# Pedoman Pencacahan dan Pemeriksaan Survei Kebutuhan Data 2012

BADAN PUSAT STATISTIK

# 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.

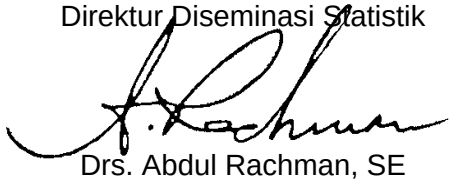
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur prinsip-prinsip pelayanan yang baik, BPS sebagai lembaga publik harus memberikan pelayanan yang baik, dalam hal ini pelayanan kebutuhan data yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan data tersebut diberikan melalui unit layanan. Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang ada di BPS RI dan BPS Provinsi menjadi pintu gerbang masyarakat dalam mencari data yang diinginkan. Tingkat kepuasan masyarakat dalam mencari data, dari sisi *performance* (kinerja) petugas, sangat dipengaruhi oleh pelayanan di unit tersebut. Survei Kebutuhan Data 2012 (SKD 2012) dilaksanakan untuk meneliti dan menjawab opini serta penilaian konsumen yang datang ke BPS ketika mencari data yang dibutuhkan. SKD 2012 dilaksanakan di BPS RI dan 33 BPS Provinsi. BPS menyusun buku pedoman pencacahan dan pemeriksaan SKD 2012 untuk mendukung pelaksanaan survei agar terarah, terkoordinasi, dan data yang diperoleh berkualitas tinggi.

Buku pedoman ini menjelaskan tujuan, ruang lingkup, jadwal kegiatan, tata tertib pencacahan, konsep definisi, dan tata cara pemeriksaan. Buku ini menjadi pegangan bagi petugas pencacah dan pemeriksa, yang diharapkan mampu melaksanakan tugasnya dengan sungguh-sungguh dan mengikuti petunjuk yang telah ditetapkan.

Selamat bekerja.

Jakarta, April 2012

Direktur Diseminasi Statistik



Drs. Abdul Rachman, SE

# 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.

Data BPS saat ini dipakai oleh berbagai institusi baik swasta, pemerintah, maupun luar negeri sebagai dasar penyusunan kebijakan. BPS selalu berupaya merencanakan strategi pemasaran data statistik yang berkualitas, ditinjau dari sisi penyajian, akurasi dan kemutakhiran data.

BPS dalam memproduksi dan menyajikan data statistik selalu mengupayakan pelayanan maksimal kepada konsumen, salah satunya adalah adanya Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang ada di BPS RI dan BPS Provinsi. Unit PST diharapkan menjadi pelayanan o*ne gate services*, segala kebutuhan konsumen dalam mencari data dipenuhi dalam satu sistem terpadu. Secara umum tujuan konsumen datang ke BPS dikelompokkan menjadi 3 (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. Unit PST yang berlokasi di BPS RI dan BPS Provinsi, berupaya melayani kebutuhan konsumen dengan optimal. Unit pelayanan tersebut senantiasa berusaha memperhatikan kepuasan konsumen data dari berbagai dimensi, sehingga perlu dilaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) 2012 sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui kualitas pelayanan dan 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 SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 di BPS RI. Tahun 2008, selain dilaksanakan di BPS RI, juga dilakukan *pilot survey* SKD di lima BPS provinsi (BPS Provinsi Bangka Belitung, BPS Provinsi Lampung, BPS Provinsi Jawa Barat, BPS Provinsi DIY, dan BPS Provinsi Bali). Kegiatan SKD pada tahun 2009 dan 2010 masing-masing dilakukan di BPS RI dan 11 BPS Provinsi yang berbeda. Sejak tahun 2011, SKD dilaksanakan di BPS RI dan 33 BPS Provinsi di seluruh Indonesia.

## 1.2 Tujuan

Secara umum, tujuan dari SKD 2012 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
4. Kinerja BPS menurut konsumen data

## 1.3 Ruang Lingkup

SKD 2012 dilaksanakan di BPS RI dan 33 BPS Provinsi di seluruh Indonesia. Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) pendekatan, yaitu pendekatan konsumen data yang datang dan tidak datang langsung ke BPS. Konsumen data yang datang langsung ke BPS akan didata oleh petugas SKD 2012 yang berada di Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS RI dan BPS Provinsi. Sedangkan konsumen yang tidak datang langsung ke BPS, akan dikunjungi oleh petugas SKD 2012 di masing-masing instansi tempat mereka bekerja, terutama instansi pemerintah.

## 1.4 Jenis Dokumen

Untuk mendapatkan data/informasi yang baik tentang kebutuhan konsumen akan data statistik beserta level dan periode data, karakteristik pengguna data BPS, tingkat kepentingan konsumen, dan kinerja pelayanan di BPS, diperlukan instrumen atau dokumen dalam pelaksanaannya. Tabel berikut merupakan jenis dan kegunaan dokumen pelaksanaan kegiatan SKD 2012.

**Tabel 1**

**Jenis Dokumen dan Kegunaan pada Kegiatan Survei Kebutuhan Data 2012**

| No. | Jenis Dokumen | Kegunaan |
|---|---|---|
| 1. | Pedoman Pencacahan dan Pemeriksaan Survei Kebutuhan Data 2012 | Buku pedoman pencacahan dan pemeriksaan untuk penyamaan persepsi dan sebagai penegasan konsep/ definisi pelaksanaan SKD 2012 |
| 2. | VKD12-P | Kuesioner pendataan pengunjung PST |
| 3. | VKD12-D | Kuesioner pendataan untuk konsumen data yang tidak berkunjung ke PST |
| 4. | Pedoman Pengolahan Survei Kebutuhan Data 2012 | Buku pedoman pengolahan data pelaksanaan SKD 2012 |

## 1.5 Jadwal Kegiatan

Rangkaian kegiatan SKD 2012 dimulai dari pembahasan buku pedoman, kuesioner, pelaksanaan lapangan, pengolahan sampai dengan tabulasi dan analisis hasil survei. Secara rinci rangkaian kegiatan tersebut dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2**

**Jadwal Kegiatan Survei Kebutuhan Data 2012**

| No. | Kegiatan | Tanggal |
|---|---|---|
| 1. | Pembahasan awal | 26 Maret - 5 April 2012 |
| 2. | Pencetakan buku pedoman pencacahan dan pemeriksaan, kuesioner VKD12-P, dan VKD12-D | 11 - 13 April 2012 |
| 3. | Pencetakan buku pedoman pengolahan VKD12-P dan VKD12-D | 11 - 13 April 2012 |
| 4. | Pengiriman buku pedoman pencacahan dan pemeriksaan, kuesioner VKD12-P, dan VKD12-D ke BPS Provinsi | 16 - 20 April 2012 |

| No. | Kegiatan | Tanggal |
|---|---|---|
| 5. | Pengiriman buku pedoman dan program pengolahan VKD12-P dan VKD12-D ke BPS Provinsi | 16 - 20 April 2012 |
| 6. | *Briefing* petugas di BPS RI dan BPS Provinsi | 23 - 27 April 2012 |
| 7. | Pencacahan VKD12-P | 1 Mei - 30 Juni 2012 |
| 8. | Pencacahan VKD12-D | 1 Mei - 30 Juni 2012 |
| 9. | Pengawasan/Pemeriksaan VKD12-P | 9 Mei - 8 Juli 2012 |
| 10. | Pengawasan/Pemeriksaan VKD12-D | 9 Mei - 8 Juli 2012 |
| 11. | *Listing/updating* publikasi dan *rawdata* | 15 Mei 2012 |
| 12. | Pengolahan (editing, coding, entry, dan validasi) VKD12-P | 1 - 29 Juli 2012 |
| 13. | Pengolahan (*editing, coding, entry*, dan validasi) VKD12-D | 1 - 29 Juli 2012 |
| 14. | Pengiriman *rawdata entry* VKD12-P dari BPS Provinsi ke BPS RI | 1 - 31 Agustus 2012 |
| 15. | Pengiriman *rawdata entry* VKD12-D dari BPS Provinsi ke BPS RI | 1 - 31 Agustus 2012 |
| 16. | Kompilasi dan tabulasi data di BPS RI | 15 - 31 Agustus 2012 |
| 17. | Evaluasi, analisis dan pembahasan hasil | 1 - 16 September 2012 |
| 18. | Penerbitan Analisis SKD 2012 | 19 September 2012 |

### 1.6 Target Responden

Waktu pencacahan SKD 2012 sama dengan SKD 2011 yaitu 2 (dua) bulan, diharapkan target responden dapat terpenuhi seperti halnya pada saat SKD 2011. Adapun target responden SKD 2012 seperti terlihat pada tabel 3.

**Tabel 3**
**Target Responden**

| Responden | VKD12-P | VKD12-D [1)] |
|---|---|---|
| 1. Pengunjung PST BPS-RI | 750 | |
| 2. Pengunjung PST BPS Provinsi [2)] | 4950 | |
| 3. Responden instansi/institusi BPS-RI | | 50 |
| 4. Responden instansi/institusi BPS Provinsi [3)] | | 1320 |
| JUMLAH | 5700 | 1370 |

Keterangan:

[1)] Pencacahan VKD12-D diharapkan dilakukan bersamaan dengan pencacahan metadata kegiatan sektoral/khusus

[2)] Target pengunjung PST masing-masing BPS Provinsi adalah 150 responden

[3)] Target responden instansi/institusi masing-masing BPS Provinsi adalah 40 responden

# BAB II

# PENCACAHAN VKD12-P

## 2.1 Tata Tertib Pencacahan

1. Kuesioner VKD12-P diperuntukkan bagi konsumen data yang datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS RI dan BPS Provinsi.

   Catatan: a) Konsumen data yang datang ke PST kemudian dirujuk ke *subject matter* tetap dicacah dengan menggunakan VKD12-P.

   b) Konsumen data yang datang langsung ke *subject matter* tidak termasuk sebagai responden SKD 2012.

   c) Konsumen data yang datang secara berkelompok dengan tujuan mencari jenis data yang sama maka yang menjadi responden cukup satu saja.

2. Waktu pemberian kuesioner kepada responden dilakukan pada jam 08.30 – 11.30 dan 13.00 – 15.00 waktu setempat.

2. Selalu bersikap ramah dan sopan kepada responden.

3. Jelaskan pada responden tentang maksud dan tujuan dari pencacahan.

4. Lakukan wawancara untuk mengisi pertanyaan pada Blok I dan Blok II Kolom (2) – (5), kemudian kuesioner diserahkan kepada responden untuk mengisi rincian pertanyaan selanjutnya.

5. Informasikan agar responden mengembalikan kuesioner yang telah diisi kepada petugas sebelum meninggalkan ruang PST.

6. Pastikan setiap responden yang akan meninggalkan PST telah mengisi dan mengembalikan kuesioner VKD12-P.

7. Periksa kuesioner yang dikembalikan dan lakukan wawancara pada rincian pertanyaan yang belum terisi untuk menghindari ketidaklengkapan isian jawaban responden.

8. 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 VKD12-P di BPS RI dan BPS provinsi adalah mereka yang datang ke PST 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. Nama Instansi/Institusi tempat Saudara bekerja/beraktivitas**

Isikan nama instansi/institusi tempat responden bekerja/beraktivitas sesuai dengan kode profesi pada blok I rincian 5 yang dilingkari.

**Rincian 7. Apa tujuan Saudara berkunjung ke Pelayanan Statistik Terpadu?**

Lingkari kode sesuai dengan tujuan berkunjung ke Pelayanan Statistik Terpadu (PST)

**Rincian 8. Data yang diperlukan akan digunakan untuk:**

Lingkari kode yang sesuai dengan penggunaan dari data yang diperlukan oleh responden dan pindahkan ke dalam kotak.

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 20 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: Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK), Upah Minimum Regional (UMR), pengangguran)

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, Indeks Pembangunan Manusia (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, Rumah Potong Hewan (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)

14 Harga, inflasi dan keuangan (contoh: Nilai Tukar Petani (NTP), Indeks Tendensi Bisnis (ITB), Indeks Tendensi Konsumen (ITK), jumlah bank)

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)

98 Multisubyek (contoh: daerah dalam angka/DDA)

99 Lainnya (contoh: Master File Desa (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, *rawdata*, atau nama sensus/ survei/kompilasi) (jika kolom 6 berkode 1 atau 2)**

Isikan pada kolom (7) sumber informasi dari data yang diperlukan pada kolom (2) baik berupa judul publikasi, *rawdata*, atau nama dari sensus/ survei/kompilasi, misal: Statistik Indonesia Tahun 2011; Jawa Timur Dalam Angka 2011.

Jika ternyata data yang diperlukan dapat dipenuhi dari *rawdata* ataupun hasil pengolahan *rawdata*, sebutkan nama sensus/survei/kompilasi dari *rawdata* tersebut, lengkap berikut tahunnya, misal: *rawdata* rumah tangga Susenas Kor tahun 2011; *rawdata* individu Susenas Kor tahun 2011; *rawdata* Podes tahun 2011.

Isian kolom (7) terisi jika kolom (6) berkode 1 atau 2. 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**

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

**Tingkat Kepentingan** adalah gambaran pelayanan 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 PST di BPS RI dan BPS Provinsi dan atau petugas SKD 2012.

**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; dan petugas dapat menunjukkan jenis data yang dicari konsumen (misal: inflasi, Indeks Kemahalan Konstruksi, Indeks Pembangunan Manusia, Angka Harapan Hidup, dan lain-lain).

**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 dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan** 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 **t**idak membedakan pengunjung laki-laki, perempuan, tua, muda, dan tidak memandang level pendidikan serta status ekonomi konsumen data.

**1.f. Kecepatan layanan *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.

**1.g. Kejelasan (keberadaan dan kepastian) petugas yang melayani di unit ini** adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (termasuk kewenangan dan tanggung jawabnya).

**1.h. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan** adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

**1.i. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan** adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

**1.j. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** adalah tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

**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 2011.

**2.b. Akurasi data (data dapat dipercaya)** 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.

**Rincian 3. Ketersediaan Sarana (*Tangible*)**

**3.a. Kenyamanan ruang pelayanan** adalah tingkat kenyamanan ruangan PST 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 Provinsi.

**3.e. Ketersediaan katalog manual** adalah ketersediaan fasilitas pencarian buku/data melalui daftar katalog berbentuk *hardcopy*.

**3.f. Kelengkapan data pada *website* BPS** adalah kelengkapan data yang disajikan melalui *website* BPS.

**3.g. Kemudahan komunikasi melalui *e-mail* ke unit layanan** adalah tingkat kemudahan dalam komunikasi antara konsumen data dengan BPS melalui fasilitas *e-mail*.

**3.h. Kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* ke unit layanan** adalah tingkat kemudahan konsumen data dalam berkomunikasi dengan BPS melalui fasilitas telepon/*faximile*.

**3.i. 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.j. Kemudahan mendapatkan *softcopy* publikasi** adalah dapat dengan mudah mengakses dan atau memiliki *softcopy* yang diinginkan.

**3.k. Kemudahan mendapatkan *hardcopy* publikasi** 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 PST 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 penerbitan buku/ publikasi/ data BPS**.
Contoh: Publikasi Daerah Dalam Angka (DDA) tahun data 2010 yang seharusnya terbit pada bulan Oktober tahun 2011 tetapi hingga bulan Maret 2012 belum terbit, dikatakan penerbitannya tidak tepat waktu.

**4.d. Keyakinan terhadap kualitas data BPS** adalah tingkat kepercayaan konsumen data terhadap data yang dihasilkan oleh BPS.

**4.e. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini** adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

**4.f. Keamanan pada unit pelayanan ini** adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

**4.g. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (contoh: pembelian *rawdata* dengan mengisi surat pernyataan penggunaan data)** adalah kesesuaian persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

**4.h. Kewajaran biaya untuk pembelian *softcopy* publikasi** adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besamya biaya pembelian *softcopy* publikasi yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

**4.i. Kewajaran biaya untuk pembelian *hardcopy* publikasi** adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besamya biaya pembelian *hardcopy* publikasi yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

**4.j. Kewajaran biaya untuk pembelian *rawdata*** adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya pembelian *rawdata* yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

**4.k. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *softcopy* publikasi** adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan untuk pembelian *softcopy* publikasi.

**4.l. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *hardcopy* publikasi** adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan untuk pembelian *hardcopy* publikasi.

**4.m. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *rawdata*** adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan untuk pembelian *rawdata*.

**4.n. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan** adalah ketepatan pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

**Rincian 5. Keempatian (*Empathy*)**

**5.a. Keramahan petugas selama pelayanan** adalah pelayanan petugas PST 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 PST dalam menindaklanjuti keluhan konsumen data dengan segera.

**5.c. Upaya memberikan pelayanan yang 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.

**Blok IV. Catatan**

Blok ini disediakan untuk konsumen data memberikan catatan perbaikan layanan data, baik dari sisi petugas, ketersediaan data/informasi, maupun fasilitas layanan.

# BAB III

# PENCACAHAN VKD12-D

## 3.1. Tata Tertib Pencacahan

1. Kuesioner VKD12-D diperuntukkan bagi konsumen data yang tidak datang langsung ke PST. 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 2012 sampai dengan saat pencacahan.
3. Responden VKD12-D adalah orang yang ditunjuk oleh dinas/instansi/institusi/ unit kerja untuk memberikan keterangan atau mengisi kuesioner VKD12-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.

## 3.2. Konsep dan Definisi

Responden untuk VKD12-D adalah konsumen data (dinas/instansi/institusi/ unit kerja) yang pernah menggunakan data BPS pada referensi waktu mulai Januari 2012 sampai dengan saat pencacahan. Data yang digunakan tidak untuk keperluan individu.

**Blok I. Keterangan Konsumen Data**

**Rincian 1. Nama Instansi/Institusi**

Isikan nama instansi/intitusi pada tempat yang tersedia secara lengkap dan jelas.

**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 dengan menggunakan huruf kapital.

**Rincian 3.b. Jabatan**

Isikan jabatan dari penanggung jawab instansi/institusi dengan menggunakan huruf kapital.

**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.

**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 20 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: Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK), Upah Minimum Regional (UMR), pengangguran)

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, Indeks Pembangunan Manusia (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, Rumah Potong Hewan (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)

14 Harga, inflasi dan keuangan (contoh: Nilai Tukar Petani (NTP), Indeks Tendensi Bisnis (ITB), Indeks Tendensi Konsumen (ITK), jumlah bank)

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)

98 Multisubyek (contoh: daerah dalam angka/DDA)

99 Lainnya (contoh: Master File Desa (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, *rawdata*, atau nama sensus/ survei/kompilasi) (jika kolom 6 berkode 1 atau 2)**

Isikan pada kolom (7) sumber informasi dari data yang diperlukan pada kolom (2) baik berupa judul publikasi, *rawdata*, atau nama dari sensus/ survei/kompilasi, misal: Statistik Indonesia Tahun 2011; Jawa Timur Dalam Angka 2011.

Jika ternyata data yang diperlukan dapat dipenuhi dari *rawdata* ataupun hasil pengolahan *rawdata*, sebutkan nama sensus/survei/kompilasi dari *rawdata* tersebut, lengkap berikut tahunnya, misal: *rawdata* rumah tangga Susenas Kor tahun 2011; *rawdata* individu Susenas Kor tahun 2011; *rawdata* Podes tahun 2011.

Isian kolom (7) terisi jika kolom (6) berkode 1 atau 2. 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”.

**Blok III. Kepuasan Konsumen Data**

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, pada Blok III.

**Tingkat Kepentingan** adalah gambaran pelayanan 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 unit layanan.

**1.a. 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.b. Penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan** 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.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 Sumatera Barat Dalam Angka tahun 2000 sampai dengan 2011.

**2.b. Akurasi data (data dapat dipercaya)** 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.

**Rincian 3. Ketersediaan Sarana (*Tangible*)**

**3.a. Kemudahan akses *website* BPS dimanapun konsumen berada** adalah tingkat kemudahan konsumen data dalam mengakses *website* BPS dimanapun berada.

**3.b. Kelengkapan data pada *website* BPS** adalah kelengkapan data yang disajikan melalui *website* BPS.

**3.c. Kemudahan komunikasi melalui *e-mail* ke unit layanan** adalah tingkat kemudahan dalam komunikasi antara konsumen data dengan BPS melalui fasilitas *e-mail*.

**3.d. Kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* ke unit layanan** 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 mendapatkan *hardcopy* publikasi** 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 unit layanan 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 penerbitan buku/ publikasi/ data BPS**.
Contoh: Publikasi Daerah Dalam Angka (DDA) tahun data 2010 yang seharusnya terbit pada bulan Oktober tahun 2011 tetapi hingga bulan Maret 2012 belum terbit, dikatakan penerbitannya tidak tepat waktu.

**4.d. Keyakinan terhadap kualitas data BPS** adalah tingkat kepercayaan konsumen data terhadap data yang dihasilkan oleh BPS.

**4.e. Kewajaran biaya untuk pembelian *softcopy* publikasi** adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besamya biaya pembelian *softcopy* publikasi yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

**4.f. Kewajaran biaya untuk pembelian *hardcopy* publikasi** adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besamya biaya pembelian *hardcopy* publikasi yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

**4.g. Kewajaran biaya untuk pembelian *rawdata*** adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besamya biaya pembelian *rawdata* yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

**4.h. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *softcopy* publikasi** adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan untuk pembelian *softcopy* publikasi.

**4.i. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *hardcopy* publikasi** adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan untuk pembelian *hardcopy* publikasi.

**4.j. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *rawdata*** adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan untuk pembelian *rawdata*.

**Rincian 5. Keempatian (*Empathy*)**

**5.a. Keramahan petugas selama pelayanan** adalah pelayanan petugas unit layanan kepada konsumen data yang disertai dengan sapa, dan sopan santun.

**5.b. Kepedulian terhadap keluhan** adalah sikap petugas unit layanan dalam menindaklanjuti keluhan konsumen data dengan segera.

**5.c. Upaya memberikan pelayanan yang optimal** adalah memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan baik diminta ataupun tidak oleh konsumen. Contoh: memberi informasi akses *hotspot* untuk memperoleh data yang dibutuhkan di luar BPS.

**Blok IV. Catatan**

Blok ini disediakan untuk pengunjung memberikan catatan perbaikan layanan data, baik dari sisi petugas, ketersediaan data/informasi, maupun fasilitas layanan.

# BAB IV

# PEMERIKSAAN

## 4.1. Kuesioner VKD12-P

Pastikan semua rincian pertanyaan sudah terisi dengan catatan sebagai berikut:

**1. Blok I. Keterangan Konsumen Data**

Rincian 1 – 7 wajib terisi.

- Isian untuk umur adalah 15 – 98 tahun, jika lebih dari 98 tahun tuliskan 98.
- Rincian 5 hanya boleh dilingkari satu jawaban, jika mempunyai dua atau lebih profesi maka pilih profesi utama.

**2. Blok II**

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

Contoh:

Jumlah desa yang terkena bencana alam tahun 2008 – 2011. Ternyata data yang diperoleh hanya tahun 2008 dan 2011. Penulisan pada kolom (3), (6), dan (7) adalah:

1. Kolom (2): Jumlah desa yang terkena bencana alam tahun 2008, 2011 Kolom (6): Kode = 1 Kolom (7): Publikasi Podes 2008 dan Podes 2011.
2. Kolom (2): Jumlah desa yang terkena bencana alam tahun 2009, 2010 Kolom (6): Kode = 3 Kolom (8): Tuliskan jawaban petugas PST mengapa buku yang bersangkutan tidak ada.
3. Kolom (3): Kode data diisi oleh editor (lihat kode data di halaman sebelumnya).
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.j. wajib terisi, rincian 1.f. boleh kosong.
- Rincian 2.a. - 2.e. wajib terisi.
- Rincian 3.a., 3.j., dan 3.k., wajib terisi, rincian 3.b. - 3.i. boleh kosong.
- Rincian 4.a. – 4.n. wajib terisi.
- Rincian 5.a. - 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 VKD12-D

Pastikan semua rincian pertanyaan sudah terisi dengan catatan sebagai berikut:

**1. Blok I. Keterangan Konsumen Data**

Rincian 1 - 4 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**

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

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

## Lampiran 1

**RAHASIA** | **VKD12-P**

# SURVEI KEBUTUHAN DATA
# TAHUN 2012

***Survei ini bukan untuk Pegawai BPS***

1. Nama pencacah / pemeriksa : …… / ……
2. Tanggal pencacahan / pemeriksaan : …….. 2012 / …….. 2012

**Blok I. Keterangan Konsumen Data**

***(diisi editor)***

1. Nama :
2. Umur : ……. tahun
3. Jenis kelamin : Laki-laki - 1 Perempuan - 2
4. Pendidikan terakhir yang ditamatkan : ≤ 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. Nama Instansi/Institusi tempat Saudara bekerja/beraktivitas:
7. Apa tujuan Saudara berkunjung ke Pelayanan Statistik Terpadu?
   Mencari data/eksplorasi data - 1 Konsultasi - 2 Lainnya (……) - 4 Contoh Lainnya: Rekomendasi Kegiatan Statistik
8. Data yang diperlukan akan digunakan untuk:
   Keperluan pribadi - 1 Instansi/Institusi - 2

**Blok II. Data yang Diperlukan**

| No. | Jenis data yang diperlukan (*tulis dengan jelas dan lengkap*) | Kode data (***diisi editor***) | Level data (***kode***) | Periode data (***kode***) | Apakah data yang diperlukan dapat diperoleh? Ya, sesuai - 1; *) Ya, tidak sesuai - 2; Tidak - 3 | Sumber informasi (judul publikasi, *rawdata*, 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; Digunakan -2 Orang lain; Lainnya -3 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *(1)* | *(2)* | *(3)* | *(4)* | *(5)* | *(6)* | *(7)* | *(8)* |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |

*) Data yang diinginkan tidak didapatkan walaupun akhirnya konsumen menggunakan data lain sebagai pengganti (misal: tahun series yang diinginkan tidak ada, sebagai gantinya tahun yang ada saja)

**Kode level data kolom *(4)***
1. Nasional
2. Provinsi
3. Kabupaten/kota
4. Kecamatan
5. Desa/kelurahan
6. Individu/data mikro

**Kode periode data kolom *(5)***
1. Sepuluh tahunan
2. Lima tahunan
3. Tiga tahunan
4. Tahunan
5. Semesteran
6. Triwulanan
7. Bulanan
8. *Ad Hoc*
9. Lainnya

## Blok III. Kepuasan Konsumen Data

Menurut pendapat Saudara, bagaimana **Tingkat Kepentingan** dan **Kinerja** 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 (*Responsiveness*)** | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen | | | | | | | | | | | | | | |
| b. Penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan | | | | | | | | | | | | | | |
| c. Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen | | | | | | | | | | | | | | |
| **2. Keandalan (*Reliability*)** | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik *softcopy* maupun *hardcopy* | | | | | | | | | | | | | | |
| b. Akurasi data (data dapat dipercaya) | | | | | | | | | | | | | | |
| c. Kemutakhiran data (*up to date*) | | | | | | | | | | | | | | |
| d. Kejelasan konsep dan definisi | | | | | | | | | | | | | | |
| **3. Ketersediaan Sarana (*Tangible*)** | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Kemudahan akses *website* BPS dimanapun konsumen berada | | | | | | | | | | | | | | * |
| b. Kelengkapan data pada *website* BPS | | | | | | | | | | | | | | * |
| c. Kemudahan komunikasi melalui *e-mail* ke unit layanan | | | | | | | | | | | | | | * |
| d. Kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* ke unit layanan | | | | | | | | | | | | | | * |
| e. Kemudahan mendapatkan *softcopy* publikasi | | | | | | | | | | | | | | |
| f. Kemudahan mendapatkan *hardcopy* publikasi | | | | | | | | | | | | | | |
| **4. Kepastian (*Assurance*)** | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data | | | | | | | | | | | | | | |
| b. Kepercayaan terhadap independensi data BPS | | | | | | | | | | | | | | |
| c. Ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data BPS | | | | | | | | | | | | | | |
| d. Keyakinan terhadap kualitas data BPS | | | | | | | | | | | | | | |
| e. Kewajaran biaya untuk pembelian *softcopy* publikasi | | | | | | | | | | | | | | |
| f. Kewajaran biaya untuk pembelian *hardcopy* publikasi | | | | | | | | | | | | | | |
| g. Kewajaran biaya untuk pembelian *rawdata* | | | | | | | | | | | | | | |
| h. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *softcopy* publikasi | | | | | | | | | | | | | | |
| i. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *hardcopy* publikasi | | | | | | | | | | | | | | |
| j. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *rawdata* | | | | | | | | | | | | | | |
| **5. Keempatian (*Empathy*)** | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Keramahan petugas selama pelayanan | | | | | | | | | | | | | | |
| b. Kepedulian terhadap keluhan | | | | | | | | | | | | | | |
| c. Upaya memberikan pelayanan yang optimal | | | | | | | | | | | | | | |

Keterangan kolom **Tingkat Kepentingan** dan **Kinerja** :

**Tingkat Kepentingan :** Stp = Sangat tidak penting; Tp = Tidak penting; Kp = Kurang penting; Cp = Cukup penting; P = Penting; Sp = Sangat penting

**Kinerja :** Stm = Sangat tidak memuaskan; Tm = Tidak memuaskan; Km = Kurang memuaskan; Cm = Cukup memuaskan; M = Memuaskan; Sm = Sangat memuaskan

## Blok IV. Catatan

## Lampiran 2

**RAHASIA** | **VKD12-D**

# SURVEI KEBUTUHAN DATA
# TAHUN 2012

1. Nama pencacah / pemeriksa : …… / ……
2. Tanggal pencacahan / pemeriksaan : …… 2012 / …… 2012

**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 yang ditamatkan : ≤ SLTA - 1 D4/S1 - 3 ☐
      D1/D2/D3 - 2 S2/S3 - 4
4. Fasilitas komunikasi utama dengan BPS : *Website* - 1 Surat - 4 ☐
   Telepon/*Faximile* - 2 Lainnya (……) - 5
   *E-mail* - 3

**Blok II. Data yang Diperlukan**

| No. | Jenis data yang diperlukan (*tulis dengan jelas dan lengkap*) | Kode data (***Diisi Editor***) | Level data (***kode***) | Periode data (***kode***) | Apakah data yang diperlukan dapat diperoleh? Ya, Sesuai - 1 *) Ya, Tdk Sesuai - 2 Tidak - 3 | Sumber informasi (judul publikasi, rawdata, atau nama sensus/survei/kompilasi) **(kolom 6 berkode 1 atau 2)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| *(1)* | *(2)* | *(3)* | *(4)* | *(5)* | *(6)* | **(7)** |
| 1 | | ☐☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 2 | | ☐☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 3 | | ☐☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 4 | | ☐☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 5 | | ☐☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |

*) Data yang diinginkan tidak didapatkan walaupun akhirnya konsumen menggunakan data lain sebagai pengganti (misal: tahun series yang diinginkan tidak ada, sebagai gantinya tahun yang ada saja)

**Kode level data kolom *(4)***
1. Nasional
2. Provinsi
3. Kabupaten/kota
4. Kecamatan
5. Desa/kelurahan
6. Individu/data mikro

**Kode periode data kolom *(5)***
1. Sepuluh tahunan
2. Lima tahunan
3. Tiga tahunan
4. Tahunan
5. Semesteran
6. Triwulanan
7. Bulanan
8. *Ad Hoc*
9. Lainnya

## Blok III. Kepuasan Konsumen Data

Menurut pendapat Saudara, bagaimana **Tingkat Kepentingan** dan **Kinerja** 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 (*Responsiveness*)** | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan kepada konsumen | | | | | | | | | | | | | | |
| b. Penguasaan materi dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan | | | | | | | | | | | | | | |
| c. Kesamaan pelayanan terhadap semua konsumen | | | | | | | | | | | | | | |
| **2. Keandalan (*Reliability*)** | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Kelengkapan data menurut waktu dan wilayah baik *softcopy* maupun *hardcopy* | | | | | | | | | | | | | | |
| b. Akurasi data (data dapat dipercaya) | | | | | | | | | | | | | | |
| c. Kemutakhiran data (*up to date*) | | | | | | | | | | | | | | |
| d. Kejelasan konsep dan definisi | | | | | | | | | | | | | | |
| **3. Ketersediaan Sarana (*Tangible*)** | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Kemudahan akses *website* BPS dimanapun konsumen berada | | | | | | | | | | | | | | * |
| b. Kelengkapan data pada *website* BPS | | | | | | | | | | | | | | * |
| c. Kemudahan komunikasi melalui *e-mail* ke unit layanan | | | | | | | | | | | | | | * |
| d. Kemudahan komunikasi melalui telepon/*faximile* ke unit layanan | | | | | | | | | | | | | | * |
| e. Kemudahan mendapatkan *softcopy* publikasi | | | | | | | | | | | | | | |
| f. Kemudahan mendapatkan *hardcopy* publikasi | | | | | | | | | | | | | | |
| **4. Kepastian (*Assurance*)** | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Kejelasan informasi tentang tersedianya buku/publikasi/data | | | | | | | | | | | | | | |
| b. Kepercayaan terhadap independensi data BPS | | | | | | | | | | | | | | |
| c. Ketepatan waktu dalam penerbitan buku/publikasi/data BPS | | | | | | | | | | | | | | |
| d. Keyakinan terhadap kualitas data BPS | | | | | | | | | | | | | | |
| e. Kewajaran biaya untuk pembelian *softcopy* | | | | | | | | | | | | | | |
| f. Kewajaran biaya untuk pembelian *hardcopy* | | | | | | | | | | | | | | |
| g. Kewajaran biaya untuk pembelian *rawdata* | | | | | | | | | | | | | | |
| h. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *softcopy* | | | | | | | | | | | | | | |
| i. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *hardcopy* | | | | | | | | | | | | | | |
| j. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan untuk pembelian *rawdata* | | | | | | | | | | | | | | |
| **5. Keempatian (*Empathy*)** | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Keramahan petugas selama pelayanan | | | | | | | | | | | | | | |
| b. Kepedulian terhadap keluhan | | | | | | | | | | | | | | |
| c. Upaya memberikan pelayanan yang optimal | | | | | | | | | | | | | | |

Keterangan kolom **Tingkat Kepentingan** dan **Kinerja** :

**Tingkat Kepentingan :** Stp = Sangat tidak penting; Tp = Tidak penting; Kp = Kurang penting; Cp = Cukup penting; P = Penting; Sp = Sangat penting

**Kinerja :** Stm = Sangat tidak memuaskan; Tm = Tidak memuaskan; Km = Kurang memuaskan; Cm = Cukup memuaskan; M = Memuaskan; Sm = Sangat memuaskan

## Blok IV. Catatan

# 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