

**Metadata Statistik : Survei Kepuasan Masyarakat (skm) Semester Ii Tahun 2023**  
**Produsen Data : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

---

INFORMASI UMUM

---

Tahun Kegiatan  
2023

---

Judul Kegiatan  
Survei Kepuasan Masyarakat (skm) Semester Ii Tahun 2023

---

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:

---

I. PENYELENGGARA

---

1.1. Instansi Penyelenggara  
Survei Kepuasan Masyarakat (skm) Semester Ii Tahun 2023

---

1.2. Alamat Lengkap Instansi Penyelenggara  
Telepon : 0562-392327  
E-mail : dpmpmsp.sambas@gmail.com  
Faksimile : 0562-392327

---

II. PENANGGUNG JAWAB

---

2.1. Unit Eselon Penanggung Jawab  
Eselon 1 : -

2.2. Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)

Jabatan : Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan Pelayanan

Alamat : Jalan Sukaramai, Sambas

Telepon : 082255894747

E-mail : Pengaduan.dpmptsp.sambas@gmail.com

Faksimile : -

---

---

III. PERENCANAAN DAN PERSIAPAN

---

3.1. Latar Belakang Kegiatan

urvei Kepuasan Masyarakat (skm) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (dpmptsp) Kabupaten Sambas Adalah Survei Untuk Mengetahui Tingkat Kinerja Unit Pelayanan Secara Berkala Sebagai Bahan Untuk Menetapkan Kebijakan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Kualitas Publik. Sementara Skm Ini Bagi Masyarakat Dapat Juga Digunakan Sebagai Gambaran Tentang Kinerja Pelayanan Pada Bidang Pelayanan Perizinan Dan Nonperizinan Pada Dpmptsp Kabupaten Sambas.

---

3.2. Tujuan Kegiatan

Tujuan Dari Survei Ini Adalah Untuk Memperoleh Data Dan Informasi Mengenai Seberapa Besar Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Yang Diberikan Oleh Dpmptsp Kabupaten Sambas Kepada Masyarakat.

---

3.3. Rencana Jadwal Kegiatan

|                         | Awal (tgl/bln/thn) |      | Akhir (tgl/bln/thn) |
|-------------------------|--------------------|------|---------------------|
| A. Perencanaan          |                    |      |                     |
| 1. Perencanaan Kegiatan | 01 Juni 2023       | s.d. | 16 Juni 2023        |
| 2. Desain               | 19 Juni 2023       | s.d. | 30 Juni 2023        |
| B. Pengumpulan          |                    |      |                     |
| 3. Pengumpulan Data     | 03 Juli 2023       | s.d. | 11 Desember 2023    |
| C. Pemeriksaan          |                    |      |                     |
| 4. Pengolahan Data      | 11 Desember 2023   | s.d. | 22 Desember 2023    |
| D. Penyebarluasan       |                    |      |                     |
| 5. Analisis             | 11 Desember 2023   | s.d. | 22 Desember 2023    |
| 6. Diseminasi Hasil     | 25 Desember 2023   | s.d. | 25 Desember 2023    |
| 7. Evaluasi             | 29 Desember 2023   | s.d. | 29 Desember 2023    |

---

3.4. Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan

| No. | Nama Variabel (Karakteristik) | Konsep | Definisi | Referensi Waktu (Periode Enumerasi) |
|-----|-------------------------------|--------|----------|-------------------------------------|
|-----|-------------------------------|--------|----------|-------------------------------------|

|    |  |                                |  |                   |
|----|--|--------------------------------|--|-------------------|
| 1. | Aspek pelayanan mengenai persyaratan pelayanan                 | Persyaratan pelayanan          | 1. Persyaratan Administrasi: a. Nomor Induk Kependudukan (NIK); b. Email; c. Nomor Handphone (Hp); d. NPWP bagi pelaku usaha berbadan usaha/berbadan hukum; e. Akta Pendirian perusahaan dan perubahannya (apabila ada) serta pengesahannya. 2. Persyaratan Teknis: Mengacu pada Standar Pelayanan (SP) yang telah ditetapkan yang sesuai dengan Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian/Lembaga untuk setiap jenis pelayanan.   | Setahun yang lalu |
| 2. | Aspek pelayanan mengenai prosedur pelayanan                    | Prosedur pelayanan             | Mengacu pada SP yang telah ditetapkan yang sesuai dengan NSPK dari Kementerian/Lembaga untuk setiap jenis pelayanan: 1. Melakukan Pendaftaran Akun melalui www.oss.go.id; 2. Melakukan Aktivasi Akun; 3. Mengajukan Nomor Induk Berusaha (NIB); 4. Mengajukan Izin Usaha tanpa komitmen atau dengan komitmen; 5. Pemenuhan Komitmen; 6. Mendapatkan Notifikasi Persetujuan; 7. Izin Usaha terbit.  | Setahun yang lalu |
| 3. | Aspek pelayanan mengenai waktu pelayanan                       | Waktu pelayanan                | Mengacu pada SP yang telah ditetapkan yang sesuai dengan NSPK dari Kementerian/Lembaga untuk setiap jenis pelayanan.   | Setahun yang lalu |
| 4. | Aspek pelayanan mengenai biaya atau tarif                      | Pelayanan biaya atau tarif     | Sebagian besar jenis pelayanan tidak dipungut biaya (tanpa biaya), kecuali perizinan tertentu yang dikenakan retribusi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Biaya/ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.  | Setahun yang lalu |
| 5. | Kepuasan pelanggan terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan | Kepuasan pelanggan             | Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.   | Setahun yang lalu |
| 6. | Aspek pelayanan mengenai kompetensi pelaksana                  | Pelayanan kompetensi pelaksana | Kompetensi Pelaksana meliputi kualifikasi: 1. Memahami Tugas dan Fungsi (Tusi) jabatan; 2. Memahami prosedur dan sistem administrasi pemerintahan; 3. Memahami Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP); 4. Memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan; 5. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan perangkat lainnya serta mampu dalam pemanfaatan alih Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) seperti sistem Online Single Submission (OSS) maupun sistem aplikasi lainnya; 6. Memiliki sertifikat atau surat keterangan pernah mengikuti Pendidikan dan Pelatihan (Diklat), Bimbingan Teknis (Bimtek), Pemagangan dan sejenisnya.   | Setahun yang lalu |
| 7. | Aspek pelayanan mengenai perilaku pelaksana                    | pelayanan perilaku pelaksana   | Sarana dan Prasarana paling sedikit meliputi: 1. Kantor Depan (Front Office): a. Loker Penerimaan; b. Loker Penyerahan; c. Loker Pembayaran; d. Ruang/Tempat Layanan Informasi; e. Ruang/Tempat Layanan Pengaduan; f. Ruang Layanan Konsultasi; 2. Kantor Belakang (Back Office): a. Ruang Rapat; b. Ruang Pemrosesan; 3. Ruang Pendukung: a. Ruang Tunggu; b. Ruang Laktasi; c. Ruang Difabel dan Manula; d. Ruang Bermain Anak; e. Ruang Arsip dan Perpustakaan; f. Toilet/Kamar Mandi; g. Tempat Ibadah; h. Tempat Parkir; i. Ruang/Tempat Penjualan Makanan dan Minuman; 4. Alat/Fasilitas Pendukung: a. Seragam Pelayanan; b. Formulir; c. Telepon dan Mesin Faksimile; d. Perangkat Komputer, Printer dan Scanner; e. Mesin Antrian; f. Alat Pengukur Kepuasan Layanan; g. Kotak Pengaduan; h. Mesin Fotocopy; i. Kamera Pengawas (CCTV); j. Laman Website dan Email; k. Alat Penyedia Daya Listrik atau Uninterruptible Power Supply (UPS); l. Alat Pemadaman Kebakaran; m. Pendingin Ruangan atau Air Conditioner (AC); n. Televisi; o. Brosur; p. Banner; q. Petunjuk Arah Lokasi; r. Alat/Fasilitas Pendukung Lainnya sesuai dengan kebutuhan; 5. Sarana dan Prasarana untuk Penyelenggaraan PTSP-el: a. Koneksi Internet; b. Telepon Pintar (Smartphone); c. Aplikasi Pelayanan Perizinan, Pengaduan, Penelusuran Proses Penerbitan Perizinan dan Nonperizinan (Tracking System), Jejak Audit (Audit Trail), SMS Gateway dan Arsip Digital; d. Pusat Data (Data Center), Server Aplikasi dan Pengamanan; e. Alat/Fasilitas Pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan. | Setahun yang lalu |

|    |                           |                      |  |                   |
|----|---------------------------|----------------------|--|-------------------|
| 8  | Data sarana dan prasarana | sarana dan prasarana | Sarana dan Prasarana paling sedikit meliputi: 1. Kantor Depan (Front Office): a. Loker Penerimaan; b. Loker Penyerahan; c. Loker Pembayaran; d. Ruang/Tempat Layanan Informasi; e. Ruang/Tempat Layanan Pengaduan; f. Ruang Layanan Konsultasi; 2. Kantor Belakang (Back Office): a. Ruang Rapat; b. Ruang Pemrosesan; 3. Ruang Pendukung: a. Ruang Tunggu; b. Ruang Laktasi; c. Ruang Difabel dan Manula; d. Ruang Bermain Anak; e. Ruang Arsip dan Perpustakaan; f. Toilet/Kamar Mandi; g. Tempat Ibadah; h. Tempat Parkir; i. Ruang/Tempat Penjualan Makanan dan Minuman; 4. Alat/Fasilitas Pendukung: a. Seragam Pelayanan; b. Formulir; c. Telepon dan Mesin Faksimile; d. Perangkat Komputer, Printer dan Scanner; e. Mesin Antrian; f. Alat Pengukur Kepuasan Layanan; g. Kotak Pengaduan; h. Mesin Fotocopy; i. Kamera Pengawas (CCTV); j. Laman Website dan Email; k. Alat Penyedia Daya Listrik atau Uninterruptible Power Supply (UPS); l. Alat Pemadaman Kebakaran; m. Pendingin Ruangan atau Air Conditioner (AC); n. Televisi; o. Brosur; p. Banner; q. Petunjuk Arah Lokasi; r. Alat/Fasilitas Pendukung Lainnya sesuai dengan kebutuhan; 5. Sarana dan Prasarana untuk Penyelenggaraan PTSP-el: a. Koneksi Internet; b. Telepon Pintar (Smartphone); c. Aplikasi Pelayanan Perizinan, Pengaduan, Penelusuran Proses Penerbitan Perizinan dan Nonperizinan (Tracking System), Jejak Audit (Audit Trail), SMS Gateway dan Arsip Digital; d. Pusat Data (Data Center), Server Aplikasi dan Pengamanan; e. Alat/Fasilitas Pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan. | Setahun yang lalu |
| 9. | Penanganan pengaduan      | Penanganan pengaduan | Saran dan masukan atau tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.   | Setahun yang lalu |

#### 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:

2. Longitudinal Cross Sectional

4.4. Cakupan Wilayah Pengumpulan Data:

2. Sebagian Wilayah Indonesia

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

| No. | 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:

2. Sampel Nonprobabilitas (-> ke R.5.3.b.)

---

5.3. Jika "sampel probalitas" (R.5.2. berkode 1), Metode yang Digunakan:

Jika "sampel Nonprobabilitas" (R.5.2. berkode 2), Metode yang Digunakan:

3. Purposive Sampling (-> ke R.5.7.)

---

5.4. Kerangka Sampel Tahap Akhir:

1. List Frame

---

5.5. Fraksi Sampel Keseluruhan

-

---

5.6. Nilai Perkiraan Sampling Error Variabel Utama

-

---

5.7. Unit Sampel

Pelaku Perizinan Berusaha

---

5.8. Unit Observasi

Pelaku Usaha

---

---

[VI. PENGUMPULAN DATA](#)

---

6.1. Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)?

2. Tidak

---

6.2. Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data:

2. Supervisi

---

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:

1. Staf instansi penyelenggara

---

---

VII. PENGOLAHAN DAN ANALISIS

---

7.1. Tahapan Pengolahan Data:

Penyuntingan (Editing)

2. Tidak

Penyandian (Coding)

2. Tidak

Data Entry

2. Tidak

Penyahihan (Validasi)

2. Tidak

---

7.2. Metode Analisis:

1. Deskriptif

---

7.3. Unit Analisis:

4. Usaha/perusahaan

---

7.4. Tingkat Penyajian Hasil Analisis:

4. Kabupaten/kota

---

---

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     | 25      | Desember | 2023  |
| Digital      | 25      | Desember | 2023  |
| 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   | Aspek pelayanan mengenai kompetensi pelaksana | IKM_U6  | Pelayanan kompetensi pelaksana | Kompetensi Pelaksana meliputi kualifikasi: 1. Memahami Tugas dan Fungsi (Tusi) jabatan; 2. Memahami prosedur dan sistem administrasi pemerintahan; 3. Memahami Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP); 4. Memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan; 5. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan perangkat lainnya serta mampu dalam pemanfaatan alih Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) seperti sistem Online Single Submission (OSS) maupun sistem aplikasi lainnya; 6. Memiliki sertifikat atau surat keterangan pernah mengikuti Pendidikan dan Pelatihan (Diklat), Bimbingan Teknis (Bimtek), Pemagangan dan sejenisnya. | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. | Setahun yang lalu | Kategorik | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Kode Item Klasifikasi</th> <th>Nama Item Klasifikasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>a</td> <td>Harus diisi seluruhnya</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>b</td> <td>Tidak Kompeten/Tidak Mampu</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>c</td> <td>Bagaimana pendapat Anda tentang Kompetensi/Kurang Mampu</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>d</td> <td>Sampai Kosong, jika ada diisi angka 0</td> </tr> </tbody> </table> | No              | Kode Item Klasifikasi | Nama Item Klasifikasi      | 1 | a | Harus diisi seluruhnya | 2 | b | Tidak Kompeten/Tidak Mampu | 3 | c | Bagaimana pendapat Anda tentang Kompetensi/Kurang Mampu | 4 | d | Sampai Kosong, jika ada diisi angka 0 | <p>Ya</p> <p>Bagaimana pendapat Anda tentang Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> | YA |
| No  | Kode Item Klasifikasi                         | Nama Item Klasifikasi                                   |                                |  |  |                   |           |  |                 |                       |                            |   |   |                        |   |   |                            |   |   |   |   |   |                                       |  |    |
| 1   | a   | Harus diisi seluruhnya                                  |                                |  |  |                   |           |  |                 |                       |                            |   |   |                        |   |   |                            |   |   |   |   |   |                                       |  |    |
| 2   | b   | Tidak Kompeten/Tidak Mampu                              |                                |  |  |                   |           |  |                 |                       |                            |   |   |                        |   |   |                            |   |   |   |   |   |                                       |  |    |
| 3   | c   | Bagaimana pendapat Anda tentang Kompetensi/Kurang Mampu |                                |  |  |                   |           |  |                 |                       |                            |   |   |                        |   |   |                            |   |   |   |   |   |                                       |  |    |
| 4   | d   | Sampai Kosong, jika ada diisi angka 0                   |                                |  |  |                   |           |  |                 |                       |                            |   |   |                        |   |   |                            |   |   |   |   |   |                                       |  |    |

|   |   |        |                            |   |   |                   |           |  |   |  |    |  |  |    |                       |                       |  |
|---|---|--------|----------------------------|---|---|-------------------|-----------|--|---|--|----|--|--|----|-----------------------|-----------------------|--|
| 2 | Aspek pelayanan mengenai biaya atau tarif | IKM_U4 | Pelayanan biaya atau tarif | Sebagian besar jenis pelayanan tidak dipungut biaya (tanpa biaya), kecuali perizinan tertentu yang dikenakan retribusi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Biaya/ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. | - | Setahun yang lalu | Kategorik |  | Harus diisi seluruhnya jangan sampai kosong, jika tidak ada diisi angka 0 | Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang ditetapkan dalam peraturan? | YA |  |  |    |                       |                       |  |
|   |   |        |                            |   |   |                   |           |  |   |  |    |  |  | No | Kode Item Klasifikasi | Nama Item Klasifikasi |  |
|   |   |        |                            |   |   |                   |           |  |   |  |    |  |  | 1  | a                     |                       |  |
|   |   |        |                            |   |   |                   |           |  |   |  |    |  |  | 2  | b                     |                       |  |
|   |   |        |                            |   |   |                   |           |  |   |  |    |  |  | 3  | c                     |                       |  |
| 4 | d   |        |                            |   |   |                   |           |  |   |  |    |  |  |    |                       |                       |  |



| 3  | Aspek pelayanan mengenai perilaku pelaksana | IKM_U7   | pelayanan perilaku pelaksana | <p>Sarana dan Prasarana paling sedikit meliputi: 1. Kantor Depan (Front Office): a. Loker Penerimaan; b. Loker Penyerahan; c. Loker Pembayaran; d. Ruang/Tempat Layanan Informasi; e. Ruang/Tempat Layanan Pengaduan; f. Ruang Layanan Konsultasi; 2. Kantor Belakang (Back Office): a. Ruang Rapat; b. Ruang Pemrosesan; 3. Ruang Pendukung: a. Ruang Tunggu; b. Ruang Laktasi; c. Ruang Difabel dan Manula; d. Ruang Bermain Anak; e. Ruang Arsip dan Perpustakaan; f. Toilet/Kamar Mandi; g. Tempat Ibadah; h. Tempat Parkir; i. Ruang/Tempat Penjualan Makanan dan Minuman; 4. Alat/Fasilitas Pendukung: a. Seragam Pelayanan; b. Formulir; c. Telepon dan Mesin Faksimile; d. Perangkat Komputer, Printer dan Scanner; e. Mesin Antrian; f. Alat Pengukur Kepuasan Layanan; g. Kotak Pengaduan; h. Mesin Fotocopy; i. Kamera Pengawas (CCTV); j. Laman Website dan Email; k. Alat Penyedia Daya Listrik atau Uninterruptible Power Supply (UPS); l. Alat Pemadaman Kebakaran; m. Pendingin Ruangan atau Air Conditioner (AC); n. Televisi; o. Brosur; p. Banner; q. Petunjuk Arah Lokasi; r. Alat/Fasilitas Pendukung Lainnya</p> | - | Setahun yang lalu | Kategori | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Kode Item Klasifikasi</th> <th>Nama Item Klasifikasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>a</td> <td>Harus diisi seluruhnya</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>b</td> <td>tidak diisi</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>c</td> <td>sampai kosong</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>d</td> <td>jika tidak ada diisi angka 0</td> </tr> </tbody> </table> | No | Kode Item Klasifikasi | Nama Item Klasifikasi | 1 | a | Harus diisi seluruhnya | 2 | b | tidak diisi | 3 | c | sampai kosong | 4 | d | jika tidak ada diisi angka 0 | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Kode Item Klasifikasi</th> <th>Nama Item Klasifikasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>a</td> <td>Bagaimana Perilaku Ramah</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>b</td> <td>Anda terhadap Kurang Sopan dan Ramah</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>c</td> <td>Sopan dan Ramah</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>d</td> <td>keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?</td> </tr> </tbody> </table> | No | Kode Item Klasifikasi | Nama Item Klasifikasi | 1 | a | Bagaimana Perilaku Ramah | 2 | b | Anda terhadap Kurang Sopan dan Ramah | 3 | c | Sopan dan Ramah | 4 | d | keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? |  |
|----|---|--|------------------------------|--|---|-------------------|----------|--|----|-----------------------|-----------------------|---|---|------------------------|---|---|-------------|---|---|---------------|---|---|------------------------------|---|----|-----------------------|-----------------------|---|---|--------------------------|---|---|--------------------------------------|---|---|-----------------|---|---|--|--|
| No | Kode Item Klasifikasi                       | Nama Item Klasifikasi                          |                              |  |   |                   |          |  |    |                       |                       |   |   |                        |   |   |             |   |   |               |   |   |                              |   |    |                       |                       |   |   |                          |   |   |                                      |   |   |                 |   |   |  |  |
| 1  | a   | Harus diisi seluruhnya                         |                              |  |   |                   |          |  |    |                       |                       |   |   |                        |   |   |             |   |   |               |   |   |                              |   |    |                       |                       |   |   |                          |   |   |                                      |   |   |                 |   |   |  |  |
| 2  | b   | tidak diisi                                    |                              |  |   |                   |          |  |    |                       |                       |   |   |                        |   |   |             |   |   |               |   |   |                              |   |    |                       |                       |   |   |                          |   |   |                                      |   |   |                 |   |   |  |  |
| 3  | c   | sampai kosong                                  |                              |  |   |                   |          |  |    |                       |                       |   |   |                        |   |   |             |   |   |               |   |   |                              |   |    |                       |                       |   |   |                          |   |   |                                      |   |   |                 |   |   |  |  |
| 4  | d   | jika tidak ada diisi angka 0                   |                              |  |   |                   |          |  |    |                       |                       |   |   |                        |   |   |             |   |   |               |   |   |                              |   |    |                       |                       |   |   |                          |   |   |                                      |   |   |                 |   |   |  |  |
| No | Kode Item Klasifikasi                       | Nama Item Klasifikasi                          |                              |  |   |                   |          |  |    |                       |                       |   |   |                        |   |   |             |   |   |               |   |   |                              |   |    |                       |                       |   |   |                          |   |   |                                      |   |   |                 |   |   |  |  |
| 1  | a   | Bagaimana Perilaku Ramah                       |                              |  |   |                   |          |  |    |                       |                       |   |   |                        |   |   |             |   |   |               |   |   |                              |   |    |                       |                       |   |   |                          |   |   |                                      |   |   |                 |   |   |  |  |
| 2  | b   | Anda terhadap Kurang Sopan dan Ramah           |                              |  |   |                   |          |  |    |                       |                       |   |   |                        |   |   |             |   |   |               |   |   |                              |   |    |                       |                       |   |   |                          |   |   |                                      |   |   |                 |   |   |  |  |
| 3  | c   | Sopan dan Ramah                                |                              |  |   |                   |          |  |    |                       |                       |   |   |                        |   |   |             |   |   |               |   |   |                              |   |    |                       |                       |   |   |                          |   |   |                                      |   |   |                 |   |   |  |  |
| 4  | d   | keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? |                              |  |   |                   |          |  |    |                       |                       |   |   |                        |   |   |             |   |   |               |   |   |                              |   |    |                       |                       |   |   |                          |   |   |                                      |   |   |                 |   |   |  |  |

| 4  | Aspek pelayanan mengenai persyaratan pelayanan | IKM_U1                | Persyaratan pelayanan | <p>1. Persyaratan Administrasi: a. Nomor Induk Kependudukan (NIK); b. Email; c. Nomor Handphone (Hp); d. NPWP bagi pelaku usaha berbadan usaha/berbadan hukum; e. Akta Pendirian perusahaan dan perubahannya (apabila ada) serta pengesahannya. 2. Persyaratan Teknis: Mengacu pada Standar Pelayanan (SP) yang telah ditetapkan yang sesuai dengan Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian/Lembaga untuk setiap jenis pelayanan.</p> | <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.</p> | Setahun yang lalu | Kategorik |  | <p>Harus diisi seluruhnya jangan sampai kosong, jika tidak ada diisi angka 0</p> | <p>Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</p> | YA                    |                       |   |   |              |   |   |               |   |   |        |   |   |               |  |  |
|----|--|-----------------------|-----------------------|---|---|-------------------|-----------|--|--|---|-----------------------|-----------------------|---|---|--------------|---|---|---------------|---|---|--------|---|---|---------------|--|--|
|    |  |                       |                       |   |   |                   |           | <table border="1" data-bbox="1270 655 2143 834"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Kode Item Klasifikasi</th> <th>Nama Item Klasifikasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>a</td> <td>Tidak Sesuai</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>b</td> <td>Kurang Sesuai</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>c</td> <td>Sesuai</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>d</td> <td>Sangat Sesuai</td> </tr> </tbody> </table> |  | No  | Kode Item Klasifikasi | Nama Item Klasifikasi | 1 | a | Tidak Sesuai | 2 | b | Kurang Sesuai | 3 | c | Sesuai | 4 | d | Sangat Sesuai |  |  |
| No | Kode Item Klasifikasi                          | Nama Item Klasifikasi |                       |   |   |                   |           |  |  |   |                       |                       |   |   |              |   |   |               |   |   |        |   |   |               |  |  |
| 1  | a  | Tidak Sesuai          |                       |   |   |                   |           |  |  |   |                       |                       |   |   |              |   |   |               |   |   |        |   |   |               |  |  |
| 2  | b  | Kurang Sesuai         |                       |   |   |                   |           |  |  |   |                       |                       |   |   |              |   |   |               |   |   |        |   |   |               |  |  |
| 3  | c  | Sesuai                |                       |   |   |                   |           |  |  |   |                       |                       |   |   |              |   |   |               |   |   |        |   |   |               |  |  |
| 4  | d  | Sangat Sesuai         |                       |   |   |                   |           |  |  |   |                       |                       |   |   |              |   |   |               |   |   |        |   |   |               |  |  |

|   |   |        |  |   |  |                   |           |    |                       |                              |  |
|---|---|--------|--|---|--|-------------------|-----------|----|-----------------------|------------------------------|--|
| 5 | Aspek pelayanan mengenai prosedur pelayanan | IKM_U2 | Prosedur pelayanan                         | Mengacu pada SP yang telah ditetapkan yang sesuai dengan NSPK dari Kementerian/Lembaga untuk setiap jenis pelayanan: 1. Melakukan Pendaftaran Akun melalui www.oss.go.id; 2. Melakukan Aktivasi Akun; 3. Mengajukan Nomor Induk Berusaha (NIB); 4. Mengajukan Izin Usaha tanpa komitmen atau dengan komitmen; 5. Pemenuhan Komitmen; 6. Mendapatkan Notifikasi Persetujuan; 7. Izin Usaha terbit. | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. | Setahun yang lalu | Kategorik |    |                       |                              |  |
|   |   |        |  |   |  |                   |           | No | Kode Item Klasifikasi | Nama Item Klasifikasi        |  |
|   |   |        |  |   |  |                   |           | 1  | a                     | Harus diisi seluruhnya       | Tidak Mudah  |
|   |   |        |  |   |  |                   |           | 2  | b                     | jangan sampai kosong,        | Bagaimana, jika Mudah pemahaman Anda tentang Kemudahan |
|   |   |        |  |   |  |                   |           | 3  | c                     | jika tidak ada diisi angka 0 | Ya   |
| 4 | d   |        | prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? |   |  |                   |           |    |                       |                              |  |

|   |  |        |                              |  |  |                   |           |    |                       |                              |   |
|---|--|--------|------------------------------|--|--|-------------------|-----------|----|-----------------------|------------------------------|---|
| 6 | Aspek pelayanan mengenai waktu pelayanan | IKM_U3 | Waktu pelayanan              | Mengacu pada SP yang telah ditetapkan yang sesuai dengan NSPK dari Kementerian/Lembaga untuk setiap jenis pelayanan. | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. | Setahun yang lalu | Kategorik |    |                       |                              |   |
|   |  |        |                              |  |  |                   |           | No | Kode Item Klasifikasi | Nama Item Klasifikasi        |   |
|   |  |        |                              |  |  |                   |           | 1  | a                     | Harus diisi seluruhnya       | Tidak Cepat                                       |
|   |  |        |                              |  |  |                   |           | 2  | b                     | jangan sampai kosong,        | Bagaimana pendapat Anda tentang Kecepatan petugas |
|   |  |        |                              |  |  |                   |           | 3  | c                     | jika tidak ada diisi angka 0 | YA  |
| 4 | d  |        | dalam memberikan pelayanan ? |  |  |                   |           |    |                       |                              |   |

| 7  | Data sarana dan prasarana | IKM_U8                                      | Sarana dan prasarana                                | <p>Sarana dan Prasarana paling sedikit meliputi: 1. Kantor Depan (Front Office): a. Loker Penerimaan; b. Loker Penyerahan; c. Loker Pembayaran; d. Ruang/Tempat Layanan Informasi; e. Ruang/Tempat Layanan Pengaduan; f. Ruang Layanan Konsultasi; 2. Kantor Belakang (Back Office): a. Ruang Rapat; b. Ruang Pemrosesan; 3. Ruang Pendukung: a. Ruang Tunggu; b. Ruang Laktasi; c. Ruang Difabel dan Manula; d. Ruang Bermain Anak; e. Ruang Arsip dan Perpustakaan; f. Toilet/Kamar Mandi; g. Tempat Ibadah; h. Tempat Parkir; i. Ruang/Tempat Penjualan Makanan dan Minuman; 4. Alat/Fasilitas Pendukung: a. Seragam Pelayanan; b. Formulir; c. Telepon dan Mesin Faksimile; d. Perangkat Komputer, Printer dan Scanner; e. Mesin Antrian; f. Alat Pengukur Kepuasan Layanan; g. Kotak Pengaduan; h. Mesin Fotocopy; i. Kamera Pengawas (CCTV); j. Laman Website dan Email; k. Alat Penyedia Daya Listrik atau Uninterruptible Power Supply (UPS); l. Alat Pemadaman Kebakaran; m. Pendingin Ruangan atau Air Conditioner (AC); n. Televisi; o. Brosur; p. Banner; q. Petunjuk Arah Lokasi; r. Alat/Fasilitas Pendukung Lainnya</p> | - | Setahun yang lalu | Kategori | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Kode Item Klasifikasi</th> <th>Harus diisi seluruhnya</th> <th>Nama Item Klasifikasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>a</td> <td></td> <td>Buruk</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>b</td> <td></td> <td>Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan?</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>c</td> <td>sampai kosong, jika tidak ada diisi angka 0</td> <td>Buruk dan Sangat Baik</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>d</td> <td></td> <td>Ya dan Tidak</td> </tr> </tbody> </table> | No | Kode Item Klasifikasi | Harus diisi seluruhnya | Nama Item Klasifikasi | 1 | a |  | Buruk | 2 | b |  | Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan? | 3 | c | sampai kosong, jika tidak ada diisi angka 0 | Buruk dan Sangat Baik | 4 | d |  | Ya dan Tidak |  |  |  |
|----|---------------------------|---|---|--|---|-------------------|----------|--|----|-----------------------|------------------------|-----------------------|---|---|--|-------|---|---|--|---|---|---|---|-----------------------|---|---|--|--------------|--|--|--|
| No | Kode Item Klasifikasi     | Harus diisi seluruhnya                      | Nama Item Klasifikasi                               |  |   |                   |          |  |    |                       |                        |                       |   |   |  |       |   |   |  |   |   |   |   |                       |   |   |  |              |  |  |  |
| 1  | a                         |   | Buruk   |  |   |                   |          |  |    |                       |                        |                       |   |   |  |       |   |   |  |   |   |   |   |                       |   |   |  |              |  |  |  |
| 2  | b                         |   | Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan? |  |   |                   |          |  |    |                       |                        |                       |   |   |  |       |   |   |  |   |   |   |   |                       |   |   |  |              |  |  |  |
| 3  | c                         | sampai kosong, jika tidak ada diisi angka 0 | Buruk dan Sangat Baik                               |  |   |                   |          |  |    |                       |                        |                       |   |   |  |       |   |   |  |   |   |   |   |                       |   |   |  |              |  |  |  |
| 4  | d                         |   | Ya dan Tidak  |  |   |                   |          |  |    |                       |                        |                       |   |   |  |       |   |   |  |   |   |   |   |                       |   |   |  |              |  |  |  |

| 8  | Kepuasan pelanggan terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan | IKM_U5                  | Kepuasan pelanggan   | Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. | Setahun yang lalu | Kategorik |   | Harus diisi seluruhnya jangan sampai kosong, jika tidak ada diisi angka 0           | Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan ? | YA                    |   |   |              |   |   |                |   |   |                   |   |   |                         |  |  |
|----|--|-------------------------|----------------------|--|--|-------------------|-----------|---|---|---|-----------------------|---|---|--------------|---|---|----------------|---|---|-------------------|---|---|-------------------------|--|--|
|    |  |                         |                      |  |  |                   |           | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Kode Item Klasifikasi</th> <th>Nama Item Klasifikasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>a</td> <td>Tidak Sesuai</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>b</td> <td>Kurang Sesuai</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>c</td> <td>Sesuai</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>d</td> <td>Sangat Sesuai</td> </tr> </tbody> </table>                    | No  | Kode Item Klasifikasi   | Nama Item Klasifikasi | 1 | a | Tidak Sesuai | 2 | b | Kurang Sesuai  | 3 | c | Sesuai            | 4 | d | Sangat Sesuai           |  |  |
| No | Kode Item Klasifikasi  | Nama Item Klasifikasi   |                      |  |  |                   |           |   |   |   |                       |   |   |              |   |   |                |   |   |                   |   |   |                         |  |  |
| 1  | a  | Tidak Sesuai            |                      |  |  |                   |           |   |   |   |                       |   |   |              |   |   |                |   |   |                   |   |   |                         |  |  |
| 2  | b  | Kurang Sesuai           |                      |  |  |                   |           |   |   |   |                       |   |   |              |   |   |                |   |   |                   |   |   |                         |  |  |
| 3  | c  | Sesuai                  |                      |  |  |                   |           |   |   |   |                       |   |   |              |   |   |                |   |   |                   |   |   |                         |  |  |
| 4  | d  | Sangat Sesuai           |                      |  |  |                   |           |   |   |   |                       |   |   |              |   |   |                |   |   |                   |   |   |                         |  |  |
| 9  | Penanganan pengaduan   | IKM_U9                  | Penanganan pengaduan | Saran dan masukan atau tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.   | -  | Setahun yang lalu | Kategorik |   | Harus diisi Tidak Ada seluruhnya jangan sampai kosong, jika tidak ada diisi angka 0 | Bagaimana pendapat Anda tentang pengaduan pelayanan ?   | Tidak Lanjuti         |   |   |              |   |   |                |   |   |                   |   |   |                         |  |  |
|    |  |                         |                      |  |  |                   |           | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Kode Item Klasifikasi</th> <th>Nama Item Klasifikasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>a</td> <td>Tidak Ada</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>b</td> <td>Juga Tidak Ada</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>c</td> <td>Bertanggung Jawab</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>d</td> <td>Tidak Bertanggung Jawab</td> </tr> </tbody> </table> | No  | Kode Item Klasifikasi   | Nama Item Klasifikasi | 1 | a | Tidak Ada    | 2 | b | Juga Tidak Ada | 3 | c | Bertanggung Jawab | 4 | d | Tidak Bertanggung Jawab |  |  |
| No | Kode Item Klasifikasi  | Nama Item Klasifikasi   |                      |  |  |                   |           |   |   |   |                       |   |   |              |   |   |                |   |   |                   |   |   |                         |  |  |
| 1  | a  | Tidak Ada               |                      |  |  |                   |           |   |   |   |                       |   |   |              |   |   |                |   |   |                   |   |   |                         |  |  |
| 2  | b  | Juga Tidak Ada          |                      |  |  |                   |           |   |   |   |                       |   |   |              |   |   |                |   |   |                   |   |   |                         |  |  |
| 3  | c  | Bertanggung Jawab       |                      |  |  |                   |           |   |   |   |                       |   |   |              |   |   |                |   |   |                   |   |   |                         |  |  |
| 4  | d  | Tidak Bertanggung Jawab |                      |  |  |                   |           |   |   |   |                       |   |   |              |   |   |                |   |   |                   |   |   |                         |  |  |

Metadata Statistik Indikator

| No. | Nama Indikator | Definisi | Konsep | Interpretasi | Metode | Rumus Perhitungan | Ukuran | Satuan | Klasifikasi Penyajian |
|-----|----------------|----------|--------|--------------|--------|-------------------|--------|--------|-----------------------|
|-----|----------------|----------|--------|--------------|--------|-------------------|--------|--------|-----------------------|