



# LAPORAN SURVEY LAYANAN MASYARAKAT



**DIREKTORAT JENDERAL BIMBINGAN MASYARAKAT BUDDHA  
TAHUN 2018**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tiratana, Tuhan Yang Maha Esa, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha dapat melaksanakan kegiatan survey terhadap penyelenggaraan layanan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha tahun 2018. Kegiatan survey ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas masyarakat Buddha terhadap pelayanan yang dilakukan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha. Selain itu juga sebagai evaluasi dan bahan menyusun rencana perbaikan pelayanan.

Survey yang dilaksanakan oleh Tim Evaluasi/Survey Ditjen Bmas Buddha ini sebagai wujud pelaksanaan reformasi birokrasi pada pelayanan publik sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat Buddha terhadap penyelenggaraan pelayanan Ditjen Bmas Buddha. Dengan survey tersebut juga dapat diketahui nilai indeks pelayanan, mutu pelayanan, dan juga kualitas kinerja unit pelayanannya.

Pada survey yang dilakukan tahun 2018 ini nilai indeks pelayanan Ditjen Bimas Buddha adalah 3,19 dan nilai SKM sebesar 79,75. Sedangkan mutu pelayanan dalam kategori B dan nilai kinerja unit pelayanan dalam kategori “Baik”.

Dengan hasil yang sudah dalam kategori baik tersebut diharapkan Ditjen Bimas Buddha terus meningkatkan kualitas pelayanannya serta selalu berinovasi dalam mengembangkan sistem pelayanan Ditjen Bimas Buddha.

Jakarta, Agustus 2018  
Direktur Jenderal



Caliadi

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENYELENGGARAAN LAYANAN  
DIREKTORAT JENDERAL BIMBINGAN MASYARAKAT BUDDHA  
TAHUN 2018**

**BAB I PENDAHULUAN**

**A. LATAR BELAKANG**

Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha melakukan survey pelayanan public kepada masyarakat pengguna layanan Ditjen Bimas Buddha. Keberhasilan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha dalam menjalankan peranannya sebagai Unit Organisasi Eselon I pada Kementerian Agama sangat ditentukan pada tingkat kualitas layanan publik kepada Masyarakat pengguna layanan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan Ditjen Bimas Buddha yang telah disediakan kepada masyarakat. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau masyarakat yang beragama Buddha pada khususnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara terserat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

### 1. Maksud

- a. Melaksanakan Survey Layanan Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Ditjen Bimas Buddha tahun 2018, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh Nilai/ Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun-tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan di Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- c. Mengidentifikasi harapan masyarakat pengguna layanan terkait kualitas layanan layanan Ditjen Bimas Buddha.

### 2. Tujuan

- a. Terukurnya kepuasan masyarakat terkait kualitas layanan Ditjen Bimas Buddha tahun 2018;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik di lingkungan Ditjen Bimas Buddha yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di lingkungan Ditjen Bimas Buddha;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unit kerja; dan
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha.

## **C. TARGET/ SASARAN**

### 1. Target/ sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah:

- a. Tersedianya hasil Survey Layanan Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam perbaikan kualitas pelayanan publik;

- b. Tersedianya hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Ditjen Bimas Buddha; dan
- c. Diperolehnya nilai kepuasan masyarakat dan nilai harapan masyarakat tahun 2018 dalam pelaksanaan Survey Layanan Kepuasan Masyarakat untuk tahun berikutnya.

## BAB II

### PENDEKATAN DAN METODOLOGI

#### 1. KUESIONER

Kuesioner yang digunakan terdiri dari:

##### 1. Keterangan Petugas (*diisi petugas*)

Bagian ini berisi data petugas survey dan responden, data ini dibagi menjadi 2 (dua) bagian untuk proses pengelompokan pencacah (responden) dan pengawas (petugas survey). Data identitas pencacah dan pengawas meliputi: nama, tanggal pencacahan/pengawasan dan, tanda tangan.

##### 2. Keterangan Responden (*identitas dirahasiakan*)

Pada bagian ini meliputi pendidikan terakhir yang ditamatkan dan pekerjaan utama.

##### 3. Jenis Pelayanan

Bagian ini berisi jenis pelayanan dari Ditjen Bimas Buddha yang pernah diterima masyarakat pengguna layanan.

##### 4. Aspek Pelayanan

Pada bagian ini terkait kualitas pelayanan terdapat aspek pelayanan publik, aspek pelaksanaan tugas serta pelayanan yang bebas dari korupsi.

###### a. Aspek pelayanan publik dan aspek pelaksanaan tugas

1) Persyaratan pelayanan; adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

1.1 Informasi tentang persyaratan pelayanan

1.2 Informasi tentang persyaratan pelayanan yang harus dipersiapkan

1.3 Pemenuhan dokumen persyaratan pelayanan harus dipersiapkan

1.4 Kewajaran dokumen persyaratan pelayanan keperluan.

2) Prosedur pelayanan; adalah tata cara pelayanan yang dibukakan bagi penerima pelayanan. Prosedur koordinasi adalah tat acara pembahasan urusan antar stakeholder sesuai dengan surat tugas dan fungsi.

2.1 Informasi alur pelayan

2.2 Pemenuhan prosedur/ alur pelayanan

2.3 Kewajaran prosedur/ alur pelayanan.

3) Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyesuaikan

seluruh proses pelayanan.

3.1 Informasi waktu layanan

3.2 Pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan

3.3 Informasi waktu penyelesaian pelayanan

3.4 Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan

4) Biaya atau tarif; adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan

4.1 Informasi tentang biaya/tarif pelayanan

5) Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan; adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan

5.1 Informasi tentang daftar produk/jasa layanan

5.2 Kemudahan akses seluruh produk/jasa layanan

6) Kompetensi petugas pelaksana dan keandalan sistem

6.1 Kompetensi petugas pelayanan

6.2 Petugas pelayanan bertanggung jawab

6.3 Keandalan aplikasi/sistem pelayanan

6.4 Keakuratan aplikasi/sistem pelayanan

7) Perilaku pelaksana dalam memberikan solusi permasalahan pelayanan

7.1 Petugas pelayanan memberikan solusi kepada penggunaan apabila ada permasalahan

7.2 Kecepatan petugas pelayanan dalam memberikan solusi permasalahan.

8) Penanganan pengaduan, saran, dan masalah adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan

8.1 Kemudahan akses fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline/call center/email)

8.2 Prosedur pengaduan mudah dilaksanakan.

8.3 Petugas pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi kepada pelapor apabila ada permasalahan

8.4 Ada kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan.

b. Pelayanan yang bebas dari korupsi

1) Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)

2) Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang

- 3) Tidak terdapat praktik percaloan/perantara yang tidak resmi
- 4) Petugas pelayanan tidak diskriminasi
- 5) Tidak terdapat pungutan liar
- 6) Petugas pelayanan tidak meminta/menuntut imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan
- 7) Petugas pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan
- 8) Tidak ada diskriminasi dalam penanganan pengaduan
- 9) Produk/jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk /jasa layanan yang tersedia

c. Catatan Lapangan

- 1) Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengisi kuisisioner ini
- 2) Bagaimana proses pengisian kuisisioner
- 3) Kesulitan pengisian kuisisioner

5. Prosedur Penilaian

a. Untuk penilaian terhadap kualitas pelayanan, aspek pelayanan publik, aspek pelaksanaan tugas responden diminta memilih 1 (satu) jawaban dari 4 pilihan jawaban, yaitu:

- 1) Sangat Mudah
- 2) Mudah
- 3) Sulit
- 4) Sangat Sulit

b. Sedangkan untuk penilaian pelayanan yang bebas dari korupsi, responden diminta memilih 1 (satu) jawaban dari 4 pilihan jawaban, yaitu:

- 1) Sangat Setuju
- 2) Setuju
- 3) Tidak Setuju
- 4) Sangat Tidak Setuju

6. Keluhan dan Saran

Pada bagian ini, responden dapat menyampaikan keluhan yang pernah dirasakan terhadap pelayanan dan saran untuk perbaikan pelayanan Ditjen Bimas Buddha.

## 2. METODOLOGI

Untuk melakukan Survey secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa Survey. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

## 3. PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan Survey dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{\{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\}}{\{d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Jumlah responden untuk survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Ditjen Bimas Buddha rencananya 640 responden sesuai dengan kuesioner yang disebar sebanyak 640 eksemplar akan tetapi kuesioner yang kembali kepada Ditjen Bimas Buddha hanya sebanyak 265 eksemplar. Sehingga data responden yang digunakan dan diolah untuk survey kepuasan masyarakat tahun 2018 sebanyak

265 orang responden.

#### 4. LOKASI DAN PENGUMPULAN DATA

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di setiap Provinsi dan pengumpulan data digali/diperoleh dari masyarakat Buddha, yang menggunakan layanan Ditjen Bimas Buddha di seluruh Indonesia yang dilakukan mulai bulan April sampai dengan Juli 2018. Pengumpulan data dibantu oleh Pembimas Buddha di provinsi dan Penyelenggara/Kasi pada Kota/Kabupaten.

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada Pembimas/Penyelenggara/Kasi Bimas Buddha.

#### 5. PENGOLAHAN

1. Rekapitulasi data Survey dilakukan sebelum dilaksanakan pengolahan.

Rekapitulasi dan pengolahan data Survey dilakukan oleh Sub Bagian Organisasi dan Tatalaksana untuk kemudian hasil IKM analisis dan pelaporan hasil Survey dilaporkan kepada pimpinan Ditjen Bimas Buddha.

2. Setiap pertanyaan Survey masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

**N = Bobot nilai per unsur**

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100,

maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (x)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b>
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidal baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

### 3. Pengolahan data Survey dilakukan secara manual

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

- 2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai Survey unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

- 3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-

masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

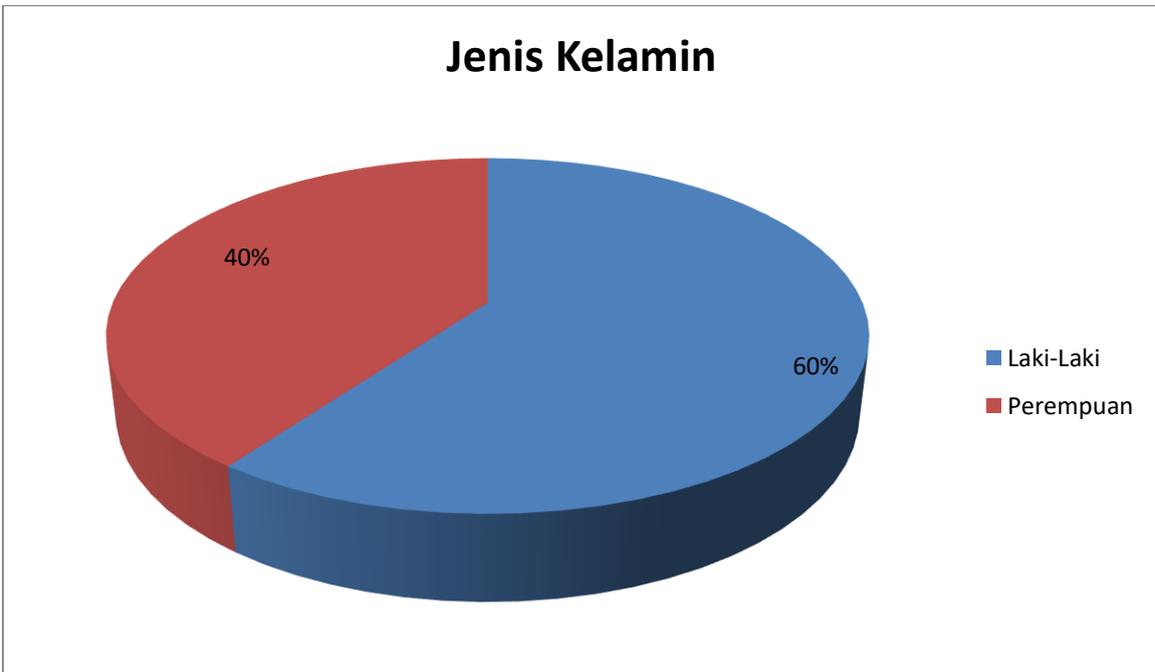
## **6. PENYAJIAN**

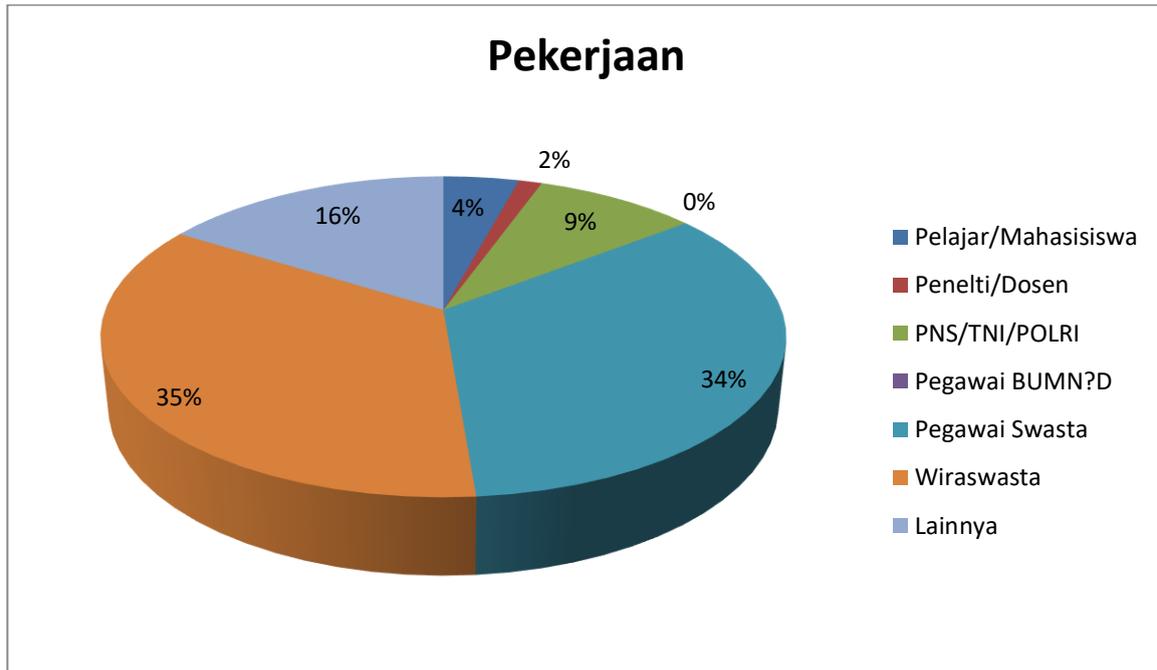
- a. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat disajikan dalam bentuk kuantitatif dan kualitatif.
- b. Laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat berupa hasil pengolahan data dan analisa data yang siap untuk dipublikasikan ataupun disosialisasikan kepada seluruh unit kerja pada Ditjen Bimas Buddha serta kepada masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan melalui website Ditjen Bimas Buddha.

**BAB III**  
**ANALISIS DATA SURVEY**

**A. DESKRIPSI RESPONDEN**

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan disampaikan dalam grafik pada gambar berikut :





Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar (mayoritas) responden berjenis kelamin laki-laki (60%), pendidikan terakhir yang ditamatkan mayoritas responden adalah D4/S1 (44%), sedangkan pekerjaan mayoritas responden adalah wiraswasta (35%) dan pekerjaan swasta (34%).

## B. ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN DITJEN BIMAS BUDDHA

Hasil Survey terkait dengan kualitas pelayanan Ditjen Bimas Buddha tahun 2018.

Nilai rata – rata per unsur pelayanan adalah :

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan Pelayanan	3,40
2	Prosedur Pelayanan	3,37
3	Waktu Pelayanan	3,38
4	Biaya/Tarif	3,37
5	Produk/Jasa spesifikasi	3,35

6	Kompetensi Petugas Pelaksana/sistem	<b>3,39</b>
7	Perilaku Pelaksana atau Kemudahan sistem	<b>3,37</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>3,29</b>

Untuk mendapatkan nilai Survey unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur dan **nilai penimbang** yang digunakan **0,12** untuk 8 unsur. Dari hasil pengolahan data kuesioner didapatkan:

$$1. \text{Indek nilai pelayanan ( X) } = (3,40 \times 0,12) + (3,37 \times 0,12) + (3,38 \times 0,12) + (3,37 \times 0,12) + (3,35 \times 0,12) + (3,39 \times 0,12) + (3,37 \times 0,12) + (3,29 \times 0,12)$$

$$\mathbf{X = 3,19}$$

2. Hasil Survey kepuasan layanan masyarakat pada tahun 2018 diperoleh nilai indek pelayanan sebesar **3,19**.
3. Untuk nilai SKM adalah indek pelayanan dikalikan dengan nilai dasar yaitu 25. Jadi **nilai SKM : 3,19 x 25 = 79,75**
4. Mutu pelayanan Ditjen Bimas Buddha tahun 2018 dari hasil Survey mendapatkan nilai **B**.
5. Kinerja unit pelayanan dalam kategori **BAIK**.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat oleh Ditjen Bimas Buddha telah selesai dilakukan Survey kepuasan masyarakat. Survey dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Ditjen Bimas Buddha. Sebagai contoh adalah masyarakat yang mengurus kartu rohaniwan, pengurusan ijin operasional sekolah minggu, pengurusan tanda daftar rumah ibadah, dll. Kuesioner disebar ke 34 provinsi sebanyak 640 eksemplar. Dari kuesioner tersebut disebar oleh Pembimas/Penyelenggara/Kasi Bimas Buddha kepada masyarakat dan setelah responden mengisi kuesioner tersebut dikumpulkan kembali kepada Pembimas/Penyelenggara/Kasi Bimas Buddha dan dikirimkan ke TIM Survey kepuasan masyarakat Ditjen Bimas Buddha. Dari hasil pengolahan data responden didapatkan beberapa kesimpulan dan rekomendasi sebagai berikut:

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan Ditjen Bimas Buddha Tahun 2018 yang telah disampaikan, maka berikut dapat disimpulkan beberapa hal :

<b>No</b>	<b>Unsur SKM</b>	<b>Nilai Unsur SKM</b>
1	Persyaratan Pelayanan	<b>3,40</b>
2	Prosedur Pelayanan	<b>3,37</b>
3	Waktu Pelayanan	<b>3,38</b>
4	Biaya/Tarif	<b>3,37</b>
5	Produk/Jasa spesifikasi	<b>3,35</b>
6	Kompetensi Petugas Pelaksana/sistem	<b>3,39</b>
7	Perilaku Pelaksana atau Kemudahan sistem	<b>3,37</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>3,29</b>

1. Dari tabel diatas terlihat delapan unsur dalam survey kepuasan masyarakat terhadap layanan Ditjen Bimas Buddha dengan indek 3,19 , untuk nilai survey kepuasan masyarakat (SK) 79,75, untuk mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan dengan nilai Baik;
2. Rata rata nilai unsur SKM dari delapan unsur dalam survey kepuasan masyarakat pada pelayanan Ditjen Bimas Buddha 3,36;
3. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan indek terendah yaitu 3,29, untuk meningkatkan kualitass penanganan pengaduan, saran dan masukan Ditjen Bimas Buddha perlu meningkatkan dalam pelayanan pengaduan agar pengaduan lebih mudah dan cepat penanganannya;

## **B. REKOMENDASI**

Dilihat dari nilai Indek, SKM, mutu pelayanan, dan kinerja unit dengan penilaian baik tersebut Tim Survey kepuasan masyarakat merekomendasikan;

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pada Ditjen Bimas Buddha agar lebih baik dari hasil Survey tahun 2018
2. Mempercepat dan mempermudah pelayanan dan juga pengaduan dengan sistem elektronik atau callcenter;
3. Mempercepat waktu penyelesaian pengaduan masyarakat terhadap layanan Ditjen Bimas Buddha;
4. Meningkatkan kapasitas petugas pelayanan Ditjen Bimas Buddha;

Semoga dari hasil survey kepuasan masyarakat tahun ini dapat menjadi pemicu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Ditjen Bimas Buddha dapat terus meningkatkan kualitas SDM pelayanan, sistem pelayanan dan juga sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan kepada masyarakat. Hasil Survey yang baik ini mudah-mudahan tidak membuat Ditjen Bimas Buddha berpuas diri namun selalu melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang dilakukan Ditjen Bimas Buddha.

Jakarta, Agustus 2018

Tim Survey

