

**METADATA STATISTIK
KEGIATAN**

Judul Kegiatan	Survei Kepuasan Masyarakat	
Tahun Kegiatan	2023	
Cara Pengumpulan Data	Survei	
Sektor Kegiatan	Sektor Publik Perpajakan dan Regulasi Pasar	
Jenis Kegiatan Statistik	Statistik Sektoral	
Identitas Rekomendasi	-	
I. PENYELENGGARA		
1.1	Instansi Penyelenggara	Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung
1.2	Alamat	Jl. Wastukencana No. 2
	Telepon	022-42222323
	Faksimile	022-42222323
	<i>Email</i>	bapenda@bandung.go.id
II. PENANGGUNG JAWAB		
2.1	Unit Eselon Penanggung Jawab	
	Eselon 1	-
	Eselon 2	H. ISKANDAR ZULKARNAIN, ST., MM.
2.2	Penanggung Jawab Teknis	
	Nama	HENRYCO ARIE SAPIE., SE
	Jabatan	Sekretaris Badan Pendapatan Daerah
	Alamat	Jalan Wastukencana No. 2
	Telepon	022-4235052
	Faksimile	022-4235052
	<i>Email</i>	bapenda@bandung.go.id
III. PERENCANAAN DAN PERSIAPAN		

3.1	Latar Belakang Kegiatan	Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan PERMENPAN-RB nomor 14 tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan. Survei wajib dilakukan secara berkala dengan minimal 1 tahun sekali.
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	
	Perencanaan Kegiatan	2023-01-02 s.d. 2023-01-06
	Desain	2023-01-09 s.d. 2023-01-13
	Pengumpulan Data	2023-01-16 s.d. 2023-06-30
	Pengolahan Data	2023-07-03 s.d. 2023-07-07
	Analisis	2023-07-10 s.d. 2023-07-14
	Diseminasi Hasil	2023-07-17 s.d. 2023-07-21
	Evaluasi	2023-07-24 s.d. 2023-07-28

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan

Nama Variabel	Konsep	Definisi	Referensi Waktu
Biaya/Tarif	Biaya	Penilaian yang diberikan masyarakat mengenai ongkos yang dikenakan dalam mengurus/memperoleh pelayanan	Selama pelayanan
Penanganan Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Penilaian yang diberikan penerima layanan terhadap penanganan pengaduan	Selama pelayanan

Kesesuaian Persyaratan	Kesesuaian Persyaratan	Penilaian yang diberikan penerima layanan terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Selama pelayanan
Kecepatan Waktu	Kecepatan Waktu	Penilaian yang diberikan penerima layanan terhadap kecepatan waktu pelayanan	Selama pelayanan
Kesesuaian Produk	Kesesuaian Produk	Penilaian yang diberikan penerima layanan terhadap kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Selama pelayanan
Kemudahan Prosedur	Kemudahan Prosedur	Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan tentang kemudahan prosedur pelayanan	Selama pelayanan
Kompetensi Petugas	Kompetensi Petugas	Penilaian yang diberikan penerima layanan terhadap kompetensi petugas pelayanan	Selama pelayanan
Perilaku Petugas	Perilaku Petugas	Penilaian yang diberikan penerima layanan terhadap perilaku petugas pelayanan	Selama pelayanan
Kualitas Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan Prasarana	Penilaian yang diberikan penerima layanan terhadap kualitas sarana prasarana pelayanan	Selama pelayanan

IV. DESAIN KEGIATAN

4.1	Kegiatan ini dilakukan	BERULANG
4.2	Frekuensi Penyelenggaraan	SEMESTERAN
4.3	Tipe Pengumpulan Data	CROSS_SECTIONAL
4.4	Cakupan Wilayah Pengumpulan Data	SEBAGIAN_WILAYAH_INDONESIA
4.5	Wilayah Kegiatan	
	Provinsi	Kabupaten/Kota
	JAWA BARAT	KOTA BANDUNG
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	SINGLE_STAGE_ATAU_PHASE
5.2	Metode Pemilihan Sampel Tahap Terakhir	SAMPEL_NONPROBABILITAS
5.3	Metode yang Digunakan	ACCIDENTAL_SAMPLING
5.4	Kerangka Sampel Tahap Terakhir	-

5.5	Fraksi Sampel Keseluruhan	-
5.6	Nilai Perkiraan Sampling Error Variabel Utama	-
5.7	Unit Sampel	Pengguna Layanan
5.8	Unit Observasi	Pengguna Layanan
VI. PENGUMPULAN DATA		
6.1	Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)?	Tidak
6.2	Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data	Kunjungan kembali (revisit)
6.3	Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon?	Tidak
6.4	Petugas Pengumpulan Data	Staf instansi penyelenggara
6.5	Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data	SMA/SMK
6.6	Jumlah Petugas	Supervisor/penyelia/pengawas: 1 Pengumpul data/enumerator: 11
6.7	Apakah Melakukan Pelatihan Petugas?	Tidak
VII. PENGOLAHAN DAN ANALISIS		
7.1	Tahapan Pengolahan Data	Editing, Coding, Data Entry, Validasi
7.2	Metode Analisis	DESKRIPTIF
7.3	Unit Analisis	Individu
7.4	Tingkat Penyajian Hasil Analisis	Lainnya : Unit Layanan
VIII. DISEMINASI HASIL		
8.1	Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum	
	Tercetak (<i>hardcopy</i>)	Tidak
	Digital (<i>softcopy</i>)	Ya
	Data Mikro	Tidak
8.2	Rencana Rilis Produk Kegiatan	
	Tercetak	-
	Digital	2023-07-31;
	Data Mikro	-

**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
----------------------	--------------	---------------	-----------------	----------------------------	------------------------	---------------	---------------	------------------	--------------------------	------------------------	---------------------------	---

Metadata variabel tidak tersedia.

**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
-----------------------	---------------	-----------------	---------------------	---------------------------	---------------	---------------	------------------------------	----------------------------------	----------------------------	---------------------------	-----------------------	--

Metadata indikator tidak tersedia.