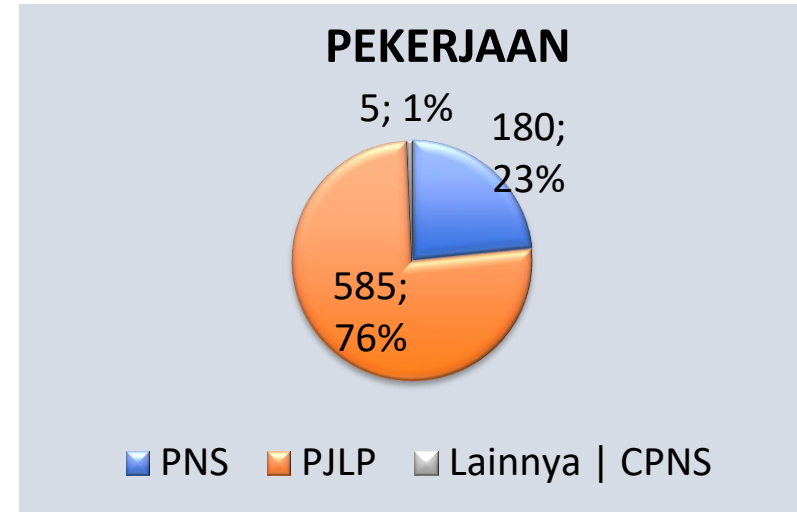
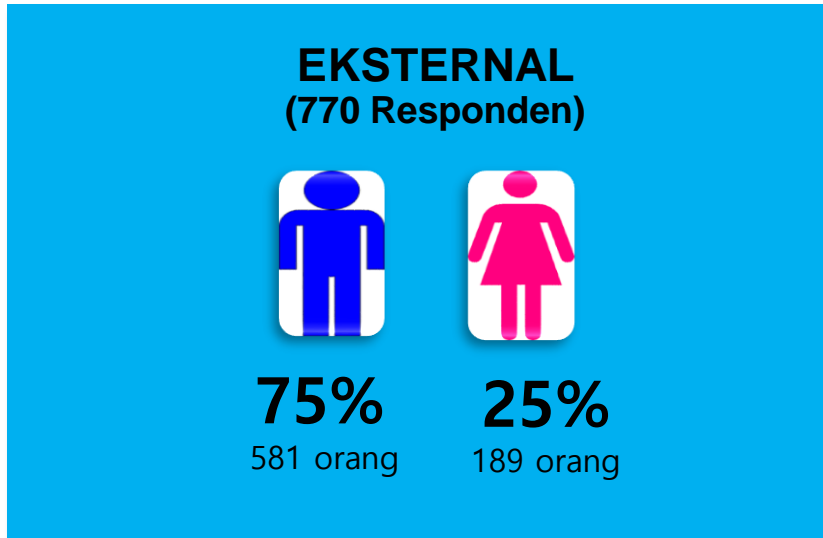
Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kebudayaan di triwulan 2 tahun 2021 (86,38) naik 2,88 poin dibandingkan tirwulan 1 tahun 2021 (83,50) dan naik 4,28 dari triwulan 2 tahun 2020.

RESPONDEN

Unit Kerja Perangkat Daerah	Data Valid	Responden
Dinas Kebudayaan	109	65
Museum Joang 45	-	-
Museum Prasasti	-	-
Museum Thamrin	-	-
Pusat Konservasi Cagar Budaya	32	15
Sudin Jakarta Barat	29	16
Sudin Jakarta Pusat	29	20
Sudin Jakarta Selatan	36	28
Sudin Jakarta Timur	53	27
Sudin Jakarta Utara	31	17
Sudin Kepulauan Seribu	19	14
UP Gedung Pertunjukan Seni Budaya	94	79
UP Kawasan Perkampungan Budaya Betawi	150	78
UP Museum Kebaharian Jakarta	127	59
UP Museum Kesejarahan Jakarta	150	133
UP Museum Seni	120	61
UP PKJ Taman Ismail Marzuki	173	158
Jumlah	1.152	770

DEMOGRAFI

n = 770



NILAI KEPUASAN PER VARIABEL PERNYATAAN

Indikator Kepuasan	Nilai Kepuasan Indikator	Variabel Kepuasan	Nilai Kepuasan Variabel
Persyaratan	83,80	Persyaratan proses pelayanan yang diterapkan sesuai dengan aturan yang berlaku	83,96
		Narasi persyaratan proses pelayanan yang disampaikan mudah dipahami	83,64
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	84,69	Prosedur pelayanan pegawai yang diberikan	84,87
		Aturan kepegawaian yang diterapkan	84,22
		Alur pelayanan pegawai	84,32
		Alur pelayanan tamu	85,36
Waktu	87,45	Waktu pelayanan petugas cepat dan tepat waktu	88,73
		Penyelesaian dokumen/ surat menyurat	86,17
Biaya	84,64	Pungutan biaya dalam pelayanan	84,64
Produk	84,35	Pelayanan dilakukan sesuai informasi	84,35
Kompetensi Pelaksana	83,22	Kompetensi petugas	82,95
		Penjelasan petugas pelayanan mudah dimengerti	83,34
		Penguasaan materi petugas dalam menjelaskan	83,38
Perilaku Petugas	85,17	Perilaku petugas pemberi layanan	85,23
		Sikap petugas tegas terhadap aturan yang diberlakukan	83,47
		Kepedulian petugas dalam melayani tamu	87,60
		Kelengkapan identitas/ ID card seragam petugas	84,38
Penanganan Saran dan Pengaduan	94,60	Sarana untuk menyampaikan pengaduan dan keluhan	93,90
		Respon terhadap pengaduan (tindaklanjut pengaduan)	94,71
		Petugas informasi layanan di sarana penanganan pengaduan	95,19
Sarana dan Prasarana	89,46	Sarana ibadah	94,87
		Sarana toilet	95,36
		Ruang laktasi	86,95
		Layanan kesehatan	86,04
		Kondisi kebersihan secara keseluruhan bersih	84,06
		Ketersediaan sarana difabel	89,48

86,38

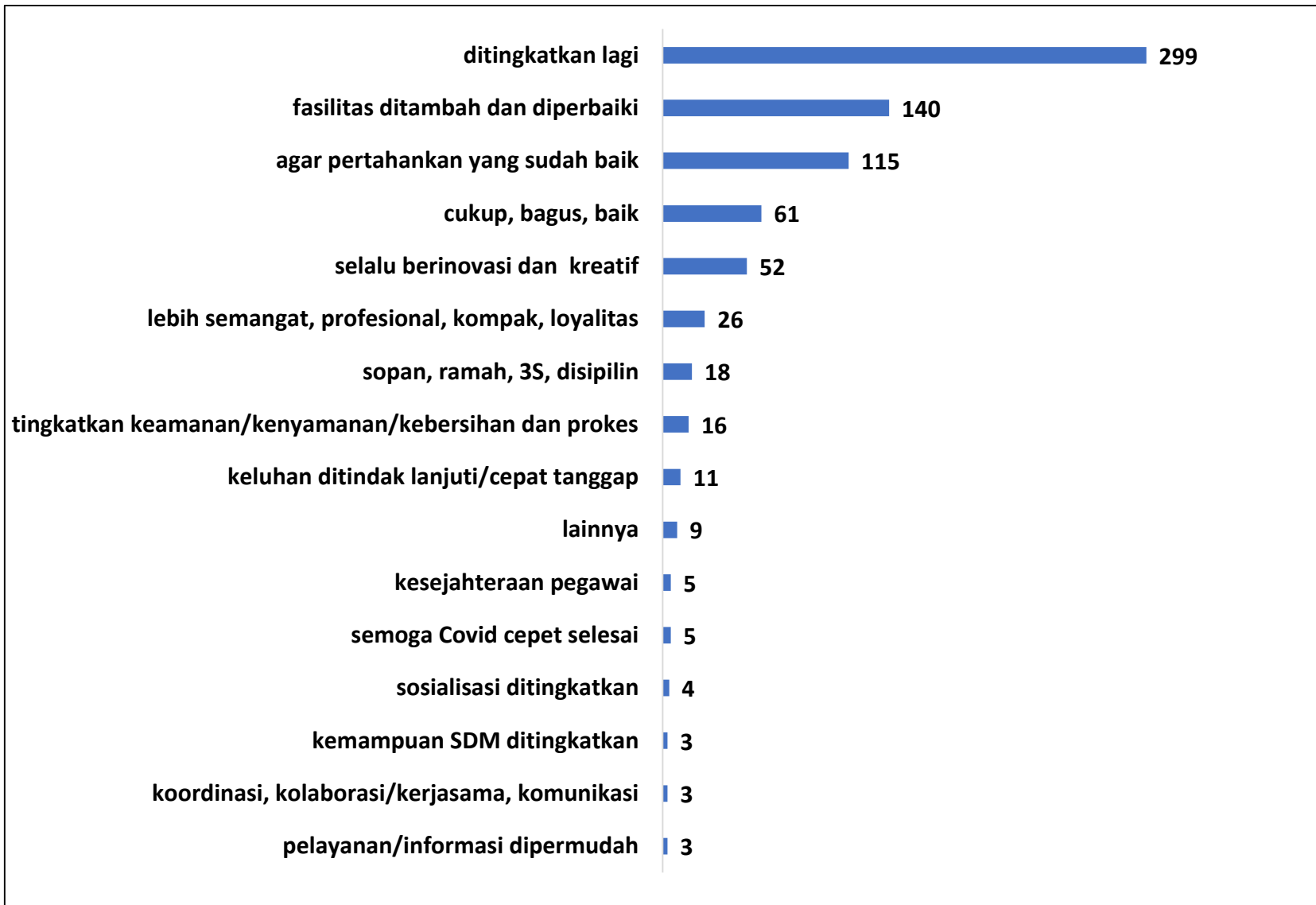
INDEKS
KEPUASAN
MUTU B



Nilai Tertinggi

Nilai Terendah

SARAN DAN MASUKAN



Catatan

1. Fasilitas :

- layanan kesehatan diadakan seperti cek kesehatan (tensi dll), perlengkapan protokol kesehatan untuk pegawai maupun untuk pengunjung nanti
- permintaan **gedung sendiri**
- adakan koperasi, sarana olahraga, ruang laktasi
- seragam pegawai diremajakan
- sarana toilet, ibadah ditambah
- sarana difabel ditingkatkan
- dan lainnya

2. Selalu berinovasi dan kreatif

- buat event-event virtual
- penambahan koleksi, dan seni di loby
- multimedia interaktif
- adakan layanan digital /kurangi administrasi menggunakan kertas
- dan tingkatkan kreatif lainnya

3. Informasi

- aktif di media sosial
- Informasi di website

KESIMPULAN

- Capaian target responden (*response rate Krejcie/Morgan*) pada responden internal Dinas Kebudayaan mencapai 264%.
- Nilai Kepuasan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kebudayaan pada responden internal di triwulan 2 tahun 2021 (**86,38**) **naik 2,88 poin** dibandingkan triwulan 1 tahun 2021 (83,50) dengan mutu penilaian B.
- Indikator dengan penilaian tertinggi yaitu pada indikator “Penanganan Saran dan Pengaduan” dengan nilai 94,60. Sedangkan yang terendah pada indikator “Kompetensi Pelaksana” dengan nilai 83,22.
- Dari 26 variabel pernyataan sudah tidak ada variabel yang di bawah standar kepuasan (berdasarkan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017).
- Saran dan masukan paling banyak yaitu pada pelayanan yang perlu ditingkatkan, fasilitas yang perlu ditambah dan diperbaiki, serta selalu berinovasi dan kreatif.

TERIMA KASIH