

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN MUSPEN TA 2017

Waktu Pelaksanaan : 7 September – 25 Desember 2017

Jumlah Responden : 443 responden

Jumlah Pertanyaan : 10 buah

Hasil Skoring Kepuasan Per Aspek

1. Masuk museum gratis	: 91.15
2. Pelayanan pemandu museum dalam aspek penampilan	: 81.94
3. Pelayanan pemandu museum dalam aspek sikap	: 83.34
4. Pelayanan pemandu museum dalam aspek wawasan	: 81.04
5. Penataan ruang pameran	: 82.17
6. Koleksi yang dipamerkan	: 84.29
7. Informasi koleksi (<i>caption</i>) yang disajikan	: 80.54
8. Informasi alur kunjungan	: 77.70
9. Fasilitas museum	: 82.66
10. Kebersihan,kenyamanan, keamanan gedung	: 86.45

Hasil Skoring Kepuasan Total :83.13

Berdasarkan hasil di atas, didapatkan bahwa rata-rata kepuasan pengunjung terhadap layanan Museum Penerangan adalah sebesar **83.13 %**.

TOR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN MUSPEN – TA 2017

Dasar:

- UU 25 2009 (PP)
- Kepmenkominfo Nomor 555 Tahun 2013 (PP)
- Visi Misi Tugas Fungsi Muspen
- Kepmenpan nomor 63/kep/m.pan/7/2003 (IKM)
- Permenpan rb no 16 tahun 2014 (SKM)

Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat

- Persyaratan
- Prosedur
- Waktu Pelayanan
- Biaya/Tarif
- Produk spesifikasi jenis pelayanan
- Kompetensi pelaksana
- Perilaku pelaksana
- Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Ruang Lingkup Pelayanan Muspen

- Pelayanan informasi koleksi bersejarah muspen
- Pelayanan fasilitas media center
- Pelayanan fasilitas perpus
- Pelayanan edukasi dan hiburan melalui pemutaran film, workshop
- Pelayanan edukasi ttg editing
- Pelayanan penyediaan fasilitas untuk masyarakat

Tujuan survey

- Mengetahui kualitas pelayanan publik Muspen
- Mengetahu harapan pengunjung
- Mengetahui kekurangan pelayanan

Kerangka Konsep

- Kepuasan Masyarakat
- Pelayanan Publik

Judul Penelitian:

Penelitian deskriptif Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Museum Penerangan

- Pendekatan kuantitatif

- Instrumen: Kuesioner
- Metode: survey sekali jalan diberikan kepada pengunjung yang datang saat penelitian berlangsung
- Waktu pelaksanaan pengumpulan data: September – Desember 2017
- Asumsi Populasi: Seluruh Pengunjung Museum sepanjang Tahun 2016: 100.000 pengunjung (meningkat dari jumlah pengunjung di tahun 2015 yaitu 8000 orang)
- Penentuan jumlah sample berdasarkan jumlah populasi
 - Berdasarkan tabel perbandingan populasi dan sample Krejce dan Morgan: 384
 - Berdasarkan Margin of Error/Sampling Error/Significance level: 5% dan Confidence level: 95%
 - metode isaac dan Michael: 347
 - metode Cohen dan rekan: 383
- Teknik pengambilan sample
 - Metode acak dimana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih
 - Metode dikerucutkan pada metode stratified sampling dimana populasi heterogen dibagi menjadi kelompok yang homogen, dan kemudian sampel dipilih secara acak dari kelompok tersebut.
 - Mengembangkan dari penelitian Muspen Tahun 2015, pengunjung dibagi berdasarkan pekerjaannya, dan diberikan batas minimal usia 10 tahun atau masa kelas-kelas tinggi yaitu usia kelas 4, 5, dan 6. Hal ini ditetapkan mengingat pengunjung usia SD tidak berjumlah sedikit sehingga pendapat mereka perlu diperhitungkan sebagai data. Lebih lanjut menurut ilmu psikologi, usia kelas-kelas tinggi memiliki perbedaan signifikan dengan anak SD masa kelas-kelas rendah:
 - Ciri-ciri Anak Masa Kelas Rendah SD
 - Ada hubungan kuat antara keadaan jasmani dan prestasi sekolah
 - Suka memuji diri sendiri
 - Kalau tidak dapat menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan, tugas atau pekerjaan itu dianggapnya tidak penting
 - Suka membandingkan dirinya dengan anak lain, jika hal itu menguntungkan dirinya
 - Suka meremehkan orang lain
 - Ciri-ciri Anak Masa Kelas Tinggi SD
 - Perhatiannya tertuju kepada kehidupan praktis sehari-hari
 - Ingin tahu, ingin belajar dan realistis
 - Timbul minat kepada pelajaran-pelajaran khusus
 - Anak memandang nilai sebagai ukuran yang tepat mengenai prestasi belajarnya di sekolah
 - Anak-nak suka membentuk kelompok sebaya atau peer group untuk bermain bersama, mereka membuat peraturan sendiri dalam kelompoknya.

Dengan pertimbangan tersebut di atas, anak masa kelas tinggi SD dianggap mampu untuk dapat diikutsertakan sebagai pengisi kuesioner. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah diperlukannya upaya khusus untuk memastikan keakuratan pengisian kuesioner oleh anak masa kelas tinggi, dengan cara petugas survey mendampingi dan menuliskan jawaban anak ybs ke dalam lembar kuesioner.

- Sample berdasarkan kelompok pekerjaan:
 - Pengunjung Berkelompok
 - Pelajar
 - ~~Siswa TK~~ (dianggap tidak valid dari sisi usia)
 - Siswa SD (hanya Kelas 4, 5 dan 6)
 - Siswa SMP
 - Siswa SMA
 - Pendidik
 - Guru TK
 - Guru SD
 - Guru SMP
 - Guru SMA
 - Pengunjung Individu
 - Pelajar
 - Karyawan
 - Wisatawan
 - Lain-lain (Ibu Rumah Tangga, Belum bekerja, wiraswasta)

**Catatan: Masing-masing sub-sampling berjumlah minimal 30 orang

- Sifat data
 - Nominal
 - Ordinal
- Skala pengukuran
 - Skala Likert (Sangat Baik, Baik, Tidak Baik, Sangat Tidak Baik) untuk mengetahui layanan mana yang perlu ditingkatkan
 - Terdapat penambahan kolom “Tidak Tahu”, untuk meningkatkan layanan informasi MUSPEN mengenai mana yang perlu diinformasikan lebih baik lagi.