

**METADATA STATISTIK
KEGIATAN**

Judul Kegiatan	Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu	
Tahun Kegiatan	2023	
Cara Pengumpulan Data	Pencacahan Lengkap	
Sektor Kegiatan	Sektor Publik Perpajakan dan Regulasi Pasar	
Jenis Kegiatan Statistik	Statistik Sektoral	
Identitas Rekomendasi	-	
I. PENYELENGGARA		
1.1	Instansi Penyelenggara	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
1.2	Alamat	Komplek Perkantoran Terpadu Pemda Bangka Selatan, Gunung Namak, Gadung, Toboali
	Telepon	-
	Faksimile	-
	<i>Email</i>	dpmpmsp@bangkaselatankab.go.id
II. PENANGGUNG JAWAB		
2.1	Unit Eselon Penanggung Jawab	
	Eselon 1	-
	Eselon 2	Kartika Sari
2.2	Penanggung Jawab Teknis	
	Nama	H. Juliandi, Skm., Mm
	Jabatan	Kepala Bidang Perizinan
	Alamat	Komplek Perkantoran Terpadu Pemkab Bangka Selatan
	Telepon	085267843482
	Faksimile	-
	<i>Email</i>	dpmtsp@bangkaselatankab.go.id
III. PERENCANAAN DAN PERSIAPAN		
3.1	Latar Belakang Kegiatan	Indeks Kepuasan Masyarakat Untuk Mengetahui Keinerja Unit Pelayanan Di Dalam Instansi Pemerintah
3.2	Tujuan Kegiatan	Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Sebagai Pengguna Layanan

3.3	Rencana Jadwal Kegiatan	
	Perencanaan Kegiatan	2022-12-01 s.d. 2022-12-30
	Desain	2022-12-01 s.d. 2022-12-30
	Pengumpulan Data	2023-01-02 s.d. 2023-12-29
	Pengolahan Data	2023-01-02 s.d. 2023-12-29
	Analisis	2023-01-02 s.d. 2023-12-29
	Diseminasi Hasil	2024-01-02 s.d. 2024-01-02
	Evaluasi	2024-06-03 s.d. 2024-06-28

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan

Nama Variabel	Konsep	Definisi	Referensi Waktu
Persyaratan	Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Banyaknya pengguna layanan yang merasa sesuai dengan persyaratan pelayanan berdasarkan jenis pelayanannya	2023
Prosedur	Kemudahan prosedur pelayanan	Banyaknya pengguna layanan yang merasa paham tentang kemudahan prosedur pelayanan	2023
Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan yang sesuai dengan maklumat	Ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan	2023
Biaya/Tarif	Biaya/Tarif dalam pelayanan	Banyaknya pengguna layanan yang merasa wajar dengan biaya/tarif dalam pelayanan	2023
Produk Layanan	Produk layanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan yang dihasilkan	Banyaknya pengguna layanan yang merasa sesuai dengan produk pelayanan dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	2023
Kompetensi Pelaksana	Kemampuan petugas dalam pelayanan seperti menjelaskan setiap pertanyaan yang dimaksud	Banyaknya pengguna layanan yang berpendapat bahwa kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ini sudah kompeten	2023
Perilaku Pelaksana	Perilaku petugas layanan seperti keramahan, senyum, dan kesopanan	Banyaknya pengguna layanan yang puas terhadap perilaku petugas layanan	2023
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Harapan perbaikan dari pengguna Layanan	Harapan perbaikan dari pengguna Layanan	2023

Sarana dan Prasarana	Sarana prasarana mulai dari parkir hingga sistem yang digunakan	Banyaknya pengguna layanan yang puas terhadap sarana dan prasarana layanan	2023
Indeks Kepuasan Masyarakat	Jumlah nilai tertimbang dari tiap-tiap unsur pelayanan	Jumlah nilai tertimbang dari tiap-tiap unsur pelayanan	2023
Jenis Kelamin	Jenis kelamin diambil jenis kelamin saat lahir	Banyaknya pengguna layanan jenis kelamin	2023
Pendidikan Terakhir	Pendidikan terakhir yang telah ditamatkan	Banyaknya pengguna layanan yang telah menamatkan pendidikan terakhirnya	2023
Kelompok Umur	Umur diambil umur terakhir responden ulang tahun	Banyaknya pengguna layanan kelompok umur tertentu	2023
Pekerjaan	Pekerjaan terakhir yang saat ini dilakukan	Banyaknya pengguna layanan berdasarkan pekerjaan	2023

IV. DESAIN KEGIATAN

4.1	Kegiatan ini dilakukan	BERULANG
4.2	Frekuensi Penyelenggaraan	TAHUNAN
4.3	Tipe Pengumpulan Data	CROSS_SECTIONAL
4.4	Cakupan Wilayah Pengumpulan Data	SEBAGIAN_WILAYAH_INDONESIA
4.5	Wilayah Kegiatan	
	Provinsi	Kabupaten/Kota
	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	BANGKA SELATAN
4.6	Metode Pengumpulan Data	Mengisi Kuesioner Sendiri
4.7	Sarana Pengumpulan Data	CAWI
4.8	Unit Pengumpulan Data	Individu

V. DESAIN SAMPEL
(khusus survei)

5.1	Jenis Rancangan Sampel	-
5.2	Metode Pemilihan Sampel Tahap Terakhir	-
5.3	Metode yang Digunakan	-
5.4	Kerangka Sampel Tahap Terakhir	-
5.5	Fraksi Sampel Keseluruhan	-
5.6	Nilai Perkiraan Sampling Error Variabel Utama	-
5.7	Unit Sampel	-

5.8	Unit Observasi	-
VI. PENGUMPULAN DATA		
6.1	Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)?	Tidak
6.2	Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data	Taskforce
6.3	Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon?	Tidak
6.4	Petugas Pengumpulan Data	-
6.5	Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data	≤ SMP
6.6	Jumlah Petugas	Supervisor/penyelia/pengawas: 0 Pengumpul data/enumerator: 0
6.7	Apakah Melakukan Pelatihan Petugas?	Ya
VII. PENGOLAHAN DAN ANALISIS		
7.1	Tahapan Pengolahan Data	Editing, Coding, Validasi
7.2	Metode Analisis	DESKRIPTIF
7.3	Unit Analisis	Individu
7.4	Tingkat Penyajian Hasil Analisis	Kabupaten/Kota
VIII. DISEMINASI HASIL		
8.1	Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum	
	Tercetak (<i>hardcopy</i>)	Ya
	Digital (<i>softcopy</i>)	Ya
	Data Mikro	Ya
8.2	Rencana Rilis Produk Kegiatan	
	Tercetak	2024-01-02;
	Digital	2024-01-02;
	Data Mikro	2024-01-02;

**METADATA STATISTIK
VARIABEL**

Nama Variabel	Alias	Konsep	Definisi	Referensi Pemilihan	Referensi Waktu	Ukuran	Satuan	Tipe Data	Klasifikasi Isian	Aturan Validasi	Kalimat Pertanyaan	Apakah variabel dapat diakses umum
Persepsi kepuasan pengguna layanan terhadap ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Ketepatan waktu dinilai apabila penggunaan layanan menjawab tepat atau sangat tepat dalam memberikan pelayanan	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan	-	2023	-	-	string	1. Tidak Tepat 2. Kurang Tepat 3. Tepat 4. Sangat Tepat	∓	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Tidak
Persepsi kepuasan pengguna layanan terhadap kenyamanan sarana dan prasarana layanan	Tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kenyamanan sarana dan prasarana layanan	Pengguna layanan dinilai puas apabila menjawab baik dan sangat baik	Sarana dan prasarana merujuk pada seperangkat hal yang digunakan untuk membantu proses kegiatan sehingga tujuan dari kegiatan tersebut dapat tercapai	-	2023	-	-	string	1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik	∓	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Tidak
Pekerjaan	Profesi	Pekerjaan terakhir yang saat ini dilakukan	Banyaknya pengguna layanan berdasarkan pekerjaan	-	2023	-	-	string	-	∓	Apa pekerjaan Saudara saat ini?	Tidak
Persepsi pengguna layanan terhadap kewajaran biaya/tarif pelayanan	Tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kewajaran biaya/tarif pelayanan	Pengguna layanan dinilai wajar terhadap biaya/tarif pelayanan apabila menjawab murah atau sangat murah	Kewajaran biaya/tarif sesuai dengan maklumat pelayanan	-	2023	-	-	string	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Sangat Murah	∓	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Tidak
Kompetensi petugas pelayanan	tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	Kompetensi Pelayanan	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	-	2023	Jumlah	tidak ada satuan	string	-	∓	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Tidak
Persepsi kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Tingkat kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Pengguna layanan dinilai sesuai terhadap pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan apabila sesuai atau sangat sesuai	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai dengan maklumat pelayanan	-	2023	-	-	string	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	∓	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan anantara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Tidak
Perilaku Petugas Pelayanan	tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap perilaku petugas layanan	Perilaku Petugas Pelayanan	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	-	2023	Jumlah	tidak ada satuan	string	-	∓	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesepanan dan keramahan?	Tidak
Pendidikan terakhir	Last Education	Pendidikan terakhir yang telah ditamatkan	Banyaknya pengguna layanan yang telah menamatkan pendidikan terakhirnya	-	2023	-	-	string	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. D3 5. D4/S1 6. S2 7. S3	∓	Apa pendidikan terakhir saudara	Tidak
Jenis Kelamin	Gender	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara fisiologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	-	2023	-	-	string	1. Laki-laki 2. Perempuan	∓	Apa jenis kelamin saudara	Tidak
Kejelasan Persyaratan Pelayanan	Tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif	-	2023	Jumlah	tidak ada satuan	string	-	∓	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Tidak
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Masukan dan Saran	Saran dan kritik untuk perbaikan layanan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	-	2023	-	-	string	1. Tidak Ada 2. Ada, tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik	Jika tidak terisi maka akan eror;	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?	Tidak

Nama Variabel	Alias	Konsep	Definisi	Referensi Pemilihan	Referensi Waktu	Ukuran	Satuan	Tipe Data	Klasifikasi Isian	Aturan Validasi	Kalimat Pertanyaan	Apakah variabel dapat diakses umum
Umur/Usia	Usia	Umur/Usia	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun menurut sistem kalender Masehi dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir. Dalam pengumpulan data direkomendasikan menggunakan kelompok umur tunggal, sedangkan untuk penyajian data direkomendasikan menggunakan kelompok umur tunggal, kelompok umur 5 tahunan, kelompok umur 10 tahunan, dan/atau kelompok umur dependensi.		pada saat pendataan			Integer	0A. 0-14 tahun 01. 0-4 tahun 02. 0 tahun 03. 1 tahun 04. 2 tahun 05. 3 tahun 06. 4 tahun 07. 5-14 tahun 08. 5-9 tahun 09. 5 tahun 10. 6 tahun 11. 7 tahun 12. 8 tahun 13. 9 tahun 14. 10-14 tahun 15. 10-14 tahun 16. 10 tahun 17. 11 tahun 18. 12 tahun 19. 13 tahun 20. 14 tahun 21. 15-64 tahun 22. 15-24 tahun 23. 15-19 tahun 24. 15 tahun 25. 16 tahun 26. 17 tahun 27. 18 tahun 28. 19 tahun 29. 20-24 tahun 30. 20 tahun 31. 21 tahun 32. 22 tahun 33. 23 tahun 34. 24 tahun 35. 25-34 tahun 36. 25-29 tahun 37. 25 tahun 38. 26 tahun 39. 27 tahun 40. 28 tahun 41. 29-34 tahun 42. 30-34 tahun 43. 30 tahun 44. 31 tahun 45. 32 tahun 46. 33 tahun 47. 34 tahun 48. 35-44 tahun 49. 35-39 tahun 50. 35 tahun 51. 36 tahun 52. 37 tahun 53. 38 tahun 54. 39 tahun 55. 40-44 tahun 56. 40 tahun 57. 41 tahun 58. 42 tahun 59. 43 tahun 60. 44 tahun 61. 45-54 tahun 62. 45-49 tahun 63. 45 tahun 64. 46 tahun 65. 47 tahun 66. 48 tahun 67. 49 tahun 68. 50-54 tahun 69. 50 tahun 70. 51 tahun 71. 52 tahun 72. 53 tahun 73. 54 tahun 74. 55-64 tahun 75. 55-59 tahun 76. 55 tahun 77. 56 tahun 78. 57 tahun 79. 58 tahun 80. 59 tahun 81. 60-64 tahun 82. 60 tahun 83. 61 tahun 84. 62 tahun 85. 63 tahun 86. 64 tahun 87. 65+ tahun 88. 65-74 tahun 89. 65-79 tahun 90. 65 tahun 91. 66 tahun 92. 67 tahun 93. 68 tahun 94. 69 tahun 95. 70-74 tahun 96. 75-79 tahun 97. 75-79 tahun 98. 80-84 tahun 99. 80-84 tahun 100. 80 tahun 101. 81 tahun 102. 82 tahun 103. 83 tahun 104. 84 tahun 105. 85+ tahun 106. 85-94 tahun 107. 85-89 tahun 108. 85 tahun 109. 86 tahun 110. 87 tahun 111. 88 tahun 112. 89 tahun 113. 90-94 tahun 114. 90 tahun 115. 91 tahun 116. 92 tahun 117. 93 tahun 118. 94 tahun 119. 95+ tahun 120. 95 tahun 121. 96 tahun 122. 97+ tahun		Usia saudara saat ini	Tidak

16/05/2024

6/8

Nama Variabel	Alias	Konsep	Definisi	Referensi Pemilihan	Referensi Waktu	Ukuran	Satuan	Tipe Data	Klasifikasi Isian	Aturan Validasi	Kalimat Pertanyaan	Apakah variabeli dapat diakses umum
Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tingkat kemudahan pengguna layanan terhadap prosedur pelayanan	Prosedur Pelayanan	Tata cara pengelolaan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	-	2023	Jumlah	tidak ada satuan	string	-	∴	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Tidak

**METADATA STATISTIK
INDIKATOR**

Nama Indikator	Konsep	Definisi	Interpretasi	Metode Perhitungan	Ukuran	Satuan	Klasifikasi Penyajian	Apakah Indikator Komposit	Indikator Pembangun	Variabel Pembangun	Level Estimasi	Apakah indikator dapat diakses umum
Indeks Kepuasan Masyarakat	Kepuasan Masyarakat Angka Indeks	data informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.	semakin tinggi nilai IKM semakin baik pelayanan terhadap masyarakat	Indikator ini disusun dari 9 unsur pelayanan, 9 unsur tersebut masing-masing terdapat pertanyaan dengan skala interval 1 (sangat tidak puas) - 4 (sangat puas) terhadap responden. Cari rata-rata masing-masing unsur dari semua responden dan dikalikan 0.111. Terakhir cari jumlah semua unsur dan dikali 25.	Indeks	indeks	Kemudahan Prosedur Pelayanan Kecepatan Waktu Pelayanan Perilaku Petugas Pelayanan Kompetensi petugas pelayanan Kejelasan Persyaratan Pelayanan Ketepatan Mutu Produk Pelayanan Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Kewajaran Biaya Pelayanan Pengelolaan Fasilitas Penanganan Pengaduan	Tidak	-	Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu	Kabupaten/Kota	Ya