

**Tabel Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal
Tahun 2017**

ASPEK	Keterbukaan Informasi mengenai prosedur pelayanan	Kesederhanaan dan kejelasan alur dalam prosedur pelayanan	Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	Kejelasan identitas petugas pelayanan	Kepastian petugas yang melaksanakan pelayanan	Ketepatan Petugas dalam Memberikan Jenis Pelayanan	Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan	Tanggung jawab petugas pelayanan
Skor	1798	1838	1980	1947	1634	1692	1798	1971
Rerata	4.50	4.60	4.95	4.87	4.09	4.23	4.50	4.93

ASPEK	Kemampuan fisik, intelektual dan administrasi petugas pelayanan	Kecepatan pelayanan	Kesamaan perlakuan dalam memberikan pelayanan	Kesopanan dan keramahan petugas	Kepastian jadwal pelayanan	Kenyamanan lingkungan (kebersihan, kerapian, dan ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan)	Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana	Keamanan lingkungan
Skor	1552	1838	1989	1990	1802	1878	1517	1653
Rerata	3.88	4.60	4.97	4.98	4.51	4.70	3.79	4.13

SKOR

- BS** : Baik Sekali : **5**
- B** : Baik : **4**
- KB** : Kurang Baik : **3**
- TB** : Tidak Baik : **2**
- STB** : Sangat Tidak Baik : **1**

Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal

Survey terhadap 400 pengunjung BQMI yang dilakukan pada tahun 2017 menunjukkan hasil pada kisaran angka 3 dan 4 yang berarti bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan BQMI adalah **baik**.

Skor **rata-rata tertinggi** ditunjukkan pada aspek berikut:

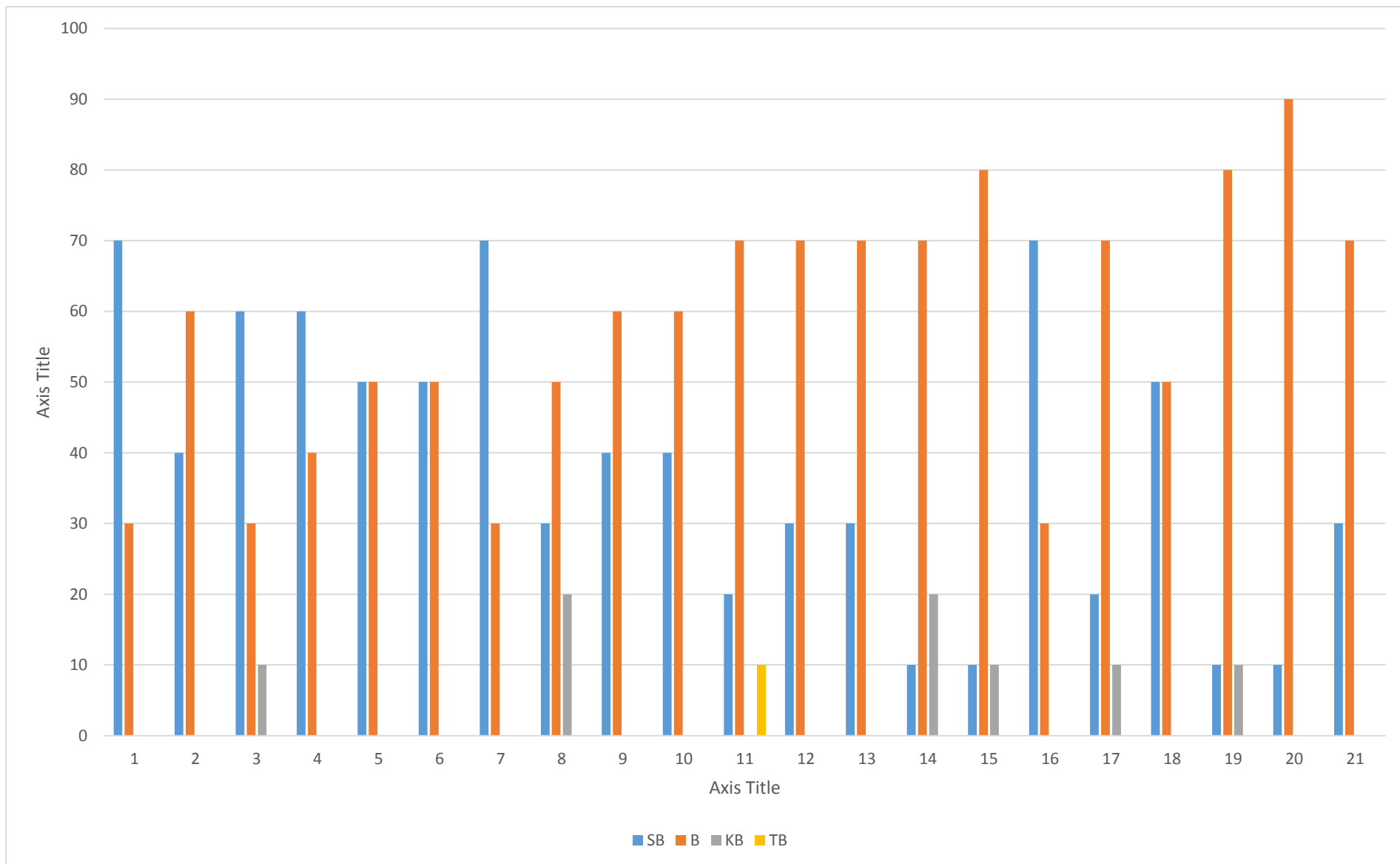
1. ASPEK KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS dengan angka rerata **4,98**.
2. KESAMAAN PERLAKUKAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN dengan angka rerata **4,97**.
3. KEMUDAHAN DALAM MENGURUS DAN MEMENUHI PERSYARATAN PELAYANAN dengan angka rerata **4,95**.

Skor **rata-rata terendah** ditunjukkan pada aspek berikut:

1. KEPASTIAN PETUGAS YANG MELAKSANAKAN PELAYANAN dengan angka rerata **4,09**.
2. KEMAMPUAN FISIK, INTELEKTUAL DAN ADMINISTRASI PETUGAS PELAYANAN dengan angka rerata **3,88**.
3. KEAMANAN DALAM PENGGUNAAN SARANAN DAN PRASARANA dengan angka rerata **3,79**.

Dari uraian di atas disimpulkan bahwa meskipun tingkat pelayanan yang telah dilakukan di Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal secara umum sudah **baik**, namun masih terdapat beberapa catatan yang membutuhkan tindak lanjut atau perbaikan pada beberapa aspek. Aspek kepastian petugas dapat ditingkatkan melalui pembagian jadwal piket harian yang dilaksanakan dengan disiplin oleh seluruh petugas. Kemampuan petugas lapangan yang melayani pengunjung juga perlu terus diasah dan dikembangkan baik melalui pendidikan dan latihan, DDTK, dan sejenisnya. Demikian juga dengan keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana perlu ditingkatkan dengan senantiasa mengontrol kondisi fasilitas serta melakukan perbaikan jika terjadi kerusakan.

Hasil Survey Penerbit



Keterangan Tabel
Kepuasan Penerbit Mushaf Al-Qur'an 2017

Keterangan:

1. Tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pentashihan
2. Tingkat kejelasan alur dalam prosedur pentashihan
3. Tingkat kesederhanaan prosedur pentashihan
4. Tingkat kemudahan dipahaminya prosedur pelayanan
5. Tingkat keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan
6. Tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pentashihan
7. Tingkat kejelasan mengenai persyaratan pentashihan
8. Tingkat kejelasan identitas petugas pelayanan
9. Tingkat kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi
10. Tingkat kredibilitas petugas pelayanan
11. Tingkat ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan
12. Tingkat keterbukaan tanggung jawab petugas
13. Tingkat kemampuan intelektual petugas pelayanan
14. Tingkat kemampuan administrasi petugas pelayanan
15. Tingkat ketepatan waktu proses pentashihan
16. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan tashih
17. Tingkat kejelasan jadwal pelayanan pentashihan
18. Tingkat kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan
19. Tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan
20. Tingkat kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan pentashihan
21. Tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan