

METADATA STATISTIK KEGIATAN

Judul Kegiatan

Tahun
2021

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Tahun: 2021 pada Inspektorat Kabupaten Semarang

Kode Kegiatan (diisi oleh petugas)

Cara Pengumpulan Data

2

Pencacahan Lengkap	- 1	Kompilasi Produk Administrasi	- 3
Survei	- 2	Cara Lain Sesuai Perkembangan TI	- 4

Sektor Kegiatan

18

Pertanian dan Perikanan	- 1	Perdagangan Internasional dan Neraca Perdagangan	- 12
Demografi dan Kependudukan	- 2	Ketenagakerjaan	- 13
Pembangunan	- 3	Neraca Nasional	- 14
Proyeksi Ekonomi	- 4	Indikator Ekonomi Bulanan	- 15
Pendidikan dan Pelatihan	- 5	Produktivitas	- 16
Lingkungan	- 6	Harga dan Paritas Daya Beli	- 17
Keuangan	- 7	Sektor Publik, Perpajakan, dan Regulasi Pasar	- 18
Globalisasi	- 8	Perwilayahan dan Perkotaan	- 19
Kesehatan	- 9	Ilmu Pengetahuan dan Hak Paten	- 20
Industri dan Jasa	- 10	Perlindungan Sosial dan Kesejahteraan	- 21
Teknologi Informasi dan Komunikasi	- 11	Transportasi	- 22

Jika survei statistik sektoral, apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS?

2

Ya	- 1
Tidak	- 2
Jika Ya, Identitas Rekomendasi	

I. PENYELENGGARA

1.1. Instansi Penyelenggara

Inspektorat Daerah Kabupaten Semarang

1.2. Alamat Lengkap Instansi Penyelenggara

Jl. Letjend. Suprpto No. 7A

Telepon : (024) 6922119 Faksimile : (024) 6922119
Email : inspektoratkabsemarang@gmail.com

II. PENANGGUNG JAWAB

2.1. Unit Eselon Penanggung Jawab

Eselon 1 : -
Eselon 2 : Plt. Inspektur Kabupaten Semarang

2.2. Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)

Jabatan : Sekretaris Inspektur Kabupaten Semarang
Alamat : Jl. Letjend. Suprpto No. 7A
Telepon : (024) 6922119 Faksimile : (024) 6922119
Email : inspektoratkabsemarang@gmail.com

III. PERENCANAAN DAN PERSIAPAN

3.1. Latar Belakang Kegiatan

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

3.2. Tujuan Kegiatan

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3.3. Rencana Jadwal Kegiatan:

	AWAL		AKHIR
A. Perencanaan			
1. Perencanaan Kegiatan	: 01-01-2021	s.d	10-01-2021
2. Desain	: 11-01-2021	s.d	17-01-2022
B. Pengumpulan			
3. Pengumpulan Data	: 18-01-2021	s.d	31-12-2021
C. Pemeriksaan			
4. Pengolahan Data	: 01-07-2021	s.d	09-01-2022
D. Penyebarluasan			
5. Analisis	: 12-07-2021	s.d	23-01-2022
6. Diseminasi Hasil	: 26-07-2021	s.d	31-01-2022
7. Evaluasi	: 26-07-2021	s.d	31-12-2022

3.4. Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Kepuasan terhadap kesesuaian syarat yang harus dipenuhi	Kesesuaian syarat	Kepuasan tentang persyaratan adalah penilaian yang diberikan oleh perangkat daerah, perangkat desa dan tenaga kependidikan yang menjadi responden atas pelayanan petugas pembinaan/pemantauan dan petugas audit terkait dengan kesesuaian syarat yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanan yang dimohon	Semester 1: Jan-Juni, Semester 2: Jul-Des
2	Kepuasan terhadap alur prosedur dalam pengurusan suatu jenis pelayanan	Alur prosedur	Kepuasan tentang prosedur adalah penilaian yang diberikan oleh perangkat daerah, perangkat desa dan tenaga kependidikan yang menjadi responden atas pelayanan petugas pembinaan/pemantauan dan petugas audit terkait dengan alur prosedur dalam pengurusan suatu jenis pelayanan di unit ini	Semester 1: Jan-Juni, Semester 2: Jul-Des
3	Kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan dengan kenyataan dalam penyelesaian suatu jenis pelayanan	Standar waktu	Kepuasan tentang kesesuaian standar waktu adalah penilaian yang diberikan oleh perangkat daerah, perangkat desa dan tenaga kependidikan yang menjadi responden atas pelayanan petugas pembinaan/pemantauan dan petugas audit terkait kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan dengan kenyataan dalam penyelesaian suatu jenis pelayanan	Semester 1: 1 Jan-Juni, Semester 2: Jul-Des
4	Kepuasan terhadap besaran biaya/tarif pelayanan	Biaya/tarif	Kepuasan tentang biaya/tarif adalah penilaian yang diberikan oleh perangkat daerah, perangkat desa dan tenaga kependidikan yang menjadi responden atas pelayanan petugas pembinaan/pemantauan dan petugas audit terkait besaran biaya/tarif atas suatu jenis pelayanan	Semester 1: Jan-Juni, Semester 2: Jul-Des
5	Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan atau diterima pengguna layanan	Hasil pelayanan	Kepuasan tentang pelayanan dan tingkat kepentingannya adalah penilaian yang diberikan oleh perangkat daerah, perangkat desa dan tenaga kependidikan yang menjadi responden atas pelayanan petugas pembinaan/pemantauan dan petugas audit terkait hasil pelayanan yang diberikan atau diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan yang telah tercantum dalam standar pelayanan	Semester 1: Jan-Juni, Semester 2: Jul-Des
6	Kepuasan terhadap kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Kompetensi	Kepuasan tentang kompetensi adalah penilaian yang diberikan oleh perangkat daerah, perangkat desa dan tenaga kependidikan yang menjadi responden atas pelayanan petugas pembinaan/pemantauan dan petugas audit terkait kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Semester 1: Jan-Juni, Semester 2: Jul-Des
7	Kepuasan terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Perilaku	Kepuasan tentang perilaku adalah penilaian yang diberikan oleh perangkat daerah, perangkat desa dan tenaga kependidikan yang menjadi responden atas pelayanan petugas pembinaan/pemantauan dan petugas audit terkait perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Semester 1: Jan-Juni, Semester 2: Jul-Des
8	Kepuasan terhadap tersedianya sarana penanganan pengaduan, saran	Sarana	Kepuasan tentang sarana penanganan pengaduan adalah penilaian yang diberikan oleh perangkat daerah, perangkat desa dan tenaga kependidikan yang menjadi responden atas pelayanan petugas pembinaan/pemantauan dan petugas audit terkait tersedianya sarana penanganan pengaduan, saran (seperti kotak saran/email)	Semester 1: Jan-Juni, Semester 2: Jul-Des
9	Kepuasan terhadap sarana/prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan	Sarana/prasarana	Kepuasan tentang Sarana/Prasarana pengguna layanan adalah penilaian yang diberikan oleh perangkat daerah, perangkat desa dan tenaga kependidikan yang menjadi responden atas pelayanan petugas pembinaan/pemantauan dan petugas audit terkait sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan (seperti tersedia ruang tunggu	Semester 1: Jan-Juni, Semester 2: Jul-Des

IV. DESAIN KEGIATAN

4.1. Kegiatan Ini Dilakukan

2

Hanya Sekali langsung ke R.4.3	- 1	Berulang	- 2
-----------------------------------	-----	----------	-----

4.2. Jika “berulang” (R.4.1. berkode 2), Frekuensi Penyelenggaraan:

6

Harian	- 1	Empat Bulanan	- 5
Mingguan	- 2	Semesteran	- 6
Bulanan	- 3	Tahunan	- 7
Triwulanan	- 4	> Dua Tahunan	- 8

4.3. Tipe Pengumpulan Data:

2

Longitudinal Panel	- 1
Longitudinal Cross Sectiona	- 2
Cross Sectiona	- 3

4.4. Cakupan Wilayah Pengumpulan Data:

2

Seluruh Wilayah Indonesia	- 1 langsung ke R.4.6
Sebagian Wilayah Indonesia	- 2

4.5. Jika “sebagian wilayah Indonesia” (R.4.4. berkode 2), Wilayah Kegiatan:

No	Provinsi	Kabupaten/Kota
1.	JAWA TENGAH	SEMARANG

4.6. Metode Pengumpulan Data:

2

Wawancara	- 1
Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)	- 2
Pengamatan (observasi)	- 4
Pengumpulan data sekunder	- 8
Lainnya (sebutkan)	- 16

4.7. Sarana Pengumpulan Data:

8

Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)	- 1
Computer-assisted Personal Interviewing (CAPI)	- 2
Computer-assisted Telephones Interviewing (CATI)	- 4
Computer Aided Web Interviewing (CAWI)	- 8
Mail	- 16
Lainnya (sebutkan)	- 32

4.8. Unit Pengumpulan Data:

8

Individu	- 1
Rumah tangga	- 2
Usaha/perusahaan	- 4
Lainnya (sebutkan)	- 8 Instansi Pemerintah

V. DESAIN SAMPEL

Diisi jika cara pengumpulan data adalah survei sebagian

5.1. Jenis Rancangan Sampel:

1

Single Stage/Phase	- 1
Multi Stage/Phase	- 2

5.2. Metode Pemilihan Sampel Tahap Terakhir:

2

Sampel Probabilitas	- 1 ke R.5.3.a
Sampel Nonprobabilitas	- 2 ke R.5.3.b

5.3. Jika “sampel probabilitas” (R.5.2. berkode 1), Metode yang Digunakan:

8

Simple Random Sampling	- 1 kode 1-5 ke R.5.4
Systematic Random Sampling	- 2
Stratified Random Sampling	- 3
Cluster Sampling	- 4
Multi Stage Sampling	- 5

Jika “sampel nonprobabilitas” (R.5.2. berkode 2), Metode yang Digunakan:

Quota Sampling	- 6 kode 6-10 ke R.5.7
Accidental Sampling	- 7
Purposive Sampling	- 8
Snowball Sampling	- 9
Saturation Sampling	- 10

5.4. Kerangka Sampel Tahap Terakhir:

List Frame	- 1
Area Frame	- 2

5.5. Fraksi Sampel Keseluruhan:

5.6. Nilai Perkiraan Sampling Error Variabel Utama:

5.7. Unit Sampel:

OPD, Desa, SD dan SMP di Kab. Semarang yang menjadi objek pemantauan, pemeriksaan dan konsulting

5.8. Unit Observasi:

Perangkat Daerah, Perangkat Desa, Tenaga Kependidikan

VI. PENGUMPULAN DATA

6.1. Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)?

2

Ya	- 1
Tidak	- 2

6.2. Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data:

Kunjungan kembali (revisit)	- 1
Supervisi	- 2
Task Force	- 4
Lainnya (sebutkan)	- 8

6.3. Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon?

Ya	- 1
Tidak	- 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)

6.4. Petugas Pengumpulan Data:

Staf instansi penyelenggara	- 1
Mitra/tenaga kontrak	- 2
Staf instansi penyelenggara dan mitra/tenaga kontrak	- 3

6.5. Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data:

≤ SMP	- 1
SMA/SMK	- 2
Diploma I/II/III	- 3
Diploma IV/S1/S2/S3	- 4

6.6. Jumlah Petugas:

Supervisor/penyelia/pengawas	<input type="text"/> orang
Pengumpul data/enumerator	<input type="text"/> orang

6.7. Apakah Melakukan Pelatihan Petugas?

Ya	- 1
Tidak	- 2

VII. PENGOLAHAN DAN ANALISIS

7.1. Tahapan Pengolahan Data:

Penyuntingan (Editing)	Ya - 1	Tidak - 2	<input type="text" value="1"/>
Penyandian (Coding)	Ya - 1	Tidak - 2	<input type="text" value="2"/>
Data Entry	Ya - 1	Tidak - 2	<input type="text" value="1"/>
Penyahihan (Validasi)	Ya - 1	Tidak - 2	<input type="text" value="1"/>

7.2. Metode Analisis:

Deskriptif	- 1
Inferensia	- 2
Deskriptif dan Inferensia	- 3

7.3. Unit Analisis:

8

Individu	- 1
Rumahtangga	- 2
Usaha/perusahaan	- 4
Lainnya, sebutkan	- 8 instansi

7.4. Tingkat Penyajian Hasil Analisis:

4

Nasional	- 1
Provinsi	- 2
Kabupaten/Kota	- 4
Kecamatan	- 8
Lainnya, sebutkan	- 16

VIII. DISEMINASI HASIL**8.1. Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum:**

Tercetak (hardcopy)	Ya - 1	Tidak - 2	2
Digital (softcopy)	Ya - 1	Tidak - 2	1
Data Mikro	Ya - 1	Tidak - 2	2

8.2. Jika pilihan R.8.1. kode 1, Rencana Rilis Produk Kegiatan:

	Tanggal
Tercetak	: 30-11--0001
Digital	: 31-01-2022
Data Mikro	: 30-11--0001

Ungaran, 31 January 2022

Miftahul Barihoh, S.Pt., M.M.
NIP. 197203101997032008