|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Badan Pusat Statistik*** |  |  |
| **MS-Keg** |

METADATA STATISTIK

**KEGIATAN**

|  |
| --- |
| **Judul Kegiatan :****Tahun: 2024**Survei Kepuasan Masyarakat Perangkat Daerah |
| **Kode Kegiatan (diisi oleh petugas):** |
| **Cara Pengumpulan Data:**2 |
| Pencacahan Lengkap - 1Survei - 2 | Kompilasi Produk Administrasi - 3Cara lain sesuai dengan perkembangan TI - 4 |
| **Sektor Kegiatan:**18 |
| Pertanian dan Perikanan - 1Demografi dan Kependudukan - 2Pembangunan - 3Proyeksi Ekonomi - 4Pendidikan dan Pelatihan - 5Lingkungan - 6Keuangan - 7Globalisasi - 8Kesehatan - 9Industri dan Jasa - 10Teknologi Informasi dan Komunikasi - 11 | Perdagangan Internasional dan Neraca Perdagangan - 12Ketenagakerjaan - 13Neraca Nasional - 14Indikator Ekonomi Bulanan - 15Produktivitas - 16Harga dan Paritas Daya Beli - 17Sektor Publik, Perpajakan, dan Regulasi Pasar - 18Perwilayahan dan Perkotaan - 19Ilmu Pengetahuan dan Hak Paten - 20Perlindungan Sosial dan Kesejahteraan - 21Transportasi - 22 |
| Jenis Kegiatan Statistik : | 2 |
| Statistik Dasar - 1 | Statistik Sektoral - 2 | Statistik Khusus - 3 |
| **Jika kegiatan statistik sektoral, apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS?**2 Ya - 1Tidak - 2Jika “Ya”, **Identitas Rekomendasi**: …………………………… |
| 1. **PENYELENGGARA**
 |
| * 1. **Instansi Penyelenggara:**

**Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Gorontalo** |
| * 1. **Alamat Lengkap Instansi Penyelenggara:**

**Jl. H. Nani Wartabone**Telepon : Faksimile :E-mail : bagianorganisasi.setdakotagtlo@gmail.com |
| 1. **PENANGGUNG JAWAB**
 |
| 1. **Unit Eselon Penanggung Jawab**

Eselon 1 :Eselon 2 : Sekretaris Daerah Kota Gorontalo |
| 1. **Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)**

Jabatan : Kepala Bagian Organisasi (H. Ramdjan Datunsolang, S,IP,M.Si)Alamat : Jl. H. Nani WartaboneTelepon : 081340391970 Faksimile :E-mail : bagianorganisasi.setdakotagtlo@gmail.com |
| 1. **PERENCANAAN DAN PERSIAPAN**
 |
| 1. **Latar Belakang Kegiatan:**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai menimalisir akan kemungkinan adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya reformasi, terutama restrukturisasi strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan outcome yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.  |
| 1. **Tujuan Kegiatan:**

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diterapkan dimasing-masing Perangkat Daerah 2. Melaksanakan amanat dari peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. |
| 1. **Rencana Jadwal Kegiatan:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Awal(tgl/bln/thn) |  | Akhir(tgl/bln/thn) |
| 1. **Perencanaan**
 |  |  |  |
| 1. Perencanaan Kegiatan
 | **08** | **01** | **2024** | s.d. | **08** | **01** | **2024** |
| 1. Desain
 | **01** | **02** | **2024** | s.d. | **01** | **02** | **2024** |
| 1. **Pengumpulan**
 |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Pengumpulan Data
 | **05** | **02** | **2024** | s.d. | **05** | **12** | **2024** |
| 1. **Pemeriksaan**
 |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Pengolahan Data
 | **01** | **12** | **2024** | s.d. | **05** | **12** | **2024** |
| 1. Analisis
 | **01** | **12** | **2024** | s.d. | **05** | **12** | **2024** |
| 1. **Penyebarluasan**
 |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Diseminasi Hasil
 | **09** | **12** | **2024** | s.d. | **09** | **12** | **2024** |
| 1. Evaluasi
 | **12** | **12** | **2024** | s.d. | **12** | **12** | **2024** |

  |
| 1. **Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Nama Variabel (Karakteristik) | Konsep | Definisi | Referensi Waktu (Periode Enumerasi) |
|  | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan | -Persyaratan Pelayanan - Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan | Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dimaksud merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik pelayanan teknis maupun administratif | Tahun 2024 |
|  | Kemudahan prosedur pelayanan | - ProsedurPelayanan -Kemudahanprosedurpelayanan | Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap kemudahan prosedur pelayanan. Prosedur yang dimaksud menjelaskan tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan | Tahun 2024 |
|  | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | - Waktu Pelayanan - Kecepatan waktu dalam pelayanan | Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap kecepatan waktu penyelesaian pelayanan. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan | Tahun 2024 |
|  | Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | - Biaya/Tarif Pelayanan - Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Biaya/tarif merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat | Tahun 2024 |
|  | Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | - Produk Pelayanan - Kesesuaian produk pelayanan | Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan. Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang dihasilkan oleh setiap spesifikasi jenis pelayanan | Tahun 2024 |
|  | Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan | Kompetensi/ kemampuan petugas | Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. Kompetensi petugas merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana menjadi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman | Tahun 2024 |
|  | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | Perilaku petugas | Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap perilaku petugas pelayanan. Dalam hal ini terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. | Tahun 2024 |
|  | Kualitas sarana dan prasarana | Kualitas Sarana dan Prasarana | Kualitas sarana dan prasarana. kualitas sarana dan prasarana adalah ketersediaan dan kelengkapan serta kemampuan sistem pendukung dalam kelancaran menyelesaikan layanan yang diterima oleh penerima layanan. | Tahun 2024 |
|  | Penanganan pengaduan pengguna layanan | Penanganan Pengaduan | Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, meliputi tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. | Tahun 2024 |
|  | Jenis kelamin | 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. | Tahun 2024 |
|  | Tingkat Pendidikan yang Ditamatkan | Jenjang Pendidikan | Tingkat pendidikan yang dicapai seseorang setelah mengikuti pelajaran pada kelas tertinggi pada jenjang pendidikan tertinggi yang diikutinya dengan mendapatkan tanda tamat sekolah (ijazah) | Tahun 2024 |
|  | Pekerjaan | Pekerjaan | Pekerjaan yang telah diselesaikan oleh pekerja dalam pekan dimana survei diselenggarakan, tanpa memperhatikan jenis industri atau status pekerja. Jenis Pekerjaan/Jabatan merupakan macam pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang atau ditugaskan kepada seseorang yang sedang bekerja atau yang sementara tidak bekerja. | Tahun 2024 |
|  | Unit kerja yang memberikan layanan | Unit pemberi layanan | Bagian yang memberikan layanan yang disediakan oleh instansi pelayanan publik yang berisi mengenai persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, dan pengaduan layanan | Tahun 2024 |

  |
| 1. **DESAIN KEGIATAN**
 |
| 21. **Kegiatan ini dilakukan:**

Hanya sekali - 1 → *langsung ke R.4.3.* Berulang - 2 |
| 1. **Jika “berulang” (R.4.1. berkode 2), Frekuensi Penyelenggaraan:**

7Harian - 1 Empat Bulanan - 5Mingguan - 2 Semesteran - 6Bulanan - 3 Tahunan - 7Triwulanan - 4 > Dua Tahunan - 8 |
| 1. **Tipe Pengumpulan Data:**

2*Longitudinal* Panel - 1*Cross Sectional* - 2*Longitudinal* *Cross Sectional* - 3 |
| 1. **Cakupan Wilayah Pengumpulan Data:**

2Seluruh Wilayah Indonesia - 1 → *langsung ke R.4.6.*Sebagian Wilayah Indonesia - 2 |
| 1. **Jika “sebagian wilayah Indonesia” (R.4.4. berkode 2), Wilayah Kegiatan:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Provinsi | Kabupaten/Kota |
|  | **Gorontalo** | **Gorontalo** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

 |
| 1. **Metode Pengumpulan Data:**

2Wawancara - 1Mengisi kuesioner sendiri (swacacah) - 2Pengamatan (observasi) - 4Pengumpulan data sekunder - 8Lainnya (sebutkan) …………………… - 16 |
| 1. **Sarana Pengumpulan Data:**

1*Pencil-and-Paper Interviewing* (PAPI) - 1*Computer-assisted Personal Interviewing* (CAPI) - 2*Computer-assisted Telephones Interviewing* (CATI) - 4*Computer Aided Web Interviewing* (CAWI) - 8*Mail* - 16Lainnya (sebutkan) …………………… - 32 |
| 1. **Unit Pengumpulan Data:**

1Individu - 1Rumah tangga - 2Usaha/perusahaan - 4Lainnya (sebutkan) …………………… - 8 |
| 1. **DESAIN SAMPEL**Diisi jika cara pengumpulan data adalah survei
 |
| 1. **Jenis Rancangan Sampel:**

1*Single Stage/Phase* - 1*Multi Stage/Phase* - 2 |
| 1. **Metode Pemilihan Sampel Tahap Terakhir:**

2Sampel Probabilitas - 1 → *ke R.5.3.a*Sampel Nonprobabilitas - 2 → *ke R.5.3.b* |
| 1. **a. Jika “sampel probabilitas” (R.5.2. berkode 1), Metode yang Digunakan:**

7*Simple Random Sampling* - 1*Systematic Random Sampling* - 2*Stratified Random Sampling* - 3 → *ke R.5.4**Cluster Sampling* - 4*Probability Proportional to Size Sampling* - 5**b. Jika “sampel nonprobabilitas” (R.5.2. berkode 2), Metode yang Digunakan:***Quota Sampling* - 6*Accidental Sampling* - 7*Purposive Sampling* - 8 → *ke R.5.7**Snowball Sampling* - 9*Saturation Sampling* - 10 |
| 1. **Kerangka Sampel Tahap Terakhir:**

*List Frame* - 1*Area Frame* - 2 |
| 1. **Fraksi Sampel Keseluruhan:**
 |
| 1. **Nilai Perkiraan *Sampling Error* Variabel Utama:**
 |
| 1. **Unit Sampel:**

**Penerima Layanan** |
| 1. **Unit Observasi:**

**Bagian Pelayanan** |
| 1. **PENGUMPULAN DATA**
 |
| 1. **Apakah Melakukan Uji Coba (*Pilot Survey*)?**

2Ya - 1Tidak - 2 |
| 1. **Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data:**

2Kunjungan kembali (*revisit*) - 1 *Task Force* - 4Supervisi - 2 Lainnya (sebutkan) ………………… - 8 |
| 1. **Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon?**

2Ya - 1Tidak - 2 |
| **Pertanyaan 6.4 – 6.7 ditanyakan jika sarana pengumpulan data adalah PAPI, CAPI, atau CATI****(Pilihan R.4.7. kode 1, 2, dan/atau 4 dilingkari)** |
| 1. **Petugas Pengumpulan Data:**

1Staf instansi penyelenggara - 1Mitra/tenaga kontrak - 2Staf instansi penyelenggara dan mitra/tenaga kontrak - 3 |
| 1. **Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data:**

2≤ SMP - 1SMA/SMK - 2Diploma I/II/III - 3Diploma IV/S1/S2/S3 - 4 |
| 1. **Jumlah Petugas:**

Supervisor/penyelia/pengawas…1… orangPengumpul data/enumerator…1… orang |
| 1. **Apakah Melakukan Pelatihan Petugas?**

2Ya - 1Tidak - 2 |
| 1. **PENGOLAHAN DAN ANALISIS**
 |
| 1. **Tahapan Pengolahan Data:**

2Penyuntingan (*Editing*) Ya - 1 Tidak - 22Penyandian (*Coding*) Ya - 1 Tidak - 21*Data Entry* Ya - 1 Tidak - 22Penyahihan (Validasi) Ya - 1 Tidak - 2 |
| 1. **Metode Analisis:**

1Deskriptif - 1Inferensia - 2Deskriptif dan Inferensia - 3 |
| 1. **Unit Analisis:**

1Individu - 1 Usaha/perusahaan - 4Rumah tangga - 2 Lainnya (sebutkan) ………………… - 8 |
| 1. **Tingkat Penyajian Hasil Analisis:**

4Nasional - 1 Kecamatan - 8Provinsi - 2 Lainnya (sebutkan) ………………… - 16Kabupaten/Kota - 4  |
| 1. **DISEMINASI HASIL**
 |
| 1. **Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum:**

11Tercetak (*hardcopy*) Ya - 1 Tidak - 2Digital (*softcopy*) Ya - 1 Tidak - 22Data Mikro Ya - 1 Tidak - 2 |
| 1. **Jika pilihan R.8.1. kode 1, Judul dan Rencana Rilis Produk Kegiatan:**

|  |  |
| --- | --- |
| Jenis Diseminasi | Rencana Rilis |
| Tanggal | Bulan | Tahun |
| Tercetak | 15 | 12 | 2024 |
| Digital | 15 | 12 | 2024 |
| Data Mikro | - |  |  |

  |

Gorontalo, 06 November 2024

Mengetahui,

Kepala Bagian Organisasi

Sekretariat Daerah Kota Gorontalo

H. Ramdjan Datunsolang, S.IP, M.Si

NIP. 19700815 199203 1 010