



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KENDAL**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN Masyarakat

**PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU
BPS KABUPATEN KENDAL**



**Pelayanan
Statistik
Terpadu**

Sarana Kepuasan Pengguna Layanan PST BPS Kabupaten Kendal



The image shows a screenshot of a web-based form titled "BUKU TAMU BPS KABUPATEN KENDAL". At the top, there is a header with a book icon and the title. Below the title, there is a red asterisk indicating a mandatory question: "* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi". The form includes a section for "Kunjungan melalui : *" with four radio button options: "Kunjungan Langsung", "Akses melalui NOLA", "Akses melalui Website", and "Funstastic Perpusda". Below this, there are input fields for "Nama *" and "Alamat Rumah *" with "Jawaban Anda" labels. A small cloud icon is visible in the top right corner of the form area.

Gambar 1. Tampilan buku tamu *online* PST BPS Kabupaten Kendal

Untuk memudahkan pengunjung dalam akses buku tamu, disediakan barcode yang tersedia di resepsionis serta link yang sudah terhubung ke buku tamu PST di loket data.

Setiap pengunjung Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Kendal diwajibkan untuk mengisi buku tamu secara *online* pada tautan <http://s.bps.go.id/bukutamupstkendal>. Penggunaan buku tamu secara online merupakan wujud digitalisasi dari pelayanan BPS Kabupaten Kendal.

Buku tamu ini digunakan untuk pengguna layanan, baik yang datang langsung ke PST maupun yang mengakses data melalui NOLA.



Gambar 2. Kemudahan akses buku tamu melalui ketersediaan *barcode*



Gambar 3. Kemudahan akses buku tamu melalui loket data

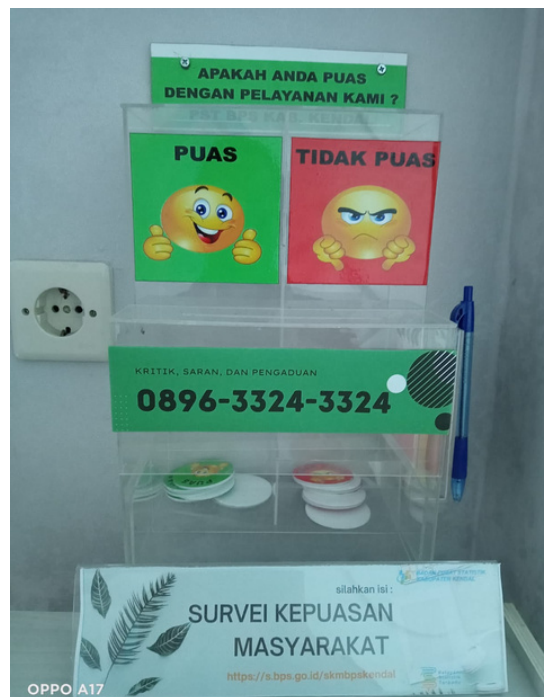


Setelah memperoleh pelayanan dari petugas PST, pengunjung diminta untuk mengisi angket kepuasan layanan serta survei kepuasan masyarakat yang telah disediakan di ruang PST

Gambar 4. Petugas layanan sedang melakukan pelayanan konsultasi statistik

Angket pengunjung PST BPS Kabupaten Kendal berupa koin 2 warna, hijau (puas) dan merah (tidak puas). Bila pengunjung puas dengan layanan BPS, maka dapat memilih koin hijau dan memasukkannya pada kotak angket dan sebaliknya. Isi dari kotak angket tersebut akan di rekap setiap bulan.

Selain angket, tersedia pula survei kepuasan masyarakat terhadap layanan PST yang dapat diakses secara *online* melalui link s.bps.go.id/skmbpskendal



Gambar 5. Angket kepuasan pengunjung dan link survei kepuasan masyarakat BPS Kabupaten Kendal

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Kendal

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Tanggal *

Instansi *

Jenis Kelamin *

Laki-laki
 Perempuan

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Pendapat Responden terhadap Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan * jenis pelayanannya

Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit * ini

Tidak mudah
 Kurang mudah
 Mudah
 Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Tidak cepat

Survei kepuasan masyarakat (SKM) secara *online* mulai dilaksanakan sejak Juni 2023 yang merupakan tindak lanjut dari hasil evaluasi TPI BPS. SKM ini mencakup pengguna layanan baik yang datang langsung secara *offline* ke PST, melalui loket data, ataupun yang melalui NOLA.

Gambar 6. Tampilan survei kepuasan masyarakat BPS Kabupaten Kendal

KOMPENSASI UNTUK PENGUNJUNG



Gambar 7. Kompensasi untuk pengunjung

Apabila pengunjung PST tidak puas dengan pelayanan petugas, pengunjung diperbolehkan memilih salah satu souvenir yang telah disediakan. Hingga saat ini, belum pernah ada pengunjung PST yang mengambil kompensasi tersebut karena merasa tidak puas dengan pelayanan petugas.

HASIL ANGKET PENGUNJUNG TAHUN 2023

LAPORAN TINGKAT KEPUASAN BERDASARKAN ANGKET KEPUASAN PENGUNJUNG PELAYANAN STATISTIK TERPADU BPS KABUPATEN KENDAL TAHUN 2023

Bulan	Jumlah Pengunjung	Jumlah Angket	
		Puas	Tidak Puas
(1)	(2)	(3)	(4)
Januari	3	3	0
Februari	1	1	0
Maret	2	2	0
April	1	1	0
Mei	1	1	0
Juni	2	2	0
Juli	12	12	0
Agustus	10	10	0
September	10	10	0
Oktober	5	5	0
November	67	13	0
Desember	8	8	0

Terjadi lonjakan pengunjung pada November 2023 karena adanya rekrutmen petugas survei. Hingga saat ini, belum pernah ada pengunjung yang merasa tidak puas dengan pelayanan petugas PST.

Mengetahui
Kepala BPS Kabupaten Kendal



Umami Hastuti, M.Si
NIP. 196604281994032003



Penanggung Jawab
PST BPS Kabupaten Kendal



Madyastuti Herni Perwitosari
NIP. 198411222007012001

HASIL ANGKET PENGUNJUNG s.d. MARET 2024

LAPORAN TINGKAT KEPUASAN
BERDASARKAN ANGKET KEPUASAN PENGUNJUNG
PELAYANAN STATISTIK TERPADU BPS KABUPATEN KENDAL
JANUARI s.d. MARET 2024

Bulan	Jumlah Pengunjung	Jumlah Angket	
		Puas	Tidak Puas
(1)	(2)	(3)	(4)
Januari	1	1	0
Februari	1	1	0
Maret	2	2	0

Mengetahui
Kepala BPS Kabupaten Kendal

Ummi Hastuti, M.Si
NIP. 19660424199403 2 003

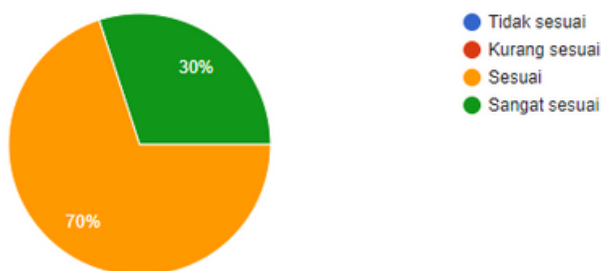
Penanggung Jawab
PST BPS Kabupaten Kendal

Madyastuti Herni Perwitosari
NIP. 19841122 200701 2 001

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BPS KABUPATEN KENDAL MELALUI *FORM* *ONLINE*

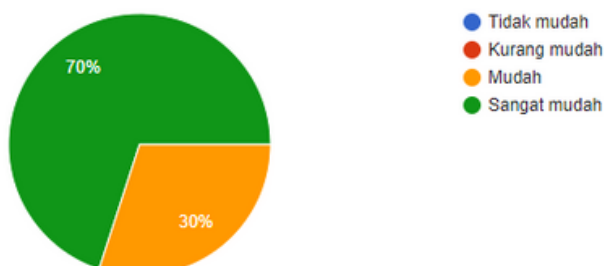
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

10 jawaban



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

10 jawaban



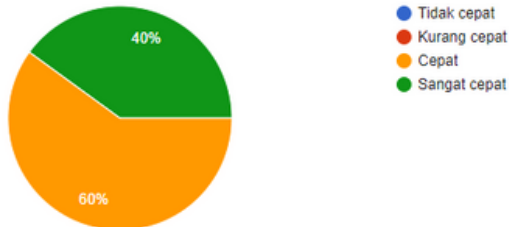
Berdasarkan hasil evaluasi, pengisian SKM dalam bentuk form ini masih kurang diminati oleh pengunjung PST. Hingga Maret 2024, terdapat 10 pengunjung yang mengisi SKM BPS Kabupaten Kendal. Akan dilakukan sosialisasi lebih masif terhadap SKM tersebut sebagai bahan evaluasi untuk kemajuan PST BPS Kabupaten Kendal kedepannya.

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BPS KABUPATEN KENDAL MELALUI FORM ONLINE

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

[Salin](#)

10 jawaban



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif

[Salin](#)

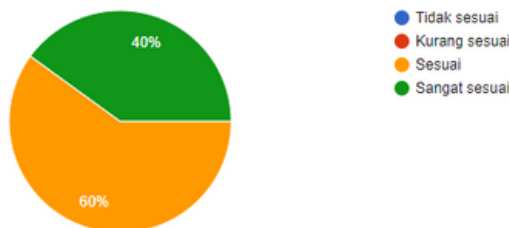
10 jawaban



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

[Salin](#)

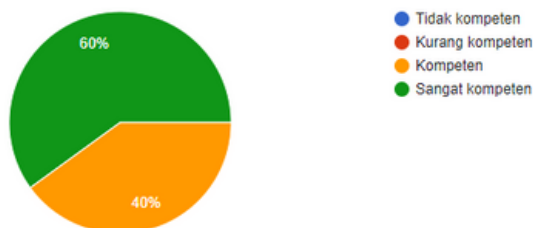
10 jawaban



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan

[Salin](#)

10 jawaban

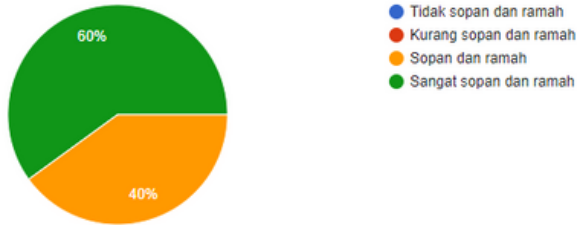


RESPON SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BPS KABUPATEN KENDAL 2023-2024

Bagaimana pendapat Saudara pada perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

[Salin](#)

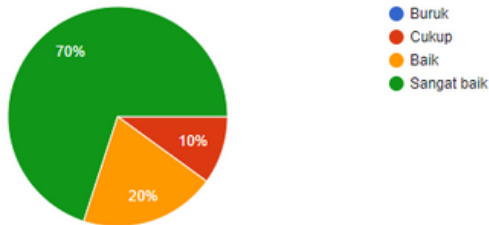
10 jawaban



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

[Salin](#)

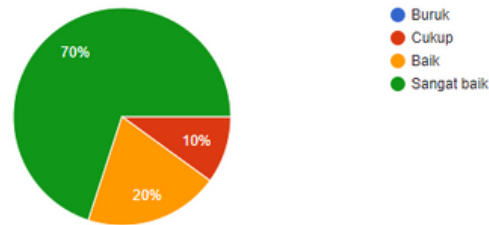
10 jawaban



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

[Salin](#)

10 jawaban



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

[Salin](#)

10 jawaban

