

METADATA STATISTIK KEGIATAN

Judul Kegiatan	Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Transportasi Perlengkapan Jalan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	
Tahun Kegiatan	2023	
Cara Pengumpulan Data	Survei	
Sektor Kegiatan	Transportasi	
Jenis Kegiatan Statistik	Statistik Sektoral	
Identitas Rekomendasi	-	
I. PENYELENGGARA		
1.1	Instansi Penyelenggara	Dinas Perhubungan
1.2	Alamat	Komplek Perkantoran Gubernur Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Jalan Pulau Bangka, Air Itam Pangkalpinang Bangka, 33149
	Telepon	0717437442
	Faksimile	0717439279
	Email	dishub@babelprov.go.id
II. PENANGGUNG JAWAB		
2.1	Unit Eselon Penanggung Jawab	
	Eselon 1	Drs Asban Aris, M.H.
	Eselon 2	Yusron, S.Pd, M.Si
2.2	Penanggung Jawab Teknis	
	Nama	Hendra Irfansyah, S.IP, MH
	Jabatan	Kasubbag Perencanaan
	Alamat	Komp. Perkantoran Gubernur Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Jl. Pulau Bangka, Air Itam Pangkalpinang Bangka, 33149
	Telepon	+62(0717) 437442
	Faksimile	+62(0717) 439279
	Email	dishub.babel@babelprov.go.id
III. PERENCANAAN DAN PERSIAPAN		

3.1	Latar Belakang Kegiatan	<p>Kepuasan Masyarakat adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Kepuasan Masyarakat adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Kepuasan Masyarakat adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Kepuasan Masyarakat adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai Unit Pelaksana Teknis di Bidang Perhubungan yang memiliki fungsi pelayanan publik. Setiap saat selalu dituntut untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Transportasi Perlengkapan Jalan Semester 1 dan 2 Tahun 2023. Adapun hasil pengukuran kepuasan pelanggan tersebut bermanfaat untuk: 1. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan Dinas Perhubungan Khususnya Layanan Transportasi Perlengkapan Jalan; 2. Menilai unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan; 3. Mendorong Penyedia Jasa Angkutan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya; 4. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja Dinas Perhubungan Khususnya Layanan Transportasi Perlengkapan Jalan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.</p>
-----	-------------------------	---

3.2	Tujuan Kegiatan	1. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan Dinas Perhubungan Khususnya Layanan Transportasi Perlengkapan Jalan; 2. Menilai unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan; 3. Mendorong Penyedia Jasa Angkutan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya; 4. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja Dinas Perhubungan Khususnya Layanan Transportasi Perlengkapan Jalan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
3.3	Rencana Jadwal Kegiatan	
	Perencanaan Kegiatan	2023-06-01 s.d. 2023-06-02
	Desain	2023-06-02 s.d. 2023-06-08
	Pengumpulan Data	2023-06-09 s.d. 2023-12-07
	Pengolahan Data	2023-06-23 s.d. 2023-12-07
	Analisis	2023-06-23 s.d. 2023-12-07
	Diseminasi Hasil	2023-12-15 s.d. 2023-12-29
	Evaluasi	2024-02-01 s.d. 2024-02-14

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan

Nama Variabel	Konsep	Definisi	Referensi Waktu
Prosedur pelayanan	Prosedur pelayanan	Serangkaian tahapan pelayanan terkait pelaporan kendala dan kerusakan	Pada saat pencacahan
Pelayanan prasarana	Pelayanan prasarana	Pelayanan Lampu Penerangan Jalan/ APILL yang disediakan oleh Dinas Perhubungan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa layanan perlengkapan jalan	Pada saat pencacahan
Pelayanan kepada masyarakat	Pelayanan kepada masyarakat	Pelayanan kepada masyarakat terkait pelayanan Lampu Penerangan Jalan/ APILL yang diberikan oleh Dinas Perhubungan	Pada saat pencacahan
Informasi pelayanan	Informasi pelayanan	Informasi pelayanan terkait Lampu Penerangan Jalan/ APILL yang diberikan oleh Dinas Perhubungan	Pada saat pencacahan
Pelayanan petugas	Pelayanan petugas	Serangkaian tahapan layanan yang diberikan oleh petugas perlengkapan jalan	Pada saat pencacahan
Jenis kelamin pengguna jasa layanan	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.	Pada saat pencacahan

Usia pengguna jasa layanan	Usia	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun menurut sistem kalender Masehi dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir. Dalam pengumpulan data direkomendasikan menggunakan kelompok umur tunggal, sedangkan untuk penyajian data direkomendasikan menggunakan kelompok umur tunggal, kelompok umur 5 tahunan, kelompok umur 10 tahunan, dan/atau kelompok umur dependensi.	Pada saat pencacahan
Pendidikan pengguna jasa layanan	Pendidikan	Tingkat pendidikan yang sedang ditempuh/ Terakhir ditamatkan	Pada saat pencacahan berdasarkan bukti identitas kartu pelajar ataupun ijazah terakhir yang dimiliki
Pekerjaan pengguna jasa layanan	Pekerjaan	sesuatu yang dilakukan yang dijadikan pokok penghidupan atau untuk mendapat nafkah.	Pada saat pencacahan

IV. DESAIN KEGIATAN

4.1	Kegiatan ini dilakukan	BERULANG
4.2	Frekuensi Penyelenggaraan	SEMESTERAN
4.3	Tipe Pengumpulan Data	LONGITUDINAL_PANEL
4.4	Cakupan Wilayah Pengumpulan Data	SEBAGIAN_WILAYAH_INDONESIA
4.5	Wilayah Kegiatan	
	Provinsi	Kabupaten/Kota
	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	BANGKA
	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	BELITUNG
	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	BANGKA BARAT
	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	BANGKA TENGAH
	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	BANGKA SELATAN
	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	BELITUNG TIMUR
	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	KOTA PANGKALPINANG
4.6	Metode Pengumpulan Data	Wawancara
4.7	Sarana Pengumpulan Data	CAPI
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	PURPOSIVE_SAMPLING
5.4	Kerangka Sampel Tahap Terakhir	-
5.5	Fraksi Sampel Keseluruhan	-
5.6	Nilai Perkiraan Sampling Error Variabel Utama	-
5.7	Unit Sampel	Masyarakat pengguna jasa layanan transportasi perlengkapan jalan
5.8	Unit Observasi	Masyarakat pengguna jasa layanan transportasi perlengkapan jalan
VI. PENGUMPULAN DATA		
6.1	Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)?	Tidak
6.2	Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data	Supervisi
6.3	Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon?	Tidak
6.4	Petugas Pengumpulan Data	Staf instansi penyelenggara
6.5	Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data	Diploma IV/S1/S2/S3
6.6	Jumlah Petugas	Supervisor/penyelia/pengawas: 1 Pengumpul data/enumerator: 15
6.7	Apakah Melakukan Pelatihan Petugas?	Tidak
VII. PENGOLAHAN DAN ANALISIS		
7.1	Tahapan Pengolahan Data	Coding
7.2	Metode Analisis	DESKRIPTIF
7.3	Unit Analisis	Individu
7.4	Tingkat Penyajian Hasil Analisis	Provinsi
VIII. DISEMINASI HASIL		
8.1	Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum	
	Tercetak (<i>hardcopy</i>)	Ya
	Digital (<i>softcopy</i>)	Tidak
	Data Mikro	Ya

8.2	Rencana Rilis Produk Kegiatan	
	Tercetak	2023-12-22;
	Digital	-
	Data Mikro	2023-12-22;

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
Jenis Kelamin	Jenis kelamin pengguna layanan transportasi perlempangan jalan	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.	-	Pada saat pencacahan			Nominal	1. Laki-laki 2. Perempuan	Semua isian harus terisi lengkap.	Apa jenis kelamin pengguna layanan?	Ya

Nama Variabel	Alias	Konsep	Definisi	Referensi Pemilihan	Referensi Waktu	Ukuran	Satuan	Tipe Data	Klasifikasi Isian	Aturan Validasi	Kalimat Pertanyaan	Apakah variabel dapat diakses umum
Umur/Usia	Umur/Usia pengguna layanan	Umur/Usia	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun menurut sistem kalender Masehi dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir. Dalam pengumpulan data direkomendasikan menggunakan kelompok umur tunggal, sedangkan untuk penyajian data direkomendasikan menggunakan kelompok umur tunggal, kelompok umur 5 tahunan, kelompok umur 10 tahunan, dan/atau kelompok umur dependensi.		Pada saat pencacahan berdasarkan umur ulang tahun terakhir			Nominal	Y0714, 0-14 tahun Y074, 0-4 tahun Y09, 0 tahun Y1, 1 tahun Y2, 2 tahun Y3, 3 tahun Y4, 4 tahun Y3714, 5-14 tahun Y379, 5-9 tahun Y5, 5 tahun Y6, 6 tahun Y7, 7 tahun Y8, 8 tahun Y9, 9 tahun Y10714, 10-14 tahun Y10, 10 tahun Y11, 11 tahun Y12, 12 tahun Y13, 13 tahun Y14, 14 tahun Y15764, 15-64 tahun Y15724, 15-24 tahun Y15719, 15-19 tahun Y15, 15 tahun Y16, 16 tahun Y17, 17 tahun Y18, 18 tahun Y19, 19 tahun Y20724, 20-24 tahun Y20, 20 tahun Y21, 21 tahun Y22, 22 tahun Y23, 23 tahun Y24, 24 tahun Y25734, 25-34 tahun Y25729, 25-29 tahun Y25, 25 tahun Y26, 26 tahun Y27, 27 tahun Y28, 28 tahun Y29, 29 tahun Y30734, 30-34 tahun Y30, 30 tahun Y31, 31 tahun Y32, 32 tahun Y33, 33 tahun Y34, 34 tahun Y35744, 35-44 tahun Y35739, 35-39 tahun Y35, 35 tahun Y36, 36 tahun Y37, 37 tahun Y38, 38 tahun Y39, 39 tahun Y40744, 40-44 tahun Y40, 40 tahun Y41, 41 tahun Y42, 42 tahun Y43, 43 tahun Y44, 44 tahun Y45754, 45-54 tahun Y45749, 45-49 tahun Y45, 45 tahun Y46, 46 tahun Y47, 47 tahun Y48, 48 tahun Y49, 49 tahun Y50754, 50-54 tahun Y50, 50 tahun Y51, 51 tahun Y52, 52 tahun Y53, 53 tahun Y54, 54 tahun Y55764, 55-64 tahun Y55759, 55-59 tahun Y55, 55 tahun Y56, 56 tahun Y57, 57 tahun Y58, 58 tahun Y59, 59 tahun Y60764, 60-64 tahun Y60, 60 tahun Y61, 61 tahun Y62, 62 tahun Y63, 63 tahun Y64, 64 tahun Y, GE55, 65+ tahun Y65774, 65-74 tahun Y65769, 65-69 tahun Y65, 65 tahun Y66, 66 tahun Y67, 67 tahun Y68, 68 tahun Y69, 69 tahun Y70774, 70-74 tahun Y70, 70 tahun Y71, 71 tahun Y72, 72 tahun Y73, 73 tahun Y74, 74 tahun Y, GE75, 75+ tahun Y75784, 75-84 tahun Y75779, 75-79 tahun Y75, 75 tahun Y76, 76 tahun Y77, 77 tahun Y78, 78 tahun Y79, 79 tahun Y80784, 80-84 tahun Y80, 80 tahun Y81, 81 tahun Y82, 82 tahun Y83, 83 tahun Y84, 84 tahun Y, GE85, 85+ tahun Y85794, 85-94 tahun Y85789, 85-89 tahun Y85, 85 tahun Y86, 86 tahun Y87, 87 tahun Y88, 88 tahun Y89, 89 tahun Y90794, 90-94 tahun Y90, 90 tahun Y91, 91 tahun Y92, 92 tahun Y93, 93 tahun Y94, 94 tahun Y, GE95, 95+ tahun Y95, 95 tahun Y96, 96 tahun Y, GE97, 97+ tahun	Semua isian harus terisi lengkap.	Berapa usia pengguna layanan	Ya

Nama Variabel	Alias	Konsep	Definisi	Referensi Pemilihan	Referensi Waktu	Ukuran	Satuan	Tipe Data	Klasifikasi Isian	Aturan Validasi	Kalimat Pertanyaan	Apakah variabel dapat diakses umum
pendidikan	Pendidikan pengguna layanan	Pendidikan	usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.	-	Pada saat pencacahan berdasarkan kartu pelajar (pendidikan yang ditempuh) atau ijazah (yang terakhir ditamatkan)	Jumlah	orang	Nominal	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. D1/D2/D3 5. S1 6. S2 7. S3	Semua isian harus terisi lengkap.	Apa kategori Pendidikan pengguna layanan yang sedang ditempuh atau terakhir ditamatkan?	Ya
Jenis pekerjaan	Jenis pekerjaan pengguna layanan	Pekerjaan Utama	Pekerjaan seseorang pada saat ini dan merupakan pekerjaan yang paling utama bagi orang tersebut	-	Pada saat pencacahan	-	-	Nominal	1. tidak/belum bekerja 2. petani 3. nelayan 4. pedagang 5. pejabat negara/kepala wilayah 6. PNS/TAU/ POLRI 7. swasta sektor pertanian 8. swasta sektor industri 9. swasta sektor jasa 10. pensiunan 11. pekerja lepas	Semua isian harus terisi lengkap.	Apa pekerjaan dari pengguna layanan?	Ya

**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
Persentase pengguna layanan berdasarkan jenis kelamin	Persentase pengguna layanan berdasarkan jenis kelamin	Persentase pengguna layanan berdasarkan jenis kelamin sesuai identitas KTP	Tidak ada	Jumlah pengguna layanan berdasarkan jenis kelamin/ Jumlah pengguna layanan	Persentase	Persen	Jenis kelamin	Tidak	-	Jumlah pengguna layanan Jenis kelamin pengguna layanan	Provinsi	Ya
Jumlah pengguna layanan berdasarkan jenis pendidikan	Jumlah pengguna layanan berdasarkan jenis pendidikan	Jumlah pengguna layanan berdasarkan pendidikan yang sedang ditempuh atau yang terakhir ditamatkan	Tidak ada	Jumlah pengguna layanan dibedakan berdasarkan jenis pendidikan	Jumlah	Tidak ada	Tingkat pendidikan	Tidak	-	Jumlah pengguna layanan Pendidikan pengguna layanan	Provinsi	Ya
Persentase pengguna jasa layanan berdasarkan pekerjaan	Persentase pengguna jasa layanan berdasarkan pekerjaan	Persentase pengguna jasa layanan berdasarkan jenis pekerjaan pada saat pencacahan	Tidak ada	Jumlah pengguna jasa layanan menurut tingkat pendidikan/ Jumlah pengguna jasa layanan	Persentase	Persen	Tingkat pendidikan	Tidak	-	Jumlah pengguna jasa layanan Pekerjaan	Provinsi	Ya