

PEDOMAN PENCACAHAN DAN PEMERIKSAAN SURVEI KEBUTUHAN DATA 2010

RAJAHMA VKD10-P

**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2010**

Survei ini bukan untuk Pegawai RPS

Survei Kebutuhan Data yang dilaksanakan Badan Pusat Statistik (BPS) digunakan untuk mengetahui kebutuhan konsumen terhadap data statistik, baik yang tersedia maupun belum tersedia. Selain itu, survei ini juga bertujuan untuk mengetahui kinerja yang telah dicapai dan tingkat kepuasan konsumen sehingga pelayanan terhadap konsumen lebih optimal.

Survei ini dimulai 1 Juli sampai dengan 6 Agustus 2010 di BPS RI dan seluruh BPS Provinsi (Aceh, Sumatera Utara, Bengkulu, Kepulauan Bangka Belitung, Jawa Barat, Yogyakarta, Banten, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Barat, Sulawesi Tenggara).

Kuesioner yang digunakan ada dua jenis yaitu VKD10-P (untuk pengumpul BPS RI dan seluruh BPS provinsi) dan VKD10-D (untuk dinas instansi/instansi). Secara khusus kuesioner VKD10-P digunakan untuk mengumpulkan data konsumen yang datang langsung ke perpustakaan dan unit layanan statistik BPS dalam periode survei.

Konsumen data adalah konsumen yang datang untuk memperoleh data statistik, tidak termasuk konsumen yang diperintah oleh status instansi untuk mengantar surat, mengambil data dan sejenisnya.

Berikut ini kami agar Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia untuk mengisi kuesioner ini. Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian dan waktu yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan.

PERHATIAN

1. BPS menjamin kerahasiaan keterangan yang diperoleh dari konsumen data sebagaimana diatur dalam pasal 21 dan 24 UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.
2. Tata cara pengisian kuesioner dapat dilihat pada halaman paling belakang.
3. Kuesioner yang telah diisi agar diserahkan langsung kepada petugas BPS.

KETERANGAN PETUGAS

1. Nama Pencacah : _____
2. Nama Editor : _____

Survei Kebutuhan Data
TAHUN 2010

Survei ini bukan untuk Pegawai RPS

Survei Kebutuhan Data yang dilaksanakan Badan Pusat Statistik (BPS) digunakan untuk mengetahui kebutuhan konsumen terhadap data statistik, baik yang tersedia maupun belum tersedia. Selain itu, survei ini juga bertujuan untuk mengetahui kinerja yang telah dicapai dan tingkat kepuasan konsumen sehingga pelayanan terhadap konsumen lebih optimal.

Survei ini dimulai 1 Juli sampai dengan 6 Agustus 2010 di BPS RI dan seluruh BPS Provinsi (Aceh, Sumatera Utara, Bengkulu, Kepulauan Bangka Belitung, Jawa Barat, Yogyakarta, Banten, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Barat, Sulawesi Tenggara).

Kuesioner yang digunakan ada dua jenis yaitu VKD10-P (untuk pengumpul BPS RI dan seluruh BPS provinsi) dan VKD10-D (untuk dinas instansi/instansi). Secara khusus kuesioner VKD10-P digunakan untuk mengumpulkan data konsumen yang datang langsung ke perpustakaan dan unit layanan statistik BPS dalam periode survei.

Konsumen data adalah konsumen yang datang untuk memperoleh data statistik, tidak termasuk konsumen yang diperintah oleh status instansi untuk mengantar surat, mengambil data dan sejenisnya.

Berikut ini kami agar Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia untuk mengisi kuesioner ini. Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian dan waktu yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan.

PERHATIAN

1. BPS menjamin kerahasiaan keterangan yang diperoleh dari konsumen data sebagaimana diatur dalam pasal 21 dan 24 UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.
2. Tata cara pengisian kuesioner dapat dilihat pada halaman paling belakang.
3. Kuesioner yang telah diisi agar diserahkan langsung kepada petugas BPS.

KETERANGAN PETUGAS

1. Nama Pencacah : _____
2. Nama Editor : _____

KATA PENGANTAR

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, Badan Pusat Statistik (BPS) memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai koordinator seluruh kegiatan statistik yang ada di Indonesia. Dengan demikian BPS menjadi pusat rujukan bagi masyarakat dalam mencari data.

Unit Pelayanan Statistik Terpadu yang ada di BPS RI dan Perpustakaan yang ada di BPS Provinsi menjadi pintu gerbang masyarakat dalam mencari data yang diinginkan. Tingkat kepuasan masyarakat dalam mencari data, dari sisi *performance* petugas, sangat dipengaruhi oleh kedua unit tersebut. Survei Kebutuhan Data (SKD) 2010 berusaha untuk meneliti dan menjawab opini serta penilaian konsumen yang datang ke BPS untuk mencari data yang dibutuhkan. SKD 2010 dilakukan di beberapa provinsi terpilih, yaitu BPS Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, Sumatera Utara, Bengkulu, Bangka Belitung, Jawa Barat, DI Yogyakarta, Banten, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Barat, dan Sulawesi Tenggara. Agar pelaksanaan Survei Kebutuhan Data 2010 terarah, terkoordinasi, dan data yang diperoleh berkualitas tinggi, BPS menyusun buku pedoman pencacahan dan pemeriksaan. Dalam buku pedoman tersebut dijelaskan tujuan, ruang lingkup, jadwal kegiatan, tata tertib pencacahan, konsep definisi, dan tata cara pemeriksaan.

Buku pedoman ini merupakan pegangan bagi petugas pencacah dan pemeriksa, yang diharapkan melakukan tugasnya dengan sungguh-sungguh serta selalu mengikuti petunjuk yang telah ditetapkan.

Selamat bekerja.

Jakarta, Juni 2010

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Umum

Tugas dan tanggung jawab yang dimiliki Badan Pusat Statistik (BPS) bukan hanya sebagai penyedia informasi atau data, melainkan juga sebagai koordinator kegiatan perstatistikan di Indonesia, sebagaimana tertuang pada Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Koordinasi dan kerja sama penyelenggaraan statistik dilakukan oleh BPS dengan instansi pemerintah, lembaga penelitian atau masyarakat baik di tingkat pusat maupun di daerah.

Mengingat peran BPS yang sangat penting tersebut, maka BPS perlu menerapkan hal yang sama dengan perusahaan lain yaitu merencanakan strategi pemasaran/penyajian data statistik yang berkualitas.

BPS dalam memproduksi dan menyajikan data statistik selalu mengupayakan pelayanan maksimal kepada konsumen, salah satunya adalah adanya sistem pelayanan statistik terpadu yang ada di BPS RI. *One gate services*, segala kebutuhan konsumen dalam mencari data dipenuhi dalam satu sistem terpadu. Secara umum tujuan konsumen datang ke BPS dikelompokkan menjadi tiga yaitu: (1) Mencari data dalam bentuk *hardcopy* yang dapat digandakan langsung melalui *photocopy* (2) Mencari data dalam bentuk *softcopy* yang dapat ditelusuri melalui *digital library* (3) Konsultasi masalah statistik antara lain membahas metodologi, penghitungan suatu variabel atau indikator, perencanaan dan rancangan suatu studi penelitian. Konsumen dapat pula berkonsultasi untuk mendapatkan data mikro dan peta digital. Sistem Pelayanan Statistik Terpadu yang berlokasi di gedung 4 lantai 1 BPS RI berupaya melayani kebutuhan konsumen dengan optimal. Sistem pelayanan ini senantiasa berusaha memperhatikan kepuasan konsumen data dari berbagai dimensi. Untuk itu, BPS perlu melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang digunakan sebagai bahan evaluasi guna mengetahui kebutuhan konsumen terhadap data statistik, baik yang tersedia maupun belum tersedia di BPS. Perusahaan swasta mengedepankan *public services* sebagai upaya peningkatan pendapatan/ omset sedangkan BPS sebagai instansi pemerintah penyedia data berkualitas berupaya meningkatkan pelayanan konsumen sebagai wujud tanggung jawab terhadap tugas dan amanat pemerintah yang diemban sebagai instansi pelaku berbagai kegiatan survei dan sensus. Hasil SKD diharapkan mampu menjawab sejauh mana keinginan konsumen dapat dipenuhi oleh BPS dalam mencari data yang dibutuhkan.

Kegiatan pengumpulan data SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 di BPS RI. Tahun 2008, selain dilaksanakan pengumpulan data SKD di BPS RI, juga dilakukan *pilot survey* pengumpulan data SKD di lima BPS provinsi (BPS Provinsi Bangka Belitung, BPS Provinsi Lampung, BPS Provinsi Jawa Barat, BPS Provinsi DIY, dan BPS Provinsi Bali). Kegiatan pengumpulan data SKD tahun 2009 dilaksanakan di BPS RI dan sebelas BPS Provinsi yaitu BPS Provinsi Sumatera Barat, BPS Provinsi Lampung, BPS Provinsi Jawa Tengah, BPS Provinsi Jawa Timur, BPS Provinsi Bali,

BPS Provinsi Kalimantan Tengah, BPS Provinsi Kalimantan Timur, BPS Provinsi Sulawesi Selatan, BPS Provinsi Gorontalo, BPS Provinsi Maluku, dan BPS Provinsi Papua. Dan pada tahun 2010 ini kegiatan pengumpulan data SKD dilakukan di BPS dan sebelas provinsi lainnya, yaitu BPS Provinsi NAD, BPS Provinsi Sumatera Utara, BPS Provinsi Bengkulu, BPS Provinsi Kep. Bangka Belitung, BPS Provinsi Jawa Barat, BPS Provinsi Yogyakarta, BPS Provinsi Banten, BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat, BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur, BPS Provinsi Kalimantan Barat, dan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.

1.2. Tujuan

Secara umum, tujuan dari pengumpulan data SKD 2010 adalah menyediakan data mengenai: (1) kebutuhan konsumen akan data statistik beserta level dan periode data, (2) karakteristik pengguna data BPS, (3) tingkat kepentingan konsumen data, dan (4) kinerja BPS menurut konsumen data.

1.3. Ruang Lingkup

SKD 2010 dilaksanakan di BPS RI dan sebelas BPS provinsi, yakni BPS Provinsi NAD, BPS Provinsi Sumatera Utara, BPS Provinsi Bengkulu, BPS Provinsi Kep. Bangka Belitung, BPS Provinsi Jawa Barat, BPS Provinsi Yogyakarta, BPS Provinsi Banten, BPS Provinsi Nusa Tenggara Barat, BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur, BPS Provinsi Kalimantan Barat, dan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.

1.4. Jadwal Kegiatan

No.	Kegiatan	Tanggal
1.	Workshop Innas SKD	01 – 06 Juni 2010
2.	Pelatihan di BPS Provinsi	16 – 30 Juni 2010
3.	Pencacahan VKD10-P	1 Juli – 6 Agustus 2010
4.	Pencacahan VKD10-D	1 Juli – 6 Agustus 2010
5.	Pengawasan/Pemeriksaan VKD10-P	5 Juli – 10 Agustus 2010
6.	Pengawasan/Pemeriksaan VKD10-D	5 Juli – 10 Agustus 2010
7.	Pengolahan (editing, coding, entry, dan validasi) VKD10-P	25 Juli – 9 Agustus 2010
8.	Pengolahan (editing, coding, entry, dan validasi) VKD10-D	25 Juli – 9 Agustus 2010
9.	Pengiriman raw data entry VKD10-P dari BPS Provinsi ke BPS RI	11 – 31 Agustus 2010
10.	Pengiriman raw data entry VKD10-D dari BPS Provinsi ke BPS RI	11 – 31 Agustus 2010
11.	Kompilasi data dan tabulasi di BPS Pusat	Sept 2010
12.	Evaluasi, analisis dan pembahasan hasil di BPS Pusat	Sept 2010
13.	Penerbitan Laporan Hasil SKD 2010	Okt 2010

BAB II PENCACAHAN VKD10-P

2.1. Tata Tertib Pencacahan

1. Kuesioner VKD10-P diperuntukkan bagi konsumen data yang datang langsung ke unit pelayanan statistik terpadu atau perpustakaan.

Catatan: (a) Konsumen data yang datang ke perpustakaan kemudian dirujuk ke *subject matter* tetap dicacah dengan menggunakan VKD10-P.

- b) Konsumen data yang datang langsung ke *subject matter* tidak termasuk sebagai responden SKD 2010.
 - c) Konsumen data yang datang secara berkelompok dengan tujuan mencari jenis data yang sama maka yang menjadi responden cukup satu saja.
 - d) Tidak termasuk responden adalah:
 - pegawai BPS yang mencari data baik untuk sendiri maupun orang lain
 - pengunjung yang diperintah oleh atasan/instansi untuk mengantar surat, mengambil data, dan sejenisnya.
 - pengunjung yang tidak bertujuan mencari data
2. Waktu pemberian kuesioner kepada responden dilakukan pada jam 08.30 – 11.30 dan 13.00 – 15.00 waktu setempat.
3. Selalu bersikap ramah dan sopan kepada responden.
4. Jelaskan pada responden tentang maksud dan tujuan dari pencacahan.
5. Lakukan wawancara untuk mengisi pertanyaan pada Blok I dan Blok II Kolom (2) – (5), kemudian kuesioner diserahkan kepada responden untuk mengisi rincian pertanyaan selanjutnya.
6. Informasikan kepada responden tentang adanya tata cara pengisian kuesioner yang dapat dibaca pada halaman terakhir kuesioner.
7. Informasikan agar responden mengembalikan kuesioner yang telah diisi kepada petugas sebelum meninggalkan ruang perpustakaan.
8. Pastikan setiap responden yang akan meninggalkan perpustakaan telah mengisi dan mengembalikan kuesioner VKD10-P.
9. Periksa kuesioner yang dikembalikan dan lakukan wawancara pada rincian pertanyaan yang belum terisi untuk menghindari ketidaklengkapan isian jawaban responden.
10. Ucapkan terima kasih atas partisipasi responden sekaligus menanyakan apakah data yang diperlukan telah diperoleh. Hal ini dilakukan untuk memeriksa kebenaran isian Blok II.

2.2. Konsep dan Definisi

Responden VKD10-P di BPS RI adalah mereka yang datang ke unit pelayanan statistik terpadu, sedangkan di BPS provinsi adalah mereka yang datang ke perpustakaan BPS provinsi, dengan tujuan untuk mencari data.

Tidak termasuk responden adalah: (1) pegawai BPS yang mencari data baik untuk sendiri maupun orang lain, (2) pengunjung yang diperintah oleh atasan/instansi untuk mengantar surat, mengambil data, dan sejenisnya, dan (3) pengunjung yang tidak bertujuan mencari data.

Blok I. Keterangan Konsumen Data

Rincian 1. Nama

Isikan ke dalam kotak nama responden (konsumen data) menggunakan huruf kapital.

Rincian 2. Umur

Isikan umur responden pada tempat yang tersedia dan pindahkan ke dalam kotak. Umur yang dicatat adalah umur pada saat ulang tahun terakhir.

Rincian 3. Jenis kelamin

Lingkari kode sesuai dengan jenis kelamin responden dan pindahkan ke dalam kotak.

Rincian 4. Pendidikan terakhir yang ditamatkan

Lingkari kode sesuai dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan responden dan pindahkan ke dalam kotak.

Rincian 5. Profesi

Lingkari kode sesuai dengan profesi/pekerjaan utama responden dan pindahkan ke dalam kotak. Jika kode 6 dilingkari, isikan jenis profesi di tempat yang disediakan.

Rincian 6. Tanggal kunjungan

Isikan ke dalam kotak tanggal dan bulan saat responden datang ke pelayanan statistik terpadu atau perpustakaan.

Rincian 7a. Kunjungan saat ini yang ke-

Isikan jumlah kunjungan yang dilakukan responden.

Kunjungan yang dimaksud adalah jumlah kunjungan dalam periode pencacahan yaitu tanggal 1 Juli – 6 Agustus 2010 untuk memperoleh jenis data **yang sama** dengan kunjungan sebelumnya.

Dianggap data yang berbeda misal:

- Jumlah penduduk menurut jenis kelamin tahun 2000 – 2008 dengan jumlah penduduk menurut pendidikan tahun 2000 – 2008.
- Jumlah industri tahun 2000 – 2005 dengan jumlah industri tahun 2006 – 2008.

Rincian 7b. Apakah pernah mendapat layanan data/informasi sebelumnya melalui:

Media layanan yang dimaksud adalah media layanan yang digunakan konsumen saat memerlukan data/informasi.

Isikan kode 1 untuk jawaban Ya. Dan kode 2 untuk jawaban Tidak.

Untuk kolom kualitas layanan, beri tanda cek (√) pada masing-masing media layanan apakah Sangat Tidak Memuaskan, Tidak Memuaskan, Kurang Memuaskan, Cukup Memuaskan, Memuaskan, atau Sangat Memuaskan.

Rincian 8. Apa tujuan Saudara berkunjung ke perpustakaan/layanan statistik?

Lingkari kode yang sesuai dengan tujuan berkunjung ke perpustakaan/layanan statistik. Pilihan boleh lebih dari satu. Kemudian jumlahkan kode dan pindahkan ke dalam kotak yang tersedia.

Rincian 9. Data yang diperlukan akan digunakan untuk

Lingkari kode yang sesuai dengan penggunaan dari data yang diperlukan oleh responden dan pindahkan ke dalam kotak. Jika kode dua yang dilingkari maka isikan nama instansi/institusi responden.

Keperluan pribadi adalah jika data digunakan untuk keperluan pribadi responden seperti pekerjaan rumah, tugas kuliah, penelitian, dan lain-lain.

Instansi/institusi adalah jika data digunakan untuk keperluan instansi atau institusi termasuk sekolah, perguruan tinggi atau lembaga penelitian lainnya.

Blok II. Data yang Diperlukan

Kolom 2. Jenis Data yang Diperlukan

Tuliskan secara jelas dan lengkap pada kolom 2 jenis data yang diperlukan, misal:

- Distribusi persentase dan kepadatan penduduk menurut provinsi
- Luas puso padi sawah per bulan di Indonesia

Kolom 3. Kode Data

Isikan kode data sesuai dengan jenis data pada kolom (2). Kode data ini dikelompokkan ke dalam 19 kode kelompok data, yaitu:

- 01 Keadaan geografi (contoh: keadaan iklim, luas wilayah, jumlah dan nama desa)
- 02 Kependudukan (contoh: jumlah penduduk menurut kelompok umur, migrasi, proyeksi penduduk)
- 03 Ketenagakerjaan (contoh: pengangguran, UMR, TPAK)
- 04 Konsumsi (contoh: jumlah konsumsi rumah tangga)
- 05 Kemiskinan (contoh: jumlah penduduk miskin, garis kemiskinan, Indeks Kedalaman Kemiskinan)
- 06 Perumahan dan Lingkungan Hidup (contoh: jumlah rumah tangga yang memiliki jamban)
- 07 Sosial, kriminalitas dan polkam (contoh: (angka kematian bayi, gizi, data tentang talak, rujuk, cerai, IPM, jumlah anggota legislatif, data kriminalitas, crime index, partai pemenang pemilu, jumlah narapidana, jumlah PNS)
- 08 Kesehatan (contoh: prasarana kesehatan, jumlah rumah sakit)
- 09 Pendidikan (contoh: jumlah penduduk menurut pendidikan, jumlah SD/SMP/SMA)
- 10 Pertanian (contoh: luas lahan, peternakan, RPH, pendapatan rumah tangga peternak sapi)

- 11 Industri (contoh: jumlah industri besar sedang, jumlah jasa *maklon*)
- 12 Pertambangan dan energi (contoh: jumlah batu bara yang dihasilkan)
- 13 Konstruksi (contoh: jumlah perusahaan konstruksi AKI)
- 14 Harga, inflasi dan keuangan (contoh: jumlah bank, NTP, ITB, ITK,)
- 15 Perdagangan (contoh: ekspor-impor, jumlah pasar, kurs valuta asing , harga emas)
- 16 Transportasi, komunikasi dan keuangan (contoh: panjang jalan, jumlah kendaraan bermotor, telepon tersambung, pengguna HP)
- 17 PDRB, IO, pendapatan nasional (contoh: PDRB, IO, pertumbuhan ekonomi, pendapatan nasional, Neraca Arus Dana, pendapatan per kapita)
- 18 Akomodasi dan pariwisata (contoh: restoran, rumah makan, wisman, wisnus, hotel, neraca pariwisata)
- 99 Lainnya (contoh: MFD, emisi, persentase desa yang berpotensi mengalami bencana alam)

Kolom 4. Level Data

Isikan kode level penyajian data yang diperlukan pada kolom 4 sesuai isian jenis data pada kolom 2.

Kolom 5. Periode Data

Isikan kode periode data yang diperlukan pada kolom 5 sesuai isian jenis data pada kolom 2.

Kolom 6. Apakah Data yang Diperlukan Dapat Diperoleh

Isikan kode 1 apabila data yang didapatkan sesuai dengan keinginan, kode 2 apabila klasifikasi data yang ada tidak sesuai dengan yang diinginkan, dan kode 3 jika data yang diinginkan tidak didapatkan, walaupun akhirnya konsumen menggunakan data lain sebagai pengganti.

Kolom 7. Sumber Informasi (judul publikasi, raw data, atau nama sensus/ survei/ kompilasi) (jika kolom 6 kode = 1 atau 2)

Kolom 7 terisi jika kolom 6 berkode 1 atau 2. Isikan pada kolom 7 sumber informasi dari data yang diperlukan pada kolom 2 baik berupa judul publikasi, raw data, atau nama dari sensus/survei/kompilasi, misal:

- Statistik Indonesia Tahun 2009
- Jawa Timur Dalam Angka 2009

Jika ternyata data yang diperlukan dapat dipenuhi dari *raw data* ataupun hasil pengolahan *raw data*, sebutkan nama sensus/ survei/kompilasi dari *raw data* tersebut, lengkap berikut tahunnya, misal:

- *raw data* rumah tangga Susenas Kor tahun 2009
- *raw data* individu Susenas Kor tahun 2009
- *raw data* Podes tahun 2008

Isian kolom (7) bisa terisi lebih dari satu sumber informasi untuk satu jenis data.

Contoh: Data kemiskinan bisa diperoleh dari publikasi "Statistik Indonesia" dan publikasi "Data dan Informasi Kemiskinan".

Kolom 8. Jika data tidak diperoleh, apa alasannya? (kolom 6 berkode 3)

Isikan kode 1 jika data tidak ada, kode 2 jika publikasi digunakan pengunjung lain, dan kode 3 untuk lainnya.

Blok III. Kepuasan Konsumen Data

Rincian 1a-5b

Beri tanda ✓ pada salah satu pilihan yang sesuai menurut pendapat responden masing-masing untuk kolom Tingkat Kepentingan dan Kinerja dari Faktor Kualitas Pelayanan di BPS.

Tingkat Kepentingan adalah gambaran yang seharusnya diberikan BPS sesuai dengan keinginan/harapan konsumen data, sedangkan **Kinerja** adalah kualitas pelayanan yang telah diberikan BPS.

Rincian 1. Kesigapan (Responsiveness)

Petugas yang dimaksud dalam rincian ini adalah karyawan BPS yang berada di lingkungan perpustakaan dan layanan BPS dan atau petugas SKD 2010.

- 1.a. Sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen adalah Sapaan yang diberikan petugas kepada konsumen ketika datang ke unit pelayanan statistik.
- 1.b. Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data adalah petugas dapat menunjukkan dimana rak atau tempat buku/publikasi/data yang diinginkan konsumen.

Contoh:

- petugas dapat menunjukkan identitas rak buku dimana buku tersebut berada
 - petugas dapat menunjukkan *softcopy* publikasi yang diinginkan konsumen
 - petugas dapat menunjukkan jenis data yang dicari konsumen (misal : inflasi, Indeks Kemahalan Konstruksi, Indeks Pembangunan Manusia, Angka Harapan Hidup, dll)
- 1.c. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen adalah kecepatan petugas dalam melayani permintaan/kebutuhan data, dalam artian petugas segera dapat memberikan pelayanan kepada konsumen.
 - 1.d. Penguasaan materi dari petugas adalah kemampuan petugas dalam menjelaskan materi yang ditanyakan konsumen.
 - petugas memberikan penjelasan kepada konsumen bagaimana melakukan survei dibidang usaha mikro kecil.
 - petugas memberikan penjelasan kepada konsumen tentang fungsi dan arti dari data inflasi.
 - petugas memberikan penjelasan kepada konsumen isi dari publikasi laporan perekonomian.
 - petugas memberikan penjelasan kepada konsumen konsep dan definisi kedalaman kemiskinan/ keparahan kemiskinan
 - 1.e. Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen adalah kesetaraan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen tidak membedakan pengunjung laki-laki, perempuan, tua, muda, dan tidak memandang level pendidikan serta status ekonomi konsumen data.
 - 1.f. Kecepatan pelayanan *photocopy* adalah kecepatan dalam memberikan fasilitas layanan *photocopy* tanpa memperhatikan keberadaan mesin *photocopy*. Yang dicakup dalam item ini adalah layanan *photocopy* dengan mesin *photocopy* milik unit pelayanan di BPS maupun layanan *photocopy* yang dilakukan petugas BPS karena tidak memiliki mesin

photocopy. Tidak termasuk layanan *photocopy* yang dilakukan oleh konsumen sendiri.

Rincian 2. Keandalan (*Reliability*)

- 2.a. Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik *softcopy* maupun *hardcopy*, contoh Sumatera Barat Dalam Angka tahun 2000 sampai dengan 2009.
- 2.b. Akurasi data adalah data dapat dipercaya dan mendekati kebenaran dengan kata lain data dapat dipercaya seperti apa adanya di lapangan.
- 2.c. Kemutakhiran data (*up to date*) adalah data terkini, tidak usang.
- 2.d. Kejelasan konsep dan definisi adalah suatu konsep dan definisi yang telah digunakan dengan jelas. Secara umum konsep dan definisi yang digunakan merujuk rekomendasi internasional dan atau berdasarkan kesepakatan nasional.
- 2.e. Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan adalah petugas dapat memberikan penjelasan mengenai data, informasi, metodologi, konsep dan sebagainya yang ditanyakan oleh konsumen secara sistematis, termasuk memberikan referensi ketersediaan data di instansi lain.

Rincian 3. Ketersediaan Sarana (*Tangible*)

- 3.a. Kenyamanan ruang pelayanan adalah tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh konsumen.
- 3.b. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pengisian buku tamu adalah tersedianya fasilitas komputer yang dapat digunakan konsumen untuk mengisi buku tamu. Tidak termasuk buku tamu manual.
- 3.c. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pencarian koleksi buku/publikasi/data melalui katalog adalah tersedianya fasilitas komputer yang dapat digunakan konsumen untuk mencari buku/publikasi/data. Tidak termasuk katalog manual.
- 3.d. Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk akses website BPS adalah tersedianya fasilitas komputer yang dapat digunakan konsumen untuk mengakses website BPS baik website BPS RI maupun BPS daerah.
- 3.e. Ketersediaan katalog manual adalah ketersediaan fasilitas pencarian buku/data melalui daftar katalog berbentuk *hardcopy*
- 3.f. Kemudahan akses website BPS di manapun konsumen berada adalah tingkat kemudahan konsumen data dalam mengakses website BPS dimanapun berada.
- 3.g. Kelengkapan data pada website BPS adalah kelengkapan data yang disajikan melalui website BPS.
- 3.h. Kemudahan komunikasi melalui e-mail adalah tingkat kemudahan dalam komunikasi antara konsumen data dengan BPS melalui fasilitas e-mail. Yang dimaksud e-mail disini adalah e-mail ke unit layanan.
- 3.i. Kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* adalah tingkat kemudahan konsumen data dalam berkomunikasi dengan BPS melalui fasilitas telepon/*faximile*.
- 3.j. Ketersediaan mesin *photocopy* adalah tersedianya fasilitas *photocopy* untuk umum. Yang dimaksud mesin *photocopy* disini adalah yang ada di lingkungan layanan, tidak termasuk *photocopy* yang ada di luar.

- 3.g. Kemudahan dalam memperoleh buku/publikasi adalah kemudahan yang didapatkan konsumen data dalam memperoleh buku/publikasi BPS. Publikasi yang dimaksud dapat berupa *hardcopy*, *softcopy*, atau raw data.
- 3.k. Kemudahan mendapatkan *softcopy* publikasi adalah dapat dengan mudah mengakses dan atau memiliki *softcopy* yang diinginkan
- 3.l. Kemudahan mendapatkan buku/publikasi *hardcopy* adalah dapat dengan mudah mengakses dan atau memiliki *hardcopy* berupa buku/publikasi yang diinginkan

Rincian 4. Kepastian (*Assurances*)

- 4.a. Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data adalah adanya informasi/petunjuk yang jelas dari petugas perpustakaan dan layanan statistik tentang data apa saja yang tersedia di BPS. Hal tersebut bisa diamati dari katalog, leaflet, booklet, buku PNBP, dan informasi lainnya yang ada di unit layanan.
- 4.b. Kepercayaan terhadap independensi data BPS adalah tingkat kepercayaan konsumen data bahwa BPS netral, tidak dapat dipengaruhi oleh pemerintah atau lembaga manapun.
- 4.c. Ketepatan waktu dalam memenuhi permintaan buku/publikasi/data BPS. Cukup jelas
- 4.d. Keyakinan terhadap kualitas data BPS adalah tingkat kepercayaan konsumen data terhadap data yang dihasilkan oleh BPS.

Rincian 5. Keempatian (*Empathy*)

- 5.a. Keramahan petugas selama pelayanan adalah pelayanan petugas perpustakaan dan layanan statistik kepada konsumen data yang disertai dengan sapa, senyum, dan sopan santun. Dimulai pada saat konsumen data datang.
- 5.b. Kepedulian terhadap keluhan adalah sikap petugas perpustakaan dan layanan statistik dalam menindaklanjuti keluhan konsumen data dengan segera.
- 5.c. Upaya memberikan pelayanan optimal adalah memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan baik diminta ataupun tidak oleh pengunjung.
Contoh: memberi informasi akses hotspot untuk memperoleh data yang dibutuhkan di luar BPS

BAB III

PENCACAHAN VKD10-D

2.1. Tata Tertib Pencacahan

1. Kuesioner VKD10-D diperuntukkan bagi konsumen data yang tidak datang langsung unit pelayanan statistik terpadu atau perpustakaan. Cara perolehan data dapat melalui fasilitas komunikasi telepon, *website*, *e-mail*, surat, *faximile*, atau lainnya.
2. Pastikan konsumen data pernah menggunakan data statistik pada kurun waktu Januari 2010 sampai dengan saat pencacahan.
3. Responden VKD10-D adalah orang yang ditunjuk oleh dinas/instansi/institusi/unit kerja untuk memberikan keterangan atau mengisi kuesioner VKD10-D.
4. Selalu bersikap ramah dan sopan kepada responden.
5. Jelaskan pada responden tentang maksud dan tujuan dari pencacahan.
6. Jika memungkinkan lakukan wawancara langsung sehingga kuesioner tidak perlu ditinggal. Jika tidak memungkinkan pastikan tanggal kuesioner tersebut dapat diambil.
7. Informasikan kepada responden tentang adanya tata cara pengisian kuesioner yang dapat dibaca pada halaman terakhir kuesioner.
8. Periksa kuesioner yang dikembalikan dan lakukan wawancara pada rincian pertanyaan yang belum terisi untuk menghindari ketidaklengkapan isian jawaban responden.
9. Ucapkan terima kasih atas partisipasi responden sekaligus menanyakan apakah data yang diperlukan telah diperoleh. Hal ini dilakukan untuk memeriksa kebenaran isian Blok II.

2.2. Konsep dan Definisi

Responden untuk VKD10-D adalah konsumen data (dinas/instansi/institusi/unit kerja) yang pernah menggunakan data BPS pada referensi waktu mulai Januari 2010 sampai dengan saat pencacahan. Data yang digunakan tidak untuk keperluan individu.

Blok I. Keterangan Konsumen Data

Rincian 1. Nama Instansi/Institusi

Isikan ke dalam kotak nama instansi/intitusi menggunakan huruf kapital.

Rincian 2. Alamat instansi/institusi

Isikan alamat instansi/institusi pada tempat yang tersedia secara lengkap dan jelas.

Rincian 3. Penanggung jawab pengisian

Rincian 3.a. Nama

Isikan nama penanggung jawab instansi/institusi dalam pengisian kuesioner.

Rincian 3.b. Jabatan

Isikan jabatan dari penanggung jawab instansi/institusi.

Rincian 3.c. Jenis kelamin

Lingkari kode jenis kelamin dari penanggung jawab instansi/institusi dan pindahkan pada kotak yang tersedia.

Rincian 3.d. Pendidikan terakhir yang ditamatkan

Lingkari kode pendidikan terakhir yang ditamatkan penanggung jawab instansi/institusi dan pindahkan ke dalam kotak yang tersedia.

Rincian 4. Fasilitas komunikasi utama dengan BPS

Lingkari kode fasilitas komunikasi utama yang digunakan dan pindahkan ke dalam kotak. Jika fasilitas yang digunakan lebih dari satu maka pilihlah fasilitas yang paling utama/sering digunakan.

Rincian 5. Frekuensi permintaan data ke BPS selama tahun 2010

Isikan frekuensi instansi/institusi melakukan permintaan data ke BPS selama tahun 2010 pada tempat yang tersedia dan pindahkan ke dalam kotak.

Frekuensi permintaan data yang dimaksud adalah jumlah permintaan data selama tahun 2010 (Januari 2010 sampai dengan saat pencacahan) untuk **data yang berbeda**.

Rincian 6. Tanggal terakhir komunikasi dengan BPS

Isikan ke dalam kotak tanggal dan bulan saat instansi/institusi melakukan komunikasi permintaan data dengan BPS.

Blok II. Data yang Diperlukan

Kolom 2. Jenis Data yang Diperlukan

Tuliskan secara jelas dan lengkap pada kolom 2 jenis data yang diperlukan, misal:

- Distribusi persentase dan kepadatan penduduk menurut provinsi
- Luas puso padi sawah per bulan di Indonesia

Kolom 3. Kode Data

Kolom 3 terisi setelah kolom 2 ditanyakan. Isikan pada kolom 3 kode data yang sesuai dengan rincian jawaban pada kolom 2. Kode data terbagi menjadi 19 kelompok, yaitu:

- 01 Keadaan geografi (contoh: keadaan iklim, luas wilayah, jumlah dan nama desa)
- 02 Kependudukan (contoh: jumlah penduduk menurut kelompok umur, migrasi, proyeksi penduduk)
- 03 Ketenagakerjaan (contoh: pengangguran, UMR, TPAK)
- 04 Konsumsi (contoh: jumlah konsumsi rumah tangga)
- 05 Kemiskinan (contoh: jumlah penduduk miskin, garis kemiskinan, Indeks Kedalaman Kemiskinan)
- 06 Perumahan dan Lingkungan Hidup (contoh: jumlah rumah tangga yang memiliki jamban)

- 07 Sosial, kriminalitas dan polkam (contoh: (angka kematian bayi, gizi, data tentang talak, rujuk, cerai, IPM, jumlah anggota legislatif, data kriminalitas, crime index, partai pemenang pemilu, jumlah narapidana, jumlah PNS)
- 08 Kesehatan (contoh: prasarana kesehatan, jumlah rumah sakit)
- 09 Pendidikan (contoh: jumlah penduduk menurut pendidikan, jumlah SD/SMP/SMA)
- 10 Pertanian (contoh: luas lahan, peternakan, RPH, pendapatan rumah tangga peternak sapi)
- 11 Industri (contoh: jumlah industri besar sedang, jumlah jasa maklon)
- 12 Pertambangan dan energi (contoh: jumlah batu bara yang dihasilkan)
- 13 Konstruksi (contoh: jumlah perusahaan konstruksi AKI)
- 14 Harga, inflasi dan keuangan (contoh: jumlah bank, NTP, ITB, ITK,)
- 15 Perdagangan (contoh: ekspor-impor, jumlah pasar, kurs valuta asing , harga emas)
- 16 Transportasi, komunikasi dan keuangan (contoh: panjang jalan, jumlah kendaraan bermotor, telepon tersambung, pengguna HP)
- 17 PDRB, IO, pendapatan nasional (contoh: PDRB, IO, pertumbuhan ekonomi, pendapatan nasional, Neraca Arus Dana, pendapatan per kapita)
- 18 Akomodasi dan pariwisata (contoh: restoran, rumah makan, wisman, wisnus, hotel, neraca pariwisata)
- 99 Lainnya (contoh: MFD, emisi, persentase desa yang berpotensi mengalami bencana alam)

Kolom 4. Level Data

Isikan kode level penyajian data yang diperlukan pada kolom 4 sesuai isian jenis data pada kolom 2.

Kolom 5. Periode Data

Isikan kode periode data yang diperlukan pada kolom 5 sesuai isian jenis data pada kolom 2.

Kolom 6. Apakah Data yang Diperlukan Dapat Diperoleh?

Isikan kode 1 jika data yang didapatkan sesuai dengan keinginan, kode 2 jika klasifikasi data yang ada tidak sesuai dengan yang diinginkan, dan kode 3 jika data yang diinginkan tidak didapatkan, walaupun akhirnya konsumen menggunakan data lain sebagai pengganti.

Kolom 7. Sumber Informasi (nama publikasi, raw data, atau nama sensus/ survei/ kompilasi) (jika kolom 6 berkode 1 atau 2)

Kolom 7 terisi hanya jika kolom 6 berkode 1 atau 2. Isikan pada kolom 7 sumber informasi dari data yang diperlukan pada kolom 2 baik berupa judul publikasi, *raw data*, atau nama dari sensus/survei/kompilasi, misal:

- Statistik Indonesia Tahun 2009
- Jawa Timur Dalam Angka 2009

Jika ternyata data yang diperlukan dapat dipenuhi dari *raw data* ataupun hasil pengolahan *raw data*, sebutkan nama sensus/ survei/kompilasi dari *raw data* tersebut, lengkap berikut tahunnya, misal:

- *raw data* rumah tangga Susenas Kor tahun 2009

- *raw data* individu Susenas Kor tahun 2009
- *raw data* Podes tahun 2008

Blok III. Kepuasan Konsumen Data

Rincian 1a-5c

Beri tanda "√" pada salah satu pilihan yang sesuai menurut pendapat responden masing-masing untuk kolom Tingkat Kepentingan dan Kinerja dari Faktor Kualitas Pelayanan di BPS.

Tingkat Kepentingan adalah gambaran yang seharusnya diberikan BPS sesuai dengan keinginan/harapan konsumen data, sedangkan **Kinerja** adalah kualitas pelayanan yang telah diberikan BPS.

Rincian 1. Kesigapan (*Responsiveness*)

- 1.a. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen adalah kecepatan petugas dalam melayani permintaan/kebutuhan data.
- 1.b. Penguasaan materi dari petugas adalah kemampuan petugas dalam menjelaskan materi yang ditanyakan konsumen.

Contoh:

- petugas memberikan penjelasan kepada konsumen bagaimana melakukan survei dibidang usaha mikro kecil.
- petugas memberikan penjelasan kepada konsumen tentang fungsi dan arti dari data inflasi.
- petugas memberikan penjelasan kepada konsumen isi dari publikasi laporan perekonomian
- petugas memberikan penjelasan kepada konsumen konsep dan definisi kedalaman kemiskinan/ keparahan kemiskinan

- 1.c. Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen adalah kesetaraan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen tidak membedakan pengunjung laki-laki, perempuan, tua, muda, dan tidak memandang level pendidikan serta status ekonomi konsumen data.

Rincian 2. Keandalan (*Reliability*)

- 2.a. Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik *softcopy* maupun *hardcopy*. Contoh Kelengkapan publikasi *softcopy* dan *hardcopy* Sumatera Barat Dalam Angka tahun 2000 sampai dengan 2009.
- 2.b. Akurasi data adalah data dapat dipercaya dan mendekati kebenaran dengan kata lain data dapat dipercaya seperti apa adanya dilapangan.
- 2.c. Kemutakhiran data (*up to date*) adalah data terkini, tidak usang.
- 2.d. Kejelasan konsep dan definisi adalah konsep dan definisi yang digunakan jelas. Secara umum konsep dan definisi yang digunakan merujuk rekomendasi internasional dan atau berdasarkan kesepakatan nasional.
- 2.e. Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan adalah petugas dapat memberikan penjelasan mengenai data, informasi, metodologi, konsep dan sebagainya yang ditanyakan oleh konsumen secara sistematis, termasuk memberikan referensi ketersediaan data di instansi lain.

Rincian 3. Ketersediaan Sarana (*Tangible*)

- 3.a. Kemudahan akses website BPS di manapun konsumen berada adalah tingkat kemudahan konsumen data dalam mengakses website BPS dimanapun berada.
- 3.b. Kelengkapan data pada website BPS. Cukup jelas.
- 3.c. Kemudahan komunikasi melalui e-mail adalah tingkat kemudahan dalam komunikasi antara konsumen data dengan BPS melalui fasilitas e-mail. Yang dimaksud e-mail disini adalah e-mail ke unit layanan.
- 3.d. Kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* adalah tingkat kemudahan konsumen data dalam berkomunikasi dengan BPS melalui fasilitas telepon/*faximile*.
- 3.e. Kemudahan mendapatkan *softcopy* publikasi adalah dapat dengan mudah mengakses dan atau memiliki *softcopy* yang diinginkan.
- 3.f. Kemudahan dalam memperoleh buku/publikasi adalah kemudahan yang didapatkan konsumen data dalam memperoleh buku/publikasi BPS.

Rincian 4. Kepastian (*Assurances*)

- 4.a. Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data adalah adanya informasi/petunjuk yang jelas dari petugas perpustakaan dan layanan statistik tentang data apa saja yang tersedia di BPS. Bisa diamati dari katalog, leaflet, booklet, buku PNB, dan informasi lainnya yang ada di unit layanan.
- 4.b. Kepercayaan terhadap independensi data BPS adalah tingkat kepercayaan konsumen data bahwa BPS netral, tidak dapat dipengaruhi oleh pemerintah atau lembaga manapun.
- 4.c. Ketepatan waktu dalam memenuhi permintaan buku/publikasi/data BPS. Cukup jelas.
- 4.d. Keyakinan terhadap kualitas data BPS adalah tingkat kepercayaan konsumen data terhadap data yang dihasilkan oleh BPS.

Rincian 5. Keempatian (*Empathy*)

- 5.a. Keramahan petugas adalah pelayanan petugas perpustakaan dan layanan statistik kepada konsumen data yang disertai dengan sapa, senyum, dan sopan santun.
- 5.b. Kepedulian terhadap keluhan adalah sikap petugas perpustakaan dan layanan statistik dalam menindaklanjuti keluhan konsumen data dengan segera.
- 5.c. Upaya memberikan pelayanan optimal adalah memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan baik diminta ataupun tidak oleh pengunjung. Contoh: memberi informasi akses hotspot untuk memperoleh data yang dibutuhkan di luar BPS.

BAB IV PEMERIKSAAN

4.1. Kuesioner VKD10-P

Pastikan semua rincian pertanyaan sudah terisi dengan catatan sebagai berikut:

1. Blok I. Keterangan Konsumen Data, rincian 1 – 9 wajib terisi.
 - a. Isian untuk umur adalah 15 – 98 tahun, jika lebih dari 98 tahun tuliskan 98.
 - b. Rincian 5 hanya boleh dilingkari satu jawaban, jika mempunyai dua atau lebih profesi maka pilih profesi utama.
 - c. Jika rincian 7a=1, maka rincian 1b wajib terisi. Isian ini untuk menjangar apakah konsumen pernah berhubungan dengan BPS sebelum datang langsung ke unit pelayanan statistik terpadu atau perpustakaan

2. Blok II

Jika jenis data yang diperlukan berupa data series dan ada tahun tertentu yang tidak diperoleh, maka penulisan pada Blok II dijadikan 2 baris.

Contoh:

Jumlah desa yang terkena bencana alam tahun 2005 – 2008. Ternyata data yang diperoleh hanya tahun 2005 dan 2008. Penulisan pada kolom (3), (6), dan (7) adalah:

1. Kolom (2): Jumlah desa yang terkena bencana alam tahun 2005, 2008
Kolom (6): Kode = 1
Kolom (7): Publikasi Podes 2005 dan Podes 2008
2. Kolom (2): Jumlah desa yang terkena bencana alam tahun 2006, 2007
Kolom (6): Kode = 3
Kolom (8): Tuliskan jawaban petugas perpustakaan mengapa buku ybs tidak ada
3. Kolom (3) kode data diisi oleh editor (lihat hal 7-8)
4. kolom (4) dan kolom (5) adalah isian kode level data dan kode periode data

3. Blok III. Kepuasan Konsumen Data

Seluruh atribut faktor kualitas pelayanan harus ada isian (tanda "√") pada salah satu kolom kode tingkat kepentingan. Untuk kolom Kinerja isiannya adalah sebagai berikut:

- Rincian 1.a. – 1.e. wajib terisi, rincian 1.f. boleh kosong.
- Rincian 2.a. – 2.e. wajib terisi.
- Rincian 3.a. wajib terisi, rincian 3.b. – 3.j. boleh kosong
- Rincian 3.k. dan 3.l. wajib terisi
- Rincian 4.a. – 4.d. wajib terisi.
- Rincian 5.a. dan 5.c wajib terisi

4. Blok IV. Catatan

Tuliskan catatan, saran, kritik yang bermanfaat untuk perbaikan pelayanan statistik baik di BPS RI maupun di BPS Provinsi

4.2. Kuesioner VKD10-D

Pastikan semua rincian pertanyaan sudah terisi dengan catatan sebagai berikut:

1. Blok I. Keterangan Konsumen Data, rincian 1 – 6 wajib terisi.

Rincian 4 hanya boleh dilingkari satu jawaban, jika melakukan komunikasi dengan BPS menggunakan dua atau lebih fasilitas komunikasi maka pilih fasilitas yang paling sering digunakan.

2. Blok II. Data yang Diperlukan, kolom 2, 4, 5, dan 6 wajib terisi, kolom 7 terisi hanya jika kolom 6 berkode 1 atau kode 2.

Kolom 3 kode data diisi oleh editor.

3. Blok III. Kepuasan Konsumen Data

- Rincian 1.a. - 1.c. wajib terisi.
- Rincian 2.a. – 2.e. wajib terisi.
- Rincian 3.e. dan 3.f. wajib terisi, rincian 3.a. – 3.d. boleh kosong
- Rincian 4.a. – 4.d. wajib terisi.
- Rincian 5.a. dan 5.c wajib terisi

4. Blok IV. Catatan

Tuliskan catatan, saran, kritik yang bermanfaat untuk perbaikan pelayanan statistik baik di BPS RI maupun di BPS Provinsi

LAMPIRAN

RAHASIA



VKD10-P

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2010

Survei ini bukan untuk Pegawai BPS

Survei Kebutuhan Data yang dilaksanakan Badan Pusat Statistik (BPS) digunakan untuk mengetahui kebutuhan konsumen terhadap data statistik, baik yang tersedia maupun belum tersedia. Selain itu, survei ini juga bertujuan untuk mengetahui kinerja yang telah dicapai dan tingkat kepuasan konsumen sehingga pelayanan terhadap konsumen lebih optimal.

Survei ini dimulai 1 Juli sampai dengan 6 Agustus 2010 di BPS RI dan sebelas BPS Provinsi (Aceh, Sumatera Utara, Bengkulu, Kepulauan Bangka Belitung, Jawa Barat, Yogyakarta, Banten, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Barat, Sulawesi Tenggara).

Kuesioner yang digunakan ada dua jenis yaitu VKD10-P (untuk pengunjung BPS RI dan sebelas BPS provinsi) dan VKD10-D (untuk dinas/instansi/institusi). Secara khusus kuesioner VKD10-P digunakan untuk mengumpulkan data konsumen yang datang langsung ke perpustakaan dan unit layanan statistik BPS dalam periode survei.

Konsumen data adalah konsumen yang datang untuk memperoleh data statistik, tidak termasuk konsumen yang diperintah oleh atasan/instansi untuk mengantar surat, mengambil data dan sejenisnya.

Besar harapan kami agar Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia untuk mengisi kuesioner ini. Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian dan waktu yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan.

PERHATIAN

1. BPS menjamin kerahasiaan keterangan yang diperoleh dari konsumen data sebagaimana diatur dalam pasal 21 dan 24 UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.
2. Tata cara pengisian kuesioner dapat dibaca pada halaman paling belakang.
3. Kuesioner yang telah diisi agar diserahkan langsung kepada petugas BPS.

KETERANGAN PETUGAS

1. Nama Pencacah :
2. Nama Editor :

(diisi Editor)

1. Nama :

2. Umur : tahun

3. Jenis kelamin : Laki-laki - 1 Perempuan - 2 ☐

4. Pendidikan terakhir yang ditamatkan : $\leq$ SLTA - 1 D1/D2/D3 - 2 ☐
D4/S1 - 3 S2/S3 - 4

5. Profesi : Pelajar - 1 Mahasiswa - 2 ☐
PNS/TNI/Polri - 3 Pegawai BUMN/D - 4
Pegawai Swasta - 5 Lainnya (.....) - 6

6. Tanggal kunjungan : / / 2010

7. a. Kunjungan saat ini yang ke- : kali
b. Jika blok I rincian 7a = 1, apakah pernah mendapat layanan data/informasi sebelumnya melalui:

Media layanan	Ya -1 Tidak -2	Jika Ya, beri tanda cek (√) pada kualitas layanan					
		Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
Website							
Telepon/ Faximile							
Email							
Surat							
Lainnya							

8. Apa tujuan Saudara berkunjung ke perpustakaan/layanan statistik?
Mencari data - 1
Eksplorasi data - 2
Konsultasi - 4
Lainnya (contoh: Rekomendasi Kegiatan Statistik)
sebutkan : - 8

9. Data yang diperlukan akan : Keperluan pribadi - 1 ☐
digunakan untuk Instansi/Institusi (.....) - 2

24

Blok II. Data yang Diperlukan

No.	Jenis Data yang Diperlukan (tuliskan dengan jelas dan lengkap)	Kode Data (Diisi Editor)	Level Data (kode)	Periode Data (kode)	Apakah Data yg Diperlukan Dapat Diperoleh? Ya, Sesuai = 1 Ya, Tdk Sesuai = 2 Tidak = 3	Sumber Informasi (judul publikasi, raw data, atau nama sensus/survei/kompilasi) (kolom 6 berkode 1 atau 2)	Jika data tidak diperoleh, apa alasannya? (kolom 6 berkode 3) Data tidak ada = 1 Publikasi digunakan pengujung lain = 2 Lainnya = 3
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>
2		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>
3		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>
4		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>
5		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>
6		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>
7		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>
8		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>
9		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>
10		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>

Kode level data kolom (4) : Kode periode data kolom (5) :

- | | | |
|------------------------|--------------------|---------------|
| 1. Nasional | 1. Sepuluh tahunan | 6. Triwulanan |
| 2. Provinsi | 2. Lima tahunan | 7. Bulanan |
| 3. Kabupaten/kota | 3. Tiga tahunan | 8. Ad Hoc |
| 4. Kecamatan | 4. Tahunan | 9. Lainnya |
| 5. Kelurahan/desa | 5. Semesteran | |
| 6. Individu/data mikro | | |

Blok III. Kepuasan Konsumen Data

Menurut pendapat Saudara, bagaimana Tingkat Kepentingan dan Kinerja untuk faktor-faktor berikut (beri tanda $\checkmark$ menurut pilihan Saudara) :

Faktor Kualitas Pelayanan		Tingkat Kepentingan						Kinerja						(diisi Editor)
		Stp	Tp	Kp	Cp	P	Sp	Stm	Tm	Km	Cm	M	Sm	
1.	Kesigapan (<i>Responsiveness</i>)													
a.	Sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen													☐ ☐
b.	Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data													☐ ☐
c.	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen													☐ ☐
d.	Penguasaan materi dari petugas													☐ ☐
e.	Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen													☐ ☐
f.	Kecepatan layanan <i>photocopy</i>													☐ ☐ *
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)													
a.	Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik <i>softcopy</i> maupun <i>hardcopy</i>													☐ ☐
b.	Akurasi data													☐ ☐
c.	Kemutakhiran data (<i>up to date</i>)													☐ ☐
d.	Kejelasan konsep dan definisi													☐ ☐
e.	Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan													☐ ☐
3.	Ketersediaan Sarana (<i>Tangible</i>)													
a.	Kenyamanan ruang pelayanan													☐ ☐
b.	Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pengisian buku tamu													☐ ☐ *
c.	Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pencarian koleksi buku/publikasi/data melalui katalog													☐ ☐ *
d.	Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk akses website BPS													☐ ☐ *
e.	Ketersediaan katalog manual													☐ ☐ *
f.	Kemudahan akses website BPS di manapun konsumen berada													☐ ☐ *
g.	Kelengkapan data pada website BPS													☐ ☐ *
h.	Kemudahan komunikasi melalui e-mail ke unit layanan													☐ ☐ *
i.	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile ke unit layanan													☐ ☐ *
j.	Ketersediaan mesin <i>photocopy</i>													☐ ☐ *

k.	Kemudahan mendapatkan <i>softcopy</i> publikasi																				
l.	Kemudahan mendapatkan buku/publikasi <i>hardcopy</i>																				
4.	Kepastian (<i>Assurances</i>)																				
a.	Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data																				
b.	Kepercayaan terhadap independensi data BPS																				
c.	Ketepatan waktu dalam memenuhi permintaan buku/publikasi/data BPS																				
d.	Keyakinan terhadap kualitas data BPS																				
5.	Keempatian (<i>Empathy</i>)																				
a.	Keramahan petugas selama pelayanan																				
b.	Kepedulian terhadap keluhan																				
c.	Upaya memberikan pelayanan optimal																				

Kode Kolom Tingkat Kepentingan:

1. Stp = Sangat tidak penting
2. Tp = Tidak penting
3. Kp = Kurang penting
4. Cp = Cukup penting
5. P = Penting
6. Sp = Sangat penting

Kode Kolom Kinerja:

1. Stm = Sangat tidak memuaskan
2. Tm = Tidak memuaskan
3. Km = Kurang memuaskan
4. Cm = Cukup memuaskan
5. M = Memuaskan
6. Sm = Sangat memuaskan

Blok IV. Catatan

TATA CARA PENGISIAN KUESIONER

– Blok I. Keterangan Konsumen Data

- Rincian 1,2,3,4,5,6,8, dan 9 : Cukup jelas.
 Rincian 7a : Lihat catatan di bawah Blok I.
 Rincian 7b : Media layanan yang dimaksud pada kuesioner VKD10-P blok I rincian 7.b adalah media layanan yang digunakan konsumen saat memerlukan data/informasi

– Blok II. Data yang Diperlukan

- Kolom (2) = Jenis Data yang Diperlukan : Tuliskan secara lengkap jenis data yang diperlukan, misalnya:
 - Distribusi persentase dan kepadatan penduduk menurut provinsi
 - Luas puso padi sawah per bulan di Indonesia
- Kolom (3) : Kode data diisikan oleh editor.
 Kolom (4), (5), dan (8) : Cukup Jelas.
 Kolom (6) : 1. Ya, Sesuai: Data yang didapatkan sesuai dengan keinginan
 2. Ya, Tidak Sesuai: Klasifikasi data yang ada tidak sesuai dengan yang diinginkan
 3. Tidak: Data yang diinginkan tidak didapatkan, walaupun akhirnya konsumen menggunakan data lain sebagai pengganti.
- Kolom (7) = Sumber informasi : Tuliskan sumber informasi, yaitu judul publikasi yang dapat diperoleh dari data yang diperlukan pada kolom (2), misalnya:
 - Statistik Indonesia Tahun 2009
 - Jawa Timur Dalam Angka 2009
 Jika ternyata data yang diperlukan dapat dipenuhi dari *raw data* ataupun hasil pengolahan *raw data*, sebutkan nama sensus/survei/kompilasi dari *raw data* tersebut, lengkap berikut tahunnya, misalnya:
 - *raw data* rumah tangga Susenas Kor Tahun 2009
 - *raw data* individu Susenas Kor Tahun 2009
 - *raw data* Podes Tahun 2008

– Blok III. Kepuasan Konsumen Data

- Rincian 1a-5c : Beri tanda $\sqrt{}$ pada salah satu pilihan yang sesuai menurut pendapat Saudara untuk kolom Tingkat Kepentingan dan Kinerja dari faktor kualitas pelayanan di Badan Pusat Statistik. **Tingkat Kepentingan** adalah gambaran yang seharusnya diberikan BPS sesuai dengan keinginan/harapan Saudara, sedangkan **Kinerja** adalah kualitas pelayanan yang telah diberikan BPS.
- Kesigapan (Responsiveness)**
 Sambutan petugas terhadap kedatangan konsumen : Sapaan yang diberikan petugas kepada konsumen ketika datang ke unit pelayanan statistik
 Petugas dapat menunjukkan lokasi buku/publikasi/data : Yang dimaksud lokasi buku/publikasi/data adalah rak atau tempat buku/publikasi/data yang diinginkan konsumen, contoh petugas dapat menunjukkan identitas rak buku dimana buku tersebut berada, petugas dapat menunjukkan *softcopy* publikasi yang diinginkan konsumen, dan petugas dapat menunjukkan jenis data yang dicari konsumen (misal : inflasi, Indeks Kemahalan Konstruksi, Indeks Pembangunan Manusia, Angka Harapan Hidup, dll)
 Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen : Petugas segera dapat memberikan pelayanan kepada konsumen
 Penguasaan materi dari petugas : Kemampuan petugas dalam menjelaskan materi yang ditanyakan konsumen.
 Contoh:
 - petugas memberikan penjelasan kepada konsumen bagaimana melakukan survei dibidang usaha mikro kecil.
 - petugas memberikan penjelasan kepada konsumen tentang fungsi dan arti dari data inflasi.
 - petugas memberikan penjelasan kepada konsumen isi dari publikasi laporan perekonomian
 - petugas memberikan penjelasan kepada konsumen konsep dan definisi kedalaman kemiskinan/ keparahan kemiskinan
- Kesetaraan pelayanan terhadap semua konsumen : Kesetaraan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen tidak membedakan pengunjung laki-laki, perempuan, tua, muda, dan tidak memandang level pendidikan serta status ekonomi konsumen data.
- Kecepatan layanan *photocopy* : Kecepatan dalam memberikan fasilitas layanan *photocopy* tanpa memperhatikan keberadaan mesin *photocopy*. Yang dicakup dalam item ini adalah layanan *photocopy* dengan mesin *photocopy* milik unit pelayanan di BPS maupun layanan *photocopy* yang dilakukan petugas BPS karena tidak memiliki mesin *photocopy*. Tidak termasuk layanan *photocopy* yang dilakukan oleh konsumen sendiri.

Keandalan (Reliability)

Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik <i>softcopy</i> maupun <i>hardcopy</i>	: Contoh Kelengkapan publikasi <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i> Sumatera Barat Dalam Angka tahun 2000 sampai dengan 2009.
Akurasi data	: Data dapat dipercaya dan mendekati kebenaran.
Kemutakhiran data (<i>up to date</i>)	: Data terkini, tidak usang.
Kejelasan konsep dan definisi	: Konsep dan definisi yang digunakan jelas. Secara umum konsep dan definisi yang digunakan merujuk rekomendasi internasional dan atau berdasarkan kesepakatan nasional.
Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan	: Petugas dapat memberikan penjelasan mengenai data, informasi, metodologi, konsep dan sebagainya yang ditanyakan oleh konsumen secara sistematis, termasuk memberikan referensi ketersediaan data di instansi lain.

Ketersediaan Sarana (Tangible)

Kenyamanan ruang pelayanan	: Tingkat kenyamanan yang dirasakan konsumen.
Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pengisian buku tamu	: Tidak termasuk buku tamu manual.
Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk pencarian koleksi buku/publikasi/data melalui katalog	: Tidak termasuk katalog manual.
Ketersediaan fasilitas komputer bagi konsumen untuk akses website BPS	: Cukup jelas
Ketersediaan katalog manual	: Fasilitas pencarian buku/data melalui daftar katalog berbentuk <i>hardcopy</i>
Kemudahan akses website BPS di manapun konsumen berada	: Tingkat kemudahan dalam mengakses website BPS dimanapun berada.
Kelengkapan data pada website BPS	: Cukup jelas.
Kemudahan komunikasi melalui e-mail ke unit layanan	: Tingkat kemudahan dalam komunikasi melalui e-mail. Yang dimaksud e-mail disini adalah e-mail ke unit layanan.
Kemudahan komunikasi melalui telepon/facsimile ke unit layanan	: Cukup jelas.
Ketersediaan mesin <i>photocopy</i>	: Tersedia fasilitas <i>photocopy</i> untuk umum. Yang dimaksud mesin <i>photocopy</i> disini adalah yang ada di lingkungan layanan, tidak termasuk <i>photocopy</i> yang ada di luar.
Kemudahan mendapatkan <i>softcopy</i> publikasi	: Dapat dengan mudah mengakses dan atau memiliki <i>softcopy</i> yang diinginkan.
Kemudahan mendapatkan buku/publikasi <i>hardcopy</i>	: Dapat dengan mudah mengakses dan atau memiliki <i>hardcopy</i> berupa buku/publikasi yang diinginkan.

Kepastian (Assurances)

Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data	: Adanya informasi/petunjuk yang jelas tentang data apa saja yang tersedia di BPS. Bisa diamati dari katalog, leaflet, booklet, buku PNBP, dan informasi lainnya yang ada di unit layanan.
Kepercayaan terhadap independensi data BPS	: BPS netral, tidak dapat dipengaruhi oleh pemerintah atau lembaga manapun.
Ketepatan waktu dalam memenuhi permintaan buku/publikasi/data BPS	: Cukup jelas.
Keyakinan terhadap kualitas data BPS	: Tingkat kepercayaan terhadap data yang dihasilkan.

Keempatian (Empathy)

Keramahan petugas selama pelayanan	: Pelayanan yang disertai dengan sapa, senyum, dan sopan santun.
Kepedulian terhadap keluhan	: Menindaklanjuti keluhan konsumen dengan segera.
Upaya memberikan pelayanan optimal	: Memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan baik diminta ataupun tidak oleh pengunjung. Contoh: memberi informasi akses hotspot untuk memperoleh data yang dibutuhkan di luar BPS

Blok IV. Catatan

Tuliskan komentar, kritik, dan saran bagi pelayanan konsumen data.

RAHASIA

VKD10-D



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2010

Survei Kebutuhan Data yang dilaksanakan Badan Pusat Statistik (BPS) digunakan untuk mengetahui kebutuhan konsumen terhadap data statistik, baik yang tersedia maupun belum tersedia. Selain itu, survei ini juga bertujuan untuk mengetahui kinerja yang telah dicapai dan tingkat kepuasan konsumen sehingga pelayanan terhadap konsumen lebih optimal.

Survei ini dimulai 1 Juli sampai dengan 6 Agustus 2010 di BPS RI dan sebelas BPS Provinsi (Aceh, Sumatera Utara, Bengkulu, Kepulauan Bangka Belitung, Jawa Barat, Yogyakarta, Banten, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Barat, Sulawesi Tenggara).

Kuesioner yang digunakan ada dua jenis yaitu VKD10-P (untuk pengunjung BPS RI dan sebelas BPS provinsi) dan VKD10-D. Secara khusus kuesioner VKD10-D digunakan hanya untuk mencacah konsumen data (dinas/instansi/institusi) yang tidak datang langsung ke perpustakaan dan unit layanan statistik BPS mulai Januari 2010 sampai dengan selesai periode pencacahan.

Konsumen data adalah konsumen yang datang untuk memperoleh data statistik, tidak termasuk konsumen yang diperintah oleh atasan/instansi untuk mengantar surat, mengambil data dan sejenisnya.

Besar harapan kami agar Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia untuk mengisi kuesioner ini. Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian dan waktu yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan.

PERHATIAN

1. BPS menjamin kerahasiaan keterangan yang diperoleh dari konsumen data sebagaimana diatur dalam pasal 21 dan 24 UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.
2. Tata cara pengisian kuesioner dapat dibaca pada halaman paling belakang.
3. Kuesioner yang telah diisi agar diserahkan langsung kepada petugas BPS.

KETERANGAN PETUGAS

1. Nama Pencacah :
2. Nama Editor :

Blok I. Keterangan Konsumen Data

(diisi Editor)

1. Nama instansi/institusi :

2. Alamat instansi/ institusi :
.....

3. Penanggung jawab pengisian

a. Nama :

b. Jabatan :

c. Jenis kelamin : Laki-laki - 1 Perempuan - 2 ☐

d. Pendidikan terakhir : ≤ SLTA - 1 D1/D2/D3 - 2 ☐
yang ditamatkan D4/S1 - 3 S2/S3 - 4

4. Fasilitas komunikasi : Website - 1 Telepon/ *Faximile* - 2 ☐
utama dengan BPS Email - 3 Surat - 4
Lainnya (.....) - 5

5. Frekuensi permintaan data : kali

6. Tanggal terakhir komunikasi dengan BPS : / / 2010

Catatan rincian 5: Frekuensi permintaan data yang dimaksud adalah jumlah permintaan data selama Januari 2010 sampai dengan selesai periode pencacahan untuk data yang berbeda.

Blok II. Data yang Diperlukan

No.	Jenis Data yang Diperlukan (tuliskan dengan jelas dan lengkap)	Kode Data (Diisi Editor)	Level Data (kode)	Periode Data (kode)	Apakah Data yg Diperlukan Dapat Diperoleh? Ya, Sesuai = 1 Ya, Tdk Sesuai = 2 Tidak = 3	Sumber Informasi (judul publikasi, raw data, atau nama sensus/survei/kompilasi) (kolom 6 berkode 1 atau 2)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
2		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
3		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
4		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
5		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
6		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Kode level data kolom (4) : **Kode periode data kolom (5) :**

1. Nasional	1. Sepuluh tahunan	6. Triwulanan
2. Provinsi	2. Lima tahunan	7. Bulanan
3. Kabupaten/Kota	3. Tiga tahunan	8. <i>Ad Hoc</i>
4. Kecamatan	4. Tahunan	9. Lainnya
5. Kelurahan/Desa	5. Semesteran	
6. Individu/Data mikro		

Blok III Kepuasan Konsumen Data

Menurut pendapat Saudara, bagaimana Tingkat Kepentingan dan Kinerja untuk faktor-faktor berikut (beri tanda ✓ menurut pilihan Saudara) :

Faktor Kualitas Pelayanan		Tingkat Kepentingan						Kinerja						(diisi Editor)	
		Stp	Tp	Kp	Cp	P	Sp	Stm	Tm	Km	Cm	M	Sm		
1.	Kesigapan (<i>Responsiveness</i>)														
a.	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen														
b.	Penguasaan materi dari petugas														
c.	Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen														
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)														
a.	Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik softcopy maupun hardcopy														
b.	Akurasi data														
c.	Kemutakhiran data (<i>up to date</i>)														
d.	Kejelasan konsep dan definisi														
e.	Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan														
3.	Ketersediaan Sarana (<i>Tangible</i>)														
a.	Kemudahan akses website BPS di manapun konsumen berada														*
b.	Kelengkapan data pada website BPS														*
c.	Kemudahan komunikasi melalui e-mail														*
d.	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile														*
e.	Kemudahan mendapatkan soft copy publikasi														
f.	Kemudahan dalam memperoleh buku/publikasi														
4.	Kepastian (<i>Assurances</i>)														
a.	Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data														
b.	Kepercayaan terhadap independensi data BPS														
c.	Ketepatan waktu dalam memenuhi permintaan buku/publikasi/data BPS														
d.	Keyakinan terhadap kualitas data BPS														
5.	Keempatian (<i>Empathy</i>)														
a.	Keramahan petugas														
b.	Kepedulian terhadap keluhan														
c.	Upaya memberikan pelayanan optimal														

Kode Kolom Tingkat Kepentingan:

1. Stp = Sangat tidak penting
2. Tp = Tidak penting
3. Kp = Kurang penting
4. Cp = Cukup penting
5. P = Penting
6. Sp = Sangat penting

Kode Kolom Kinerja:

1. Stm = Sangat tidak memuaskan
2. Tm = Tidak memuaskan
3. Km = Kurang memuaskan
4. Cm = Cukup memuaskan
5. M = Memuaskan
6. Sm = Sangat memuaskan

Blok IV Catatan

TATA CARA PENGISIAN KUESIONER

– Blok I. Keterangan Konsumen Data

- Rincian 1 dan 2 : Isikan nama dan alamat instansi/institusi konsumen data
 Rincian 3 dan 6 : Cukup jelas
 Rincian 4 : Jika fasilitas yang digunakan lebih dari 1 (satu) maka pilihlah fasilitas yang paling utama/sering digunakan
 Rincian 5 : Lihat catatan di bawah Blok I

– Blok II. Data yang Diperlukan

- Kolom (2) = Jenis Data yang Diperlukan : Tuliskan secara lengkap jenis data yang diperlukan, misalnya:
 - Distribusi persentase dan kepadatan penduduk menurut provinsi
 - Luas puso padi sawah per bulan di Indonesia
 Kolom (3) : Kode data diisikan oleh editor.
 Kolom (4), (5) : Cukup Jelas.
 Kolom (6) : 1. Ya, Sesuai: Data yang didapatkan sesuai dengan keinginan
 2. Ya, Tidak Sesuai: Klasifikasi data yang ada tidak sesuai dengan yang diinginkan
 3. Tidak: Data yang diinginkan tidak didapatkan, walaupun akhirnya konsumen menggunakan data lain sebagai pengganti.
 Kolom (7) = Sumber informasi : Tuliskan sumber informasi, yaitu judul publikasi yang dapat diperoleh dari data yang diperlukan pada kolom (2), misalnya:
 - Statistik Indonesia Tahun 2009
 - Jawa Timur Dalam Angka 2009
 Jika ternyata data yang diperlukan dapat dipenuhi dari *raw data* ataupun hasil pengolahan *raw data*, sebutkan nama sensus/survei/kompilasi dari *raw data* tersebut, lengkap berikut tahunnya, misalnya:
 - *raw data* rumah tangga Susenas Kor Tahun 2009
 - *raw data* individu Susenas Kor Tahun 2009
 - *raw data* Podes Tahun 2008

– Blok III. Kepuasan Konsumen Data

- Rincian 1a-5c : Beri tanda $\checkmark$ pada salah satu pilihan yang sesuai menurut pendapat Saudara untuk kolom Tingkat Kepentingan dan Kinerja dari faktor kualitas pelayanan di Badan Pusat Statistik.
Tingkat Kepentingan adalah gambaran yang seharusnya diberikan BPS sesuai dengan keinginan/harapan Saudara, sedangkan **Kinerja** adalah kualitas pelayanan yang telah diberikan BPS.

Kesigapan (Responsiveness)

Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen : Petugas segera dapat memberikan pelayanan kepada konsumen

Penguasaan materi dari petugas

- : Kemampuan petugas dalam menjelaskan materi yang ditanyakan konsumen contoh:
 - petugas memberikan penjelasan kepada konsumen bagaimana melakukan survei dibidang usaha mikro kecil.
 - petugas memberikan penjelasan kepada konsumen tentang fungsi dan arti dari data inflasi.
 - petugas memberikan penjelasan kepada konsumen isi dari publikasi laporan perekonomian
 - petugas memberikan penjelasan kepada konsumen konsep dan definisi kedalaman kemiskinan/ keparahan kemiskinan

Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen

- : Kesetaraan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen tidak membedakan pengunjung laki-laki, perempuan, tua, muda, dan tidak memandang level pendidikan serta status ekonomi konsumen data.

Keandalan (Reliability)

Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik softcopy maupun hardcopy

- : Contoh kelengkapan publikasi softcopy dan hardcopy Sumatera Barat Dalam Angka tahun 2000 sampai dengan 2009.

Akurasi data

- : Data dapat dipercaya dan mendekati kebenaran.

Kemutakhiran data (*up to date*)

- : Data terkini, tidak usang.

Kejelasan konsep dan definisi

- : Konsep dan definisi yang digunakan jelas. Secara umum konsep dan definisi yang digunakan merujuk rekomendasi internasional dan atau berdasarkan kesepakatan nasional.

Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan

- : Petugas dapat memberikan penjelasan mengenai data, informasi, metodologi, konsep dan sebagainya yang ditanyakan oleh konsumen secara sistematis, termasuk memberikan referensi ketersediaan data di instansi lain.

Ketersediaan Sarana (Tangible)

Kemudahan akses website BPS di manapun konsumen berada : Tingkat kemudahan dalam mengakses website BPS dimanapun berada.

Kelengkapan data pada website BPS. : Cukup jelas

Kemudahan komunikasi melalui e-mail : Tingkat kemudahan dalam komunikasi melalui e-mail. Yang dimaksud e-mail disini adalah e-mail ke unit layanan.

Kemudahan komunikasi melalui telepon/facsimile	: Cukup jelas.
Kemudahan mendapatkan <i>soft copy</i> publikasi	: Dapat dengan mudah mengakses dan atau memiliki <i>soft copy</i> yang diinginkan
Kemudahan dalam memperoleh buku/publikasi	: Dapat dengan mudah mengakses dan atau memiliki buku/publikasi yang diinginkan
Kepastian (<i>Assurances</i>)	
Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data	: Adanya informasi/petunjuk yang jelas tentang data apa saja yang tersedia di BPS. Bisa diamati dari katalog, leaflet, booklet, buku PNBP, dan informasi lainnya yang ada di unit layanan
Kepercayaan terhadap independensi data BPS	: BPS netral, tidak dapat dipengaruhi oleh pemerintah atau lembaga manapun.
Ketepatan waktu dalam memenuhi permintaan buku/publikasi/data BPS	: Cukup jelas.
Keyakinan terhadap kualitas data BPS	: Tingkat kepercayaan terhadap data yang dihasilkan.
Keempatian (<i>Empathy</i>)	
Keramahan petugas	: Pelayanan yang disertai dengan sapa, senyum, dan sopan santun.
Kepedulian terhadap keluhan	: Menindaklanjuti keluhan konsumen dengan segera.
Upaya memberikan pelayanan optimal	: Memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan baik diminta ataupun tidak oleh pengunjung, contoh: memberi informasi akses hotspot untuk memperoleh data yang dibutuhkan di luar BPS

— **Blok IV. Catatan**

Tuliskan komentar, kritik, dan saran bagi pelayanan konsumen data.

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK

Jl.dr.Sutomo No. 6-8 Jakarta 10710, Kotak Pos 1003 Jakarta 10010,
Telp. : (021) 3841195, 3842508, 3810291-4, Fax. : (021) 3857046
Homepage : <http://www.bps.go.id> E-mail : bpshq@bps.go.id