



**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE DESEMBER
BALAI ARKEOLOGI SUMATERA UTARA**

2019

BALAI ARKEOLOGI SUMATERA UTARA

Jl. Seroja Raya, Gg. Arkeologi No. 1, Tanjung Selamat, Medan Tuntungan, Medan
20134

Telepon: (061) 8224365, 8224363; Faksimile: (061) 8224363
Kota Medan

1. DATA DEMOGRAFIS

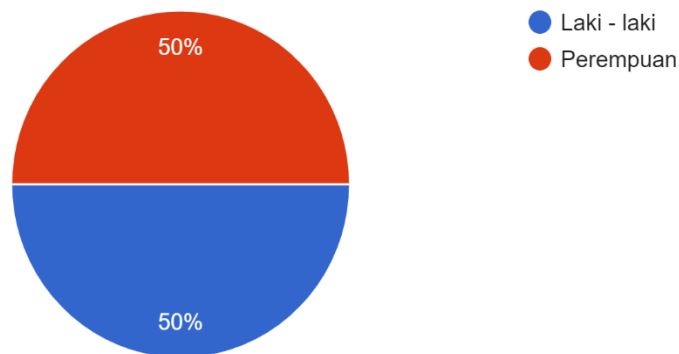
Pada bulan Desember 2019, jumlah tamu yang hadir ke Balai Arkeologi Sumatera Utara berkisar 50 orang. Sebanyak 28 tamu telah mengisi Survei Kepuasan Masyarakat secara online melalui *google form*. Berikut adalah sebaran data yang diperoleh.

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil analisa menunjukkan bahwa responden tersebar rata antara perempuan dan laki-laki. Jumlah perempuan yang mengisi survei adalah 14 responden, dan laki-laki sebanyak 14 responden.

Jenis Kelamin

28 responses

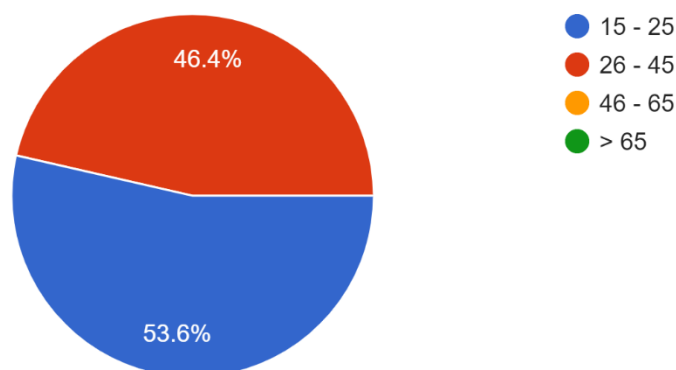


b. Berdasarkan Usia

Hasil analisa menunjukkan bahwa responden tersebar antara rentang usia 15-25 tahun sebanyak 13 orang dan usia 26-45 tahun sebanyak 15 orang.

Usia

28 responses

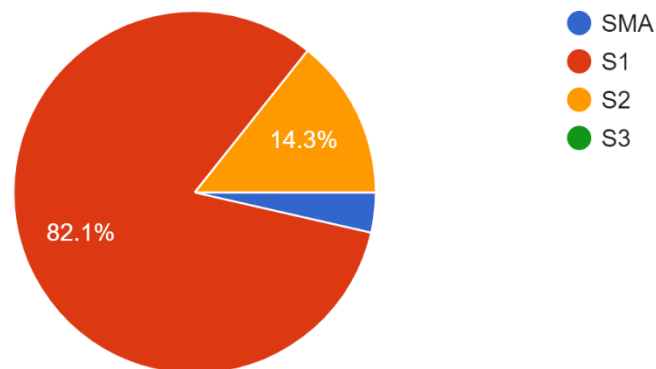


c. Berdasarkan Pendidikan

Hasil analisa menunjukkan bahwa responden terbanyak pada pendidikan S1 sejumlah 22 orang, S2 sejumlah 4 orang, dan SMA sejumlah 2 orang.

Pendidikan

28 responses

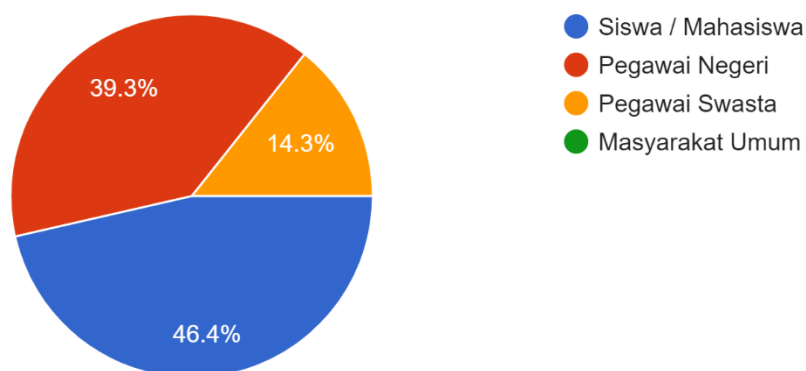


d. Berdasarkan Pekerjaan

Hasil analisa menunjukkan bahwa responden tersebar pada beberapa jenis pekerjaan, antara lain Siswa/Mahasiswa sebanyak 13 orang, Pegawai Negeri 11 sebanyak orang, dan Pegawai Swasta sebanyak 5 orang.

Pekerjaan

28 responses

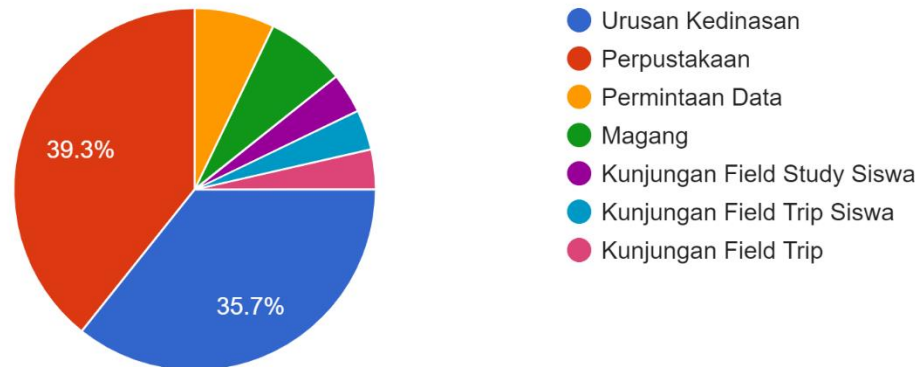


e. Berdasarkan Jenis Layanan

Hasil analisa menunjukkan bahwa jenis layanan yang diterima para responden adalah urusan perpustakaan sebanyak 11 responden, urusan kedinasan sebanyak 10 responden, dan selebihnya menyebar pada jenis layanan lain.

Jenis Layanan yang Diterima

28 responses



2. DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

a. Rangkuman Data

Data pada bulan Desember 2019 menunjukkan terdapat 28 responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun data yang diperoleh adalah sebagai berikut :

Keterangan Nilai :

1 = Kurang

2 = Cukup

3 = Baik

4 = Sangat Baik

Table 1. Data Responden

Kemudahan Prosedur	Kecepatan Waktu	Kompetensi Petugas	Kesopanan dan Keramahan	Kualitas Sarana dan Prasarana
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	3	3	3	2
3	3	3	3	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	3
4	4	4	3	3
4	3	4	4	4
4	4	4	3	3
3	3	3	3	2
3	3	3	3	3
4	2	3	2	2
3	2	3	3	2
2	3	3	3	2
3	3	3	3	2
3	2	3	3	2
3	3	3	3	3
4	4	4	3	2
4	4	4	4	2
4	4	4	3	4
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	2
3	3	3	3	3
3	4	4	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3

b. Analisa

Berdasarkan data yang diperoleh, data dianalisa mengenai jumlah dan rata-rata per aspek.

Aspek	Total Nilai	Rerata	Kategori
Kemudahan Prosedur	94	3,35	Baik
Kecepatan Waktu	90	3,21	Baik
Kompetensi Petugas	94	3,35	Baik
Kesopanan dan Keramahan	88	3,14	Baik
Kualitas Sarana dan Prasarana	79	2,82	Cukup Baik

c. Hasil

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Arkeologi Sumatera Utara bulan Desember 2019 dapat disimpulkan sebagai berikut :

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	
BALAI ARKEOLOGI SUMATERA UTARA	
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	
BULAN DESEMBER TAHUN 2019	
NILAI IKM	RESPONDEN
BAIK	Jumlah : 28 orang Jenis Kelamin : L : 14 W: 14 Pendidikan : <ul style="list-style-type: none">• SMA : 2 orang• S1 : 22 orang• S2 : 4 orang Periode Survei : 1 – 30 Desember 2019
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

d. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan alat ukur untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan di Balai Arkeologi Sumatera Utara. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh menunjukkan bahwa Balai Arkeologi Sumatera Utara menghasilkan predikat “baik” selama bulan Desember 2019.

Balai Arkeologi Sumatera Utara terus berusaha mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang terdiri atas 5 aspek, yaitu kemudahan prosedur, kecepatan waktu, kompetensi petugas, kesopanan dan keramahan, dan kualitas sarana dan prasarana. Hal ini demi memberikan pelayanan publik yang semakin baik.