



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 :

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 - 45. Profesi : Pelajar - 1 Mahasiswa - 2
PNS/TNI/Polri - 3 Pegawai BUMN/D - 4
Pegawai Swasta - 5 Lainnya (.....) - 66. Tanggal kunjungan : / / 20107. 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

Catatan rincian 7a: Kunjungan yang dimaksud adalah jumlah kunjungan dalam periode waktu survei yaitu tanggal 1 Juli sampai dengan 6 Agustus 2010 pada pemanfaatan data hasil sensus/survei/kompilasi yang sama dengan kunjungan sebelumnya.

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, <i>raw data</i> , 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 pengunjung lain = 2 Lainnya = 3
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

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 | | |

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/ <i>faximile</i> 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 √ 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
- 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.
- 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/ <i>faximile</i> 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.