

**Metadata Statistik : Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas**  
**Produsen Data : Sekretariat Daerah**

---

INFORMASI UMUM

---

Tahun Kegiatan  
2025

---

Judul Kegiatan  
Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas

---

Kode Kegiatan (diisi oleh petugas)  
-

---

Cara Pengumpulan Data:  
2. Survei

---

Sektor Kegiatan:  
18. Sektor Publik, Perpajakan, dan Regulasi Pasar

---

Jika survei statistik sektoral, apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS:  
2. Tidak

---

I. PENYELENGGARA

---

1.1. Instansi Penyelenggara  
Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas

---

1.2. Alamat Lengkap Instansi Penyelenggara  
Telepon : (0562) 392454  
E-mail : setda.kab.sbs@gmail.com  
Faksimile : -

---

II. PENANGGUNG JAWAB

---

2.1. Unit Eselon Penanggung Jawab

Eselon 1 : -

Eselon 2 : -

## 2.2. Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)

Jabatan : Kepala Bagian Umum

Alamat : Jalan Pembangunan Sambas Nomor 82 Kec.sambas, Sambas, Kalimantan Barat

Telepon : (0562) 392454

E-mail : setda.kab.sbs@gmail.com

Faksimile : (0562) 392443

### III. PERENCANAAN DAN PERSIAPAN

#### 3.1. Latar Belakang Kegiatan

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Mengamanatkan Kepada Pemerintah Daerah Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Menjamin Penyediaan Pelayanan Publik Sesuai Dengan Asas-asas Umum Pemerintahan Dan Korporasi Yang Baik Serta Memberikan Perlindungan Bagi Setiap Warga Negara Dan Penduduk Dari Penyalahgunaan Wewenang Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Berkaitan Dengan Kebutuhan Dasar Masyarakat. Salah Satu Upaya Yang Harus Dilakukan Dalam Perbaikan Pelayanan Publik Adalah Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (skm) Kepada Pengguna Layanan. Mengingat Jenis Layanan Publik Sangat Beragam Dengan Sifat Dan Karakteristik Yang Berbeda, Maka Skm Dapat Menggunakan Metode Dan Teknik Survei Yang Sesuai. Adapun Aturan Yang Dijadikan Pedoman Pelaksanaan Survei Adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Dimana Instansi Pemerintah Diamanatkan Untuk Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Sebagai Tolak Ukur Untuk Menilai Tingkat Kualitas Pelayanan Secara Berkala Paling Sedikit Sekali Dalam Satu Tahun.

#### 3.2. Tujuan Kegiatan

Survei Kepuasan Masyarakat Bertujuan Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik Yang Diberikan Oleh Aparatur Pada Masing-masing Unit Pelayanan Publik

#### 3.3. Rencana Jadwal Kegiatan

	Awal (tgl/bln/thn)		Akhir (tgl/bln/thn)
<b>A. Perencanaan</b>			
1. Perencanaan Kegiatan	02 Desember 2024	s.d.	31 Desember 2024
2. Desain	02 Desember 2024	s.d.	31 Desember 2024
<b>B. Pengumpulan</b>			
3. Pengumpulan Data	02 Januari 2025	s.d.	31 Desember 2025
<b>C. Pemeriksaan</b>			
4. Pengolahan Data	02 Januari 2025	s.d.	09 Januari 2026
<b>D. Penyebarluasan</b>			
5. Analisis	12 Januari 2026	s.d.	23 Januari 2026
6. Diseminasi Hasil	26 Januari 2026	s.d.	30 Januari 2026
7. Evaluasi	02 Februari 2026	s.d.	06 Februari 2026

Tanggal Mulai Tanggal Selesai A. Perencanaan 1. Perencanaan Kegiatan 02 Desember 2024 31 Desember 2024 2. Desain 02 Desember 2024 31 Desember 2024 B. Pengumpulan 3. Pengumpulan Data 02 Januari 2025 31 Desember 2025 C. Pemeriksaan 4. Pengolahan Data 02 Januari 2025 09 Januari 2026 D. Penyebarluasan 5. Analisis 12 Januari 2026 23 Januari 2026 6. Diseminasi Hasil 26 Januari 2026 30 Januari 2026 7. Evaluasi 02 Februari 2026 06 Februari 2026

#### 3.4. Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan

No.	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1.	Persyaratan	Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif	triwulan
2.	Prosedur	Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	triwulan
3.	Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	triwulan
4.	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif	Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.	triwulan
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Produk Layanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.	triwulan
6.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	triwulan
7.	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	triwulan
8.	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana	Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).	triwulan
9.	Penanganan Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	triwulan

No Nama Variabel (Karakteristik) Konsep Definisi Referensi Waktu (periode Enumerasi) 1. Persyaratan Persyaratan Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif triwulan 2. Prosedur Prosedur Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. triwulan 3. Waktu Pelayanan Waktu Pelayanan Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. triwulan 4. Biaya/Tarif Biaya/Tarif Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. triwulan 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk Layanan Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. triwulan 6. Kompetensi Pelaksana Kompetensi Pelaksana Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. triwulan 7. Perilaku Pelaksana Perilaku Pelaksana Sikap petugas dalam memberikan pelayanan. triwulan 8. Sarana dan Prasarana Sarana dan Prasarana Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). triwulan 9. Penanganan Pengaduan Penanganan Pengaduan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. triwulan

#### IV. DESAIN KEGIATAN

4.1. Kegiatan ini dilakukan:  
2. Berulang

4.2. Jika "berulang" (R.4.1. berkode 2), Frekuensi Penyelenggaraan:  
7. Tahunan

4.3. Tipe Pengumpulan Data:  
3. Cross Sectional

4.4. Cakupan Wilayah Pengumpulan Data:  
2. Sebagian Wilayan Indonesia

4.5. Jika "sebagian wilayah indonesia" (R.4.4. berkode 2), wilayah kegiatan:

No.	Provinsi	Kabupaten/Kota
1.	KALIMANTAN BARAT	SAMBAS

No Nama Provinsi Kabupaten/Kota 1. KALIMANTAN BARAT SAMBAS

4.6. Metode Pengumpulan Data:

4.7. Sarana Pengumpulan Data:  
1. Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)

4.8. Unit Pengumpulan Data:

#### V. DESAIN SAMPEL

5.1. Jenis Rancangan Sampel:  
1. Single Stage/Phase

5.2. Metode Pemilihan Sampel Tahap Terakhir:  
1. Sampel Probabilitas (-> ke R.5.3.a.)

5.3. Jika "sampel probalitas" (R.5.2. berkode 1), Metode yang Digunakan:  
1. Simple Random Sampling (-> ke R.5.4.)  
Jika "sampel Nonprobabilitas" (R.5.2. berkode 2), Metode yang Digunakan:

5.4. Kerangka Sampel Tahap Akhir:

## 2. Area Frame

---

5.5. Fraksi Sampel Keseluruhan  
Besaran Sampel Dan Populasi Menggunakan Tabel Sampel Dari Krejcie And Morgan

---

5.6. Nilai Perkiraan Sampling Error Variabel Utama  
5 %

---

5.7. Unit Sampel  
Penerima Pelayanan Publik Yang Pada Saat Pencacahan Sedang Berada Di Lokasi Unit Pelayanan, Atau Yang Pernah Menerima Pelayanan Dari Aparatur Penyelenggara Pelayanan

---

5.8. Unit Observasi  
Unit Pelayanan Publik Adalah Unit Kerja/kantor Pelayanan Pada Instansi Pemerintah, Yang Secara Langsung Maupun Tidak Langsung Memberikan Pelayanan Kepada Penerima Pelayanan

---

---

## VI. PENGUMPULAN DATA

---

6.1. Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)?  
2. Tidak

---

6.2. Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data:

---

6.3. Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon?  
2. Tidak

---

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:  
3. Staf instansi penyelenggara dan mitra/tenaga kontrak

---

---

## VII. PENGOLAHAN DAN ANALISIS

---

7.1. Tahapan Pengolahan Data:  
Penyuntingan (Editing)  
1. Ya  
Penyandian (Coding)  
2. Tidak  
Data Entry  
1. Ya  
Penyahihan (Validasi)  
1. Ya

---

7.2. Metode Analisis:

### 3. Deskriptif dan Inferensia

7.3. Unit Analisis:

7.4. Tingkat Penyajian Hasil Analisis:

### VIII. DISEMINASI HASIL

8.1. Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum:

Tercetak (hardcopy)

1. Ya

Digital (softcopy)

1. Ya

Data Mikro

2. Tidak

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

Jenis Produk	Tanggal	Bulan	Tahun
Tercetak (Hardcopy)	26	Januari	2026
Digital (Softcopy)	26	Januari	2026
Data Mikro			

Jenis Produk Tanggal Rilis Tercetak (Hardcopy) 26 Januari 2026 Digital (Softcopy) 26 Januari 2026 Data Mikro

Metadata Statistik Variabel

No.	Nama Variabel	Alias	Konsep	Definisi	Referensi Pemilihan	Referensi Waktu	Tipe Data	Klasifikasi Isian	Aturan Validasi	Kalimat Pertanyaan	Apakah Dapat Diakses Umum?
1	Biaya	-	Biaya/Tarif	Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.	PERMENPAN NO 14 TAHUN 2017	Semesteran	-		Wajib diisi	Berapa biaya/tarif?	YA
2	Kompetensi Pelaksana	-	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	PERMENPAN NO 14 TAHUN 2017	Semesteran	-		Wajib diisi	Kompetensi pelaksana	YA
3	Pengelolaan Fasilitas Penanganan Pengaduan	-	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tata cara pelaksanaan pelayanan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku	Permepan RB Nomor 14 Tahun 2017	Semesteran	-		Wajib diisi	-	YA
4	Persyaratan	-	Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif	PERMENPAN NO 14 TAHUN 2017	Triwulan	Kategorik		Wajib diisi?	persyaratan	YA

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	-	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.	PERMENPAN NO 14 TAHUN 2017	Semesteran	-		Wajib diisi	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	YA															
6	Prosedur	-	Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	PERMENPAN NO 14 TAHUN 2017	Semesteran	Kategorik		Wajib diisi	Prosedur	YA															
7	Tingkat kepuasan terhadap perilaku pelaksana	-	Tingkat kepuasan terhadap perilaku pelaksana	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap perilaku pelaksana. Perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Petugas pelayanan responsif serta bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan dengan baik dan peduli terhadap keluhan konsumen.	Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Semesteran	-	<table><thead><tr><th>No</th><th>Kode Item Klasifikasi</th><th>Nama Item Klasifikasi</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>1</td><td>Sangat tidak puas</td></tr><tr><td>2</td><td>2</td><td>Tidak puas</td></tr><tr><td>3</td><td>3</td><td>Puas</td></tr><tr><td>4</td><td>4</td><td>Sangat puas</td></tr></tbody></table>	No	Kode Item Klasifikasi	Nama Item Klasifikasi	1	1	Sangat tidak puas	2	2	Tidak puas	3	3	Puas	4	4	Sangat puas	Wajib diisi	Tingkat kepuasan terhadap perilaku pelaksana	YA
No	Kode Item Klasifikasi	Nama Item Klasifikasi																								
1	1	Sangat tidak puas																								
2	2	Tidak puas																								
3	3	Puas																								
4	4	Sangat puas																								



8	Tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana penunjang pelayanan	-	Tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana penunjang pelayanan	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus.	Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Semesteran	-	<table><thead><tr><th>No</th><th>Kode Item Klasifikasi</th><th>Nama Item Klasifikasi</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>1</td><td>Sangat tidak puas</td></tr><tr><td>2</td><td>2</td><td>Tidak puas</td></tr><tr><td>3</td><td>3</td><td>Puas</td></tr><tr><td>4</td><td>4</td><td>Sangat puas</td></tr></tbody></table>	No	Kode Item Klasifikasi	Nama Item Klasifikasi	1	1	Sangat tidak puas	2	2	Tidak puas	3	3	Puas	4	4	Sangat puas	Wajib diisi	Tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana penunjang pelayanan	YA
No	Kode Item Klasifikasi	Nama Item Klasifikasi																								
1	1	Sangat tidak puas																								
2	2	Tidak puas																								
3	3	Puas																								
4	4	Sangat puas																								
9	Waktu Pelayanan	-	Waktu Pelayanan	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	PERMENPAN NO 14 TAHUN 2017	Semesteran	-		Wajib diisi	Waktu pelayanan?	YA															

Metadata Statistik Indikator

No.	Nama Indikator	Definisi	Konsep	Interpretasi	Metode	Rumus Perhitungan	Ukuran	Satuan	Klasifikasi Penyajian
1	Indeks Kepuasan Masyarakat	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.	1.Kepuasan Masyarakat 2.Angka Indeks	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.	$\frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \times 0.111 \times 25$	Indeks	Indeks	Kemudahan Prosedur Pelayanan