



**LAPORAN  
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER 2 TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

---

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap semester yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Laporan hasil pelaksanaan SKM Semester 2 Tahun 2023 ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima kasih dan selamat membaca.

Tilongkabila, Desember 2023

Kepala BPS Kabupaten Bone Bolango



Suparno, S.ST, S.E, M.Si

# Bab 1 Pendahuluan

## 1.1 Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebaran data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

*Monitoring* dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (pilot project). Tahun 2009 – 2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Dari sisi metode pengumpulan data, pada Tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui *CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)*. Dengan metode *CAWI*, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis website. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode *CAWI (Computer Aided Web Interviewing)*. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

## 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM Semester 2 Tahun 2023 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKM Semester 2 Tahun 2023 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKM Semester 2 Tahun 2023 sebagai berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen;
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan bps;
3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit pst pada masing-masing satuan kerja bps seluruh indonesia;
4. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan bps.

## Bab 2 Pengumpulan Data SKM

### 2.1 Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM diadakan setiap semester di PST BPS Kabupaten Bone Bolango. Pelaksanaan untuk semester 1 akan diintegrasikan dengan Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bone Bolango. Sementara untuk pelaksanaan SKM Semester 2 sebagian diintegrasikan di Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bone Bolango dan Sebagian tidak tetapi tetap menggunakan instrument Survei Kebutuhan Data.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS menggunakan dua moda yaitu PAPI (*Pencil and Paper Interview*) dan CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden diwawancarai langsung oleh petugas, selanjutnya mengisi kuesioner secara mandiri melalui media kertas. Penggunaan moda ini diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data dengan moda CAWI, responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui aplikasi berbasis web.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

- 1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
  - Pengumpulan data menggunakan moda PAPI untuk responden yang datang langsung ke PST. Petugas mewawancarai responden pada pertanyaan Blok I dan Blok III kolom 1-10. Selanjutnya responden mengisi secara mandiri untuk pertanyaan yang terkait dengan persepsi kepuasan layanan dan kualitas data.
  - Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.
- 2) Di PST BPS Pusat:
  - Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

### 2.3 Cara, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKM Semester 2 Tahun 2023 dilaksanakan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango. Periode pengumpulan data adalah pada 1 Juli - 31 Desember 2023, sedangkan referensi waktu dari data yang dikumpulkan adalah 1 Juli 2023 sampai dengan saat pencacahan.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu Pelaksanaan SKM Semester 2 Tahun 2023, sebagai berikut:

1. Persiapan
2. Pengumpulan Data (1 Juli sampai dengan 31 Desember)
3. Pengolahan Data dan Analisis Hasil (1 Januari – 15 Januari 2024)
4. Penyusunan dan Pelaporan Hasil (16 Januari – 31 Januari 2024)

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden SKM Semester 2 Tahun 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Juli 2023 sampai dengan akhir periode pengumpulan data (31 Desember 2023). Pelayanan yang diberikan dari Unit PST BPS dapat melalui tatap muka yaitu konsumen datang langsung ke Unit PST BPS; tanpa tatap muka melalui media telepon, faksimile, dan surat; atau melalui media daring (online) seperti website BPS, aplikasi Allstats BPS, PST Online, Romantik Online, e-mail, atau media layanan lainnya.

Kegiatan survei yang menggunakan metode non-probability sampling tidak mensyaratkan adanya ukuran sampel minimum karena disesuaikan dengan kebutuhan peneliti/pelaksana survei. Namun demikian, menurut beberapa penelitian, ukuran sampel yang dikatakan cukup untuk survei dengan metode sampling non-probability sampling adalah sebanyak 30 responden (Creswell, 2013, dan Saunders, 2016).

Target responden SKM Semester 2 Tahun 2023 adalah jika Customer List berisi lebih dari 30 orang maka minimal akan ada 30 responden. Sementara jika Customer List berisi kurang dari 30 orang maka akan take all.

## Bab 3 Hasil Pengolahan Data SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Pelaksanaan SKM Semester 2 Tahun 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kabupaten Bone Bolango yang mengikuti survei adalah sebanyak 13 responden.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode CAWI lebih banyak digunakan pada penyelenggara PST BPS Kabupaten Bone Bolango. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara daring atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);
- 2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);
- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan

responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diukur dari 9 unsur pelayanan sesuai dengan Permen PAN No. 14 Tahun 2017 yang kemudian diturunkan menjadi enam belas (16) item. Untuk itu, SKM akan diukur secara keseluruhan dan per unsur.

Tabel 3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango

No	Atribut Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
(1)	(2)	(3)
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	3,92
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	3,85
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	3,85
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	4,00

5	Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan	3,85
6	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan yang dijanjikan	3,85
7	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	3,62
8	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	3,77
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	3,92
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	3,85
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	3,77
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	3,92
13	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	3,92
14	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	3,92
15	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	3,92
16	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	3,92
<b>Rata Rata Tertimbang</b>		<b>3.87</b>

Pada tabel diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3,62 sampai 4,00. Nilai terendah terdapat pada unsur sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan sebesar 3.62. Sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan sebesar 4.00. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,87.

Dari hasil nilai IKM per Unsur diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan sebesar: 96.63

## Bab 4 Analisis Hasil SKM

### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur, dapat diketahui permasalahan/kelemahan di PST BPS Kabupaten Bone Bolango adalah sebagai berikut:

- Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan memperoleh nilai terendah pertama yaitu 3,63.
- Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan memperoleh nilai terendah kedua yaitu 3,77.
- Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui memperoleh nilai terendah ketiga yaitu 3,77.

### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Tabel 4.1. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2023 di PST BPS Kabupaten Bone Bolango

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2024												Penanggung Jawab
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Prioritas Utama																
1	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Membuat alur/prosedur untuk mengakses data BPS pada setiap fasilitas;													Muhamad Yusuf Jamil	
		Memasang poster tentang alur/prosedur akses data media sosial dan website													Muhamad Yusuf Jamil	
2	Sarana Prasarana	Membuat label pada rak PST;													Muhamad Yusuf Jamil	
		Menyediakan Printer;													Muhamad Yusuf Jamil	
		Mengganti Poster Sistem PST													Muhamad Yusuf Jamil	
3	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Mensosialisasikan Layanan Pengaduan melalui Broadcast Message													Muhamad Yusuf Jamil	

# Bab 5 Penutup

## 5.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Tahun 2023, pengumpulan data SKM dilaksanakan di PST Kabupaten Bone Bolango. Periode pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 1 Juli – 31 Desember 2023, sedangkan referensi waktu dari data yang dikumpulkan adalah 1 Juli 2023 sampai dengan saat pencacahan.

Hasil SKM Semester 2 Tahun 2023 dianalisis untuk memperoleh Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil IKM yang didapatkan adalah IKM keseluruhan (IKM PST BPS Kabupaten Bone Bolango) dan IKM per Unsur Pelayanan. Unsur-unsur Pelayanan yang dinilai adalah sebagai berikut:

Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/ disiapkan oleh konsumen.
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan yang dijanjikan
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
10. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui
11. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.
12. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.
13. Tidak ada penerimaan gratifikasi.
14. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.
15. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil SKM Semester 2 Tahun 2023 di PST BPS Kabupaten Bone Bolango, dapat diambil beberapa kesimpulan:

1. Secara umum, pelaksanaan SKM Semester 2 Tahun 2023 di PST BPS Kabupaten Bone Bolango berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan realisasi responden sebanyak 13 orang.

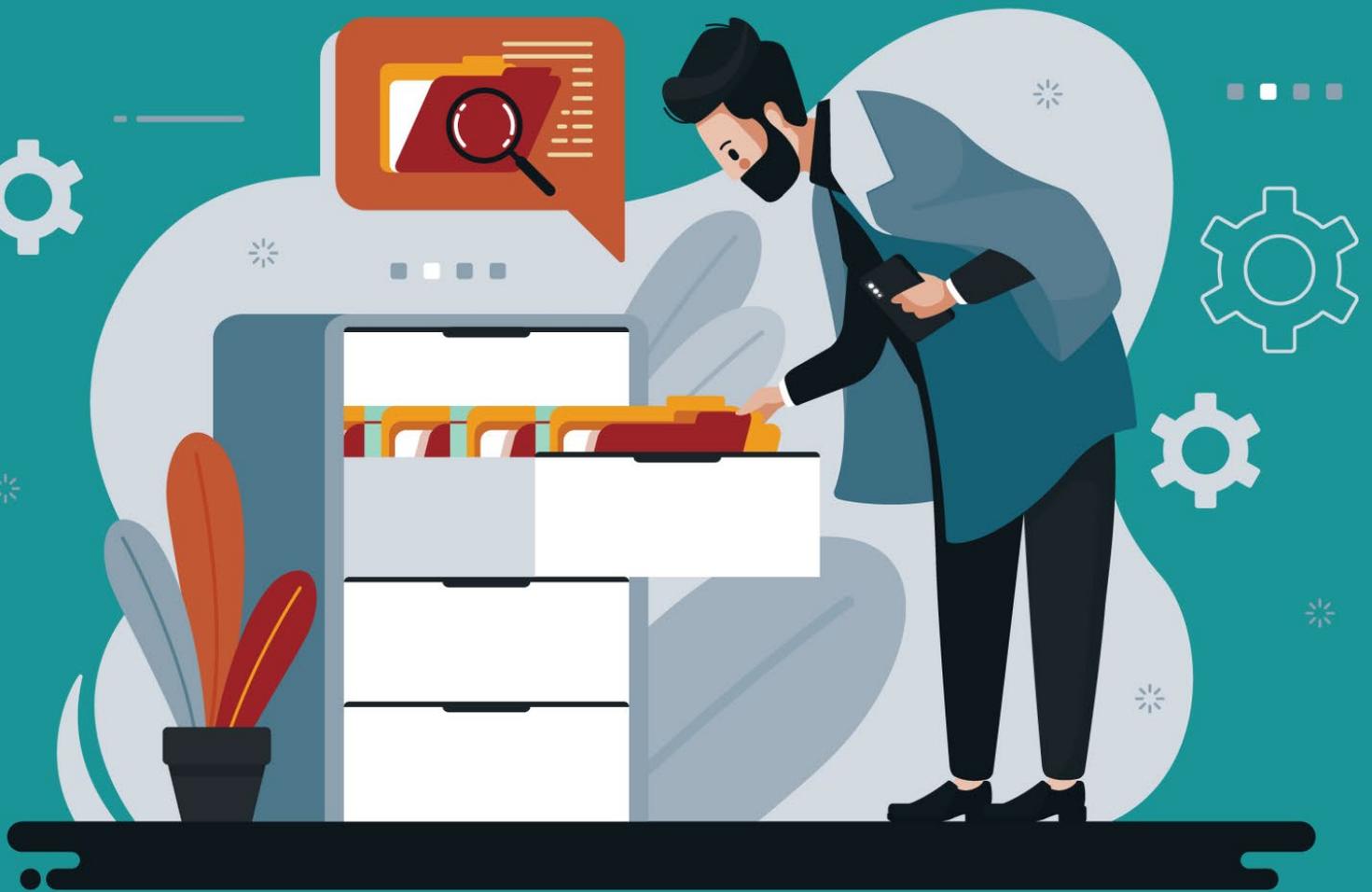
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PST BPS Kabupaten Bone Bolango, yakni sebesar 96,63. Artinya, pelayanan dan kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Bone Bolango masuk dalam kategori sangat baik.
3. Nilai unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan sebesar 4.00.
4. Nilai unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan sebesar 3.62.

## 5.2 Rekomendasi

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKM Semester 2 Tahun 2023 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. Beberapa atribut pelayanan harus diperbaiki oleh PST BPS Kabupaten Bone Bolango, antara lain:
  - a. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.
  - b. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.
  - c. Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan.

# LAMPIRAN



VKD23

  
**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHUN 2023**

RAHASIA

Dasar hukum:  
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik  
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik  
3. Peraturan Menteri Perdagangan No. 10/Per/Men/Trade/2014 tentang Penyelenggaraan SKM User Pelayanan Publik  
4. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan Kualitas Pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;
3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;
4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan
5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.

RAHASIA

- Daftar Isi
1. UU No. 5/1 Tahun 1997 tentang Statistik
  2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Sstatistik
  3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SMK-Unit Pelayanan Publik
  4. Peraturan Kepala BPS No. 39 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SUD dan Lnggungan BPS

**SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023**



VKD23

Pencacah	Nama : _____	Pemeriksa	Nama : _____	Nomor Responden : _____	Kode Wilayah	Nomor Urut
	Tanggal : _____					

**Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)**

**Blok I. Keterangan Responden**

1 Nama	: _____	9 Nama Instansi	: _____
2 Tahun lahir	: _____	10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: _____
3 E-mail	: _____		
4 Nomor handphone * <i>* untuk keperluan survei ini</i>	: _____		
5 Jenis kelamin	: laki-laki Perempuan		
6 Pendidikan tertinggi yang diamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: S, S1A/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2 S3		
7 Pekerjaan utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen ASN/TNI/Polri Pegawai BUMN/BUMD Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)		
8 Kategori instansi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Negara Kementerian & Lembaga Pemerintah TNI/Polri/BN/Kepolisian Pemerintah Daerah Lembaga Internasional BUMN/BUMD Swasta Lainnya (.....)		
		11. Jenis layanan yang digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	
		12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	
		13. Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?	

**Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS**

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

*Sangat tidak penting /tidak puas*

*Sangat penting/puas*

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
11	Keberadaan <b>fasilitas pengaduan PST</b> mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , <i>e-mail</i> <a href="mailto:bps@bps.go.id">bps@bps.go.id</a> )	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
12	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R12 berkode 1)</i> Proses <b>penanganan pengaduan PST</b> mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
17	Tidak ada praktik percobaan dalam pelayanan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10



**Blok IV. Catatan**

Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS