



**BerAKHLAK** # bangga  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif melayani  
bangsa bangsa



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I TAHUN 2023



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BANTUL**

## **KATA PENGANTAR**

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang maksimal untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik setiap Semester. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023 yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul merupakan salah satu instrument untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan sekaligus sebagai salah satu tolak ukur kinerja pelayanan perizinan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Bantul didasarkan pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai indikator/tolok ukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja dan tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 Semester I ini bermanfaat khususnya bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul dan bagi semua pihak yang terkait dengan pelayanan publik di Kabupaten Bantul.

Kepala DPMPTSP Kab. Bantul



Dra. Annihayah, M. Eng  
NIP. 196902041993032004

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Ekspektasi masyarakat terhadap perbaikan penyelenggara pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat menuntut adanya perubahan dari tahun ke tahun hingga dapat dirasakan manfaatnya. Penyelenggara pelayanan publik harus berusaha keras untuk dapat merealisasikan pemberian layanan yang semakin prima kepada masyarakat. Hal ini sebagai perwujudan paradigma birokrasi yang semula dilayani berubah menjadi melayani. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Keluhan yang tidak ditangani dengan baik akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Pemerintah akan mendapat persepsi negatif sekaligus dinilai gagal dalam melayani masyarakat. Pada akhirnya, kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah melakukan berbagai upaya peningkatan pelayanan dengan perbaikan kinerja pelayanan dan menciptakan inovasi pelayanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berupaya untuk lebih berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, dengan memperlakukan masyarakat pencari layanan sebagai pelanggan. Dengan demikian, apa yang menjadi kebutuhan, tuntutan dan harapan masyarakat akan selalu diperhatikan. Terkait hal itu, masyarakat juga dilibatkan dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Dengan demikian harapan dan kebutuhan masyarakat dapat terakomodir dalam proses pelayanan, sehingga terhadap unsur-unsur atau aspek yang masih dianggap kurang memuaskan dapat dilakukan pembenahan.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul kepada masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, selanjutnya dapat disusun strategi pembenahan untuk melakukan perbaikan terhadap unsur-unsur yang masih lemah dan peningkatan terhadap unsur-unsur yang telah baik.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten di Jawa

Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);

5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Perda Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021);
9. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

### **1.3 Tujuan dan Sasaran**

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul Satu Pintu. Adapun sasaran survei ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

#### **1.4 Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara online menggunakan Sistem Pelayanan Perizinan Online dan Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul sebanyak 2.843 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul kepada pemohon izin.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 (*Sembilan*) unsur yang relevan, valid dan reliabel sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019, yang meliputi unsur :

- a. Persyaratan;  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur;  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Pelayanan;  
Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya / Tarif;  
Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasar ketentuan (bagi yang bertribusi).
- e. Produk Layanan;  
Produk Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi Pelaksana;  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi : pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana;  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;  
Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan Prasarana.  
Sarana adalah sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Persiapan**

##### **1. Penetapan Pelaksana**

###### **a. Pembentukan Tim Survei**

Tim Survei disusun dengan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul (Lampiran 2). Selanjutnya tim survei membahas mengenai kuesioner disesuaikan dengan kebutuhan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul. Setelah itu Tim Survei menyusun jadwal pengumpulan data.

##### **2. Penyiapan Bahan**

###### **a. Kuesioner**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang dilakukan secara periodik. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis atau unit layanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Daftar kuesioner seperti terlampir (Lampiran 1).

###### **b. Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori (*Skala Likert*) yakni :

- a. Angka 1 adalah nilai persepsi Tidak Baik
- b. Angka 2 adalah nilai persepsi Kurang Baik
- c. Angka 3 adalah nilai persepsi Baik
- d. Angka 4 adalah nilai persepsi Sangat Baik

### 3. Penetapan Responden dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 2.843 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM. Kriteria responden adalah para pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sebanyak 52 jenis layanan yang menjadi sasaran kuesioner. Dari 52 jenis layanan tersebut hanya 30 (*Tiga Puluh*) jenis layanan yang ada pemohonnya / ada responden secara online.

#### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kabupaten Bantul.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan dari bulan Januari 2023 s/d Juni 2023, yang dilakukan secara online melalui Sistem Pelayanan Perizinan Online dan Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

## 2.2 Pengumpulan Data

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul dengan jumlah responden 2.843 orang selama bulan Januari 2023 s/d Juni 2023 dari 52 jenis layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

### 2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pengguna layanan dan dilakukan pada saat akan mengunduh izin pada Sistem Pelayanan Perizinan Online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul atau melalui Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Selain itu, pengisian

kuesioner juga bisa langsung melalui aplikasi SKM Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bantul.

## 2.3 Pengolahan Data

### 1. Metode Pengolahan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 Semester I dilakukan dengan menyampaikan kuesioner kepada responden, dalam hal ini pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul secara online. Kuesioner mencakup unsur-unsur pelayanan yang disusun dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

### 2. Perangkat Pengolahan

Hasil pengambilan data kuesioner melalui Sistem Pelayanan Perizinan Online dan Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul selanjutnya diinput pada sistem SKM online Bagian Organisasi Kabupaten Bantul, untuk mendapat nilai IKM-nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (*sembilan*) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang ( 0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan x 25
-------------------------

Berikut tabel perhitungan kategori nilai IKM.

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
<b>1</b>	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	<b>Baik</b>
<b>4</b>	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	<b>Sangat baik</b>

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas.

4. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah pada hasil analisis data SKM dengan merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan secara komprehensif sehingga seluruh unsur/indeks akan meningkat secara simultan. Sedangkan untuk unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN DAN PEMBAHASAN**

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survei masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah mereka terima. Pada bab ini akan dipaparkan hasil SKM terhadap 2.843 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

#### **3.1. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden pada SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (*empat*) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

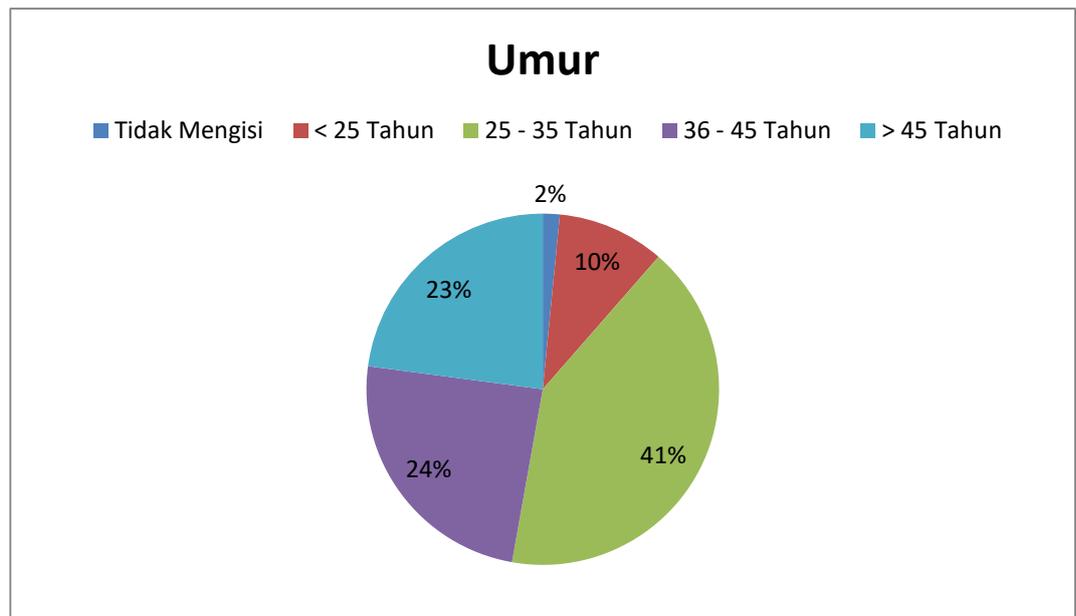
##### **3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 2.843 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No	Kategori Umur	Responden	
		Jumlah	(%)
1	Tidak Mengisi	44	1,55
2	< 25 tahun	280	9,85
3	25 - 35 tahun	1.177	41,40
4	36 – 45 tahun	691	24,31
5	>45 tahun	651	22,90
<b>Total</b>			<b>100</b>

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul pada Semester I paling dominan berada pada kategori > 25-35 tahun (41.40 %) dan kategori umur 36 - 45 tahun (24.31 %) kemudian kategori >45 tahun (22.90 %), sedangkan kategori umur < 25 tahun menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 9,85 %. Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kategori umur terlihat pada gambar 1 berikut.



Gambar. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 1

Responden pada pengukuran SKM yang menggunakan layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul ini dari proporsi tersebut dapat dilihat bahwa pengguna layanan / pemohon izin di Kabupaten Bantul hampir merata pada usia dari 25 tahun sampai dengan di atas 45 tahun, dengan dominasi usia 25 – 35 tahun.

### 3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 2.843 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	11	0,39
2	Laki-laki	833	29.30
3	Perempuan	1.999	70.31
<b>Total</b>		<b>2.843</b>	<b>100</b>

Responden perempuan lebih dominan sebagai pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu sebesar 1.999 (70.31 %) sedangkan responden laki-laki sebanyak 833 (29.30 %). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan / pemohon izin lebih banyak perempuan daripada laki-laki, dengan selisih yang cukup besar. Data ini sejalan dengan jenis izin yang paling banyak dimohonkan yaitu Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan, terutama perawat, bidan, dan dokter yang didominasi perempuan. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

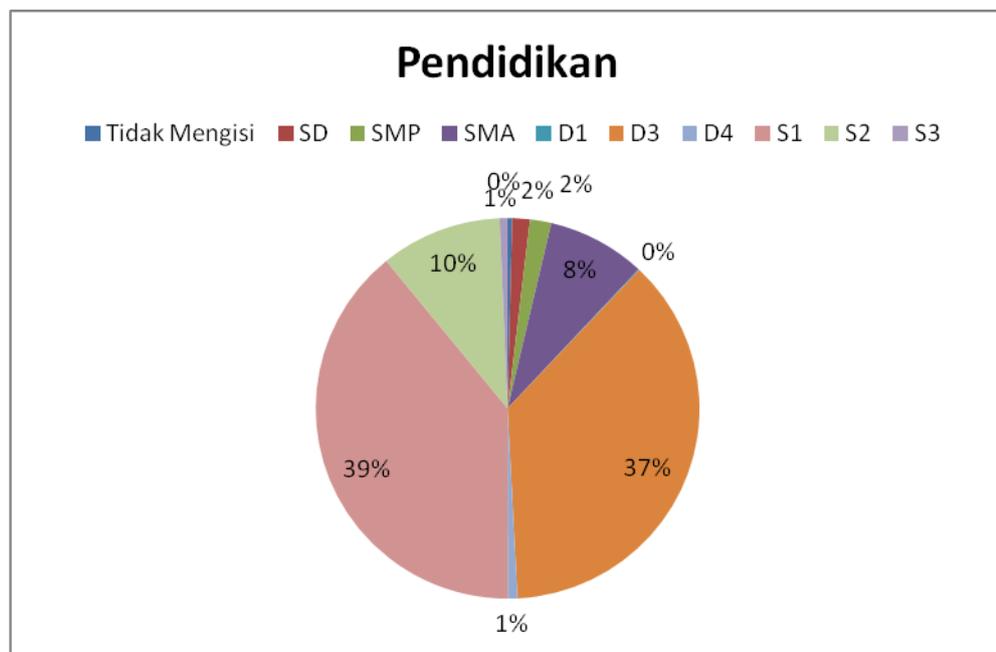
### 3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di DPMPSTP Kabupaten Bantul.

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Kategori Pendidikan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	11	0,39
2	SD	42	1,48
3	SLTP	51	1,79
4	SLTA	236	8,30
5	D-1	2	0,07
6	D-3	1.056	37,14
7	D-4	23	0,81
7	S-1	1.112	39,11
8	S-2	291	10,24
9	S-3	19	0,67
<b>Total</b>		<b>2.843</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan S-1 mendominasi (39.11 %), diikuti dengan kelompok pendidikan D-3 (37.14 %), S-2(10.24 %), SMA (8.30 %), SLTP (1.79 %), SD (1.48 %), S-3 (0.67 %), dan D-2 (0.07 %). Dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul memiliki tingkat pendidikan dengan porsi hampir merata pada tingkat D-3 dan S-1. Bahkan tingkat pendidikan S-2 jumlahnya lebih banyak daripada SMA. Hal ini menunjukkan tingkat pendidikan para pengguna layanan cukup tinggi, yang berdampak pada ekspektasi kualitas pelayanan yang semakin tinggi. Sedangkan proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 3 di bawah ini.



**Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

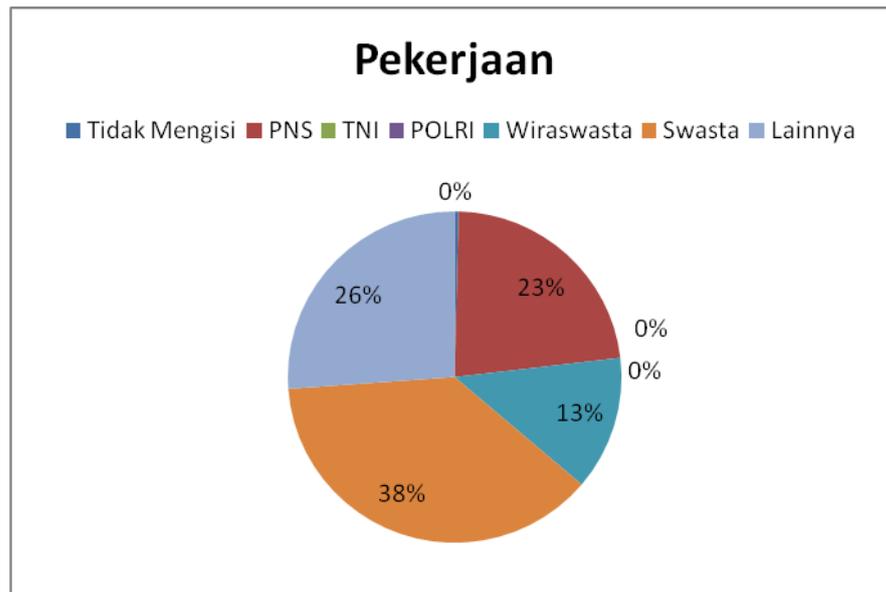
#### 3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul. Pekerjaan responden pada pengukuran SKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 5.

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Kategori Pekerjaan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	11	0,39
2	PNS	647	22,76
3	TNI	0	0
4	POLRI	0	0
5	Wiraswasta	372	9,19
6	Swasta	1.070	37,64
7	Lainnya	743	26,13
<b>Total</b>		<b>2.843</b>	<b>100</b>

Sebanyak 1.070 orang responden memiliki pekerjaan pada kategori Swasta pada Semester I 2023 ini. Kelompok pekerjaan ini mendominasi (37.64 %) dibanding kelompok pekerjaan lain, diikuti oleh kelompok pekerjaan PNS sebanyak 647 orang responden (22.76 %). Kembali, hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar pengguna layanan / pemohon izin adalah Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan yang sebagian besar PNS dan Pegawai Swasta. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 4.



**Gambar 4 . Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

### **3.2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai IKM**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul terhadap 2.843 responden yang telah diminta pendapatnya mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Survei dilakukan pada bulan Januari sampai Juni Tahun 2023 dengan sasaran 29 jenis layanan.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 (*sembilan*) unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 2.843 orang responden seperti pada Lampiran 4. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada dan tabel 6 berikut.

**Tabel 6. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
U1	Persyaratan	3,39
U2	Prosedur	3,35
U3	Waktu pelayanan	3,18
U4	Biaya/tarif	3,81
U5	Produk layanan	3,37
U6	Kompetensi pelaksana	3,38
U7	Perilaku pelaksana	3,38
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,78
U9	Sarana dan prasarana	3,37

Berdasarkan hasil isian kuesioner pada 2.843 orang responden dilakukan penghitungan terhadap semua unsur pelayanan untuk memperoleh jumlah nilai dan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Selanjutnya untuk memperoleh nilai rata-rata tertimbang, masing-masing nilai rata-rata per unsur akan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan. Selanjutnya, dari nilai indeks unit pelayanan tersebut akan diinterpretasikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan mengkonversi dan mengalikan nilai indeks dengan nilai dasar 25.

Dari hasil penghitungan yang dilakukan, diperoleh jumlah nilai, nilai rata-rata per unsur pelayanan, nilai rata-rata tertimbang, nilai indeks unit pelayanan dan urutan perolehan nilainya mulai dari nilai terendah ke nilai tertinggi. Urutan perolehan nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 7, sedangkan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat terdapat pada tabel 8 sebagai berikut :

**Tabel 7. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Berdasar Rangkings**

Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	RANKING	INDEKS UNIT PELAYANAN (DIKALI 0.11)
U3	Waktu Pelayanan	3,18	9	0.353
U2	Prosedur	3,35	8	0.372
U9	Sarana prasarana	3,37	7	0.374
U5	Produk Layanan	3,37	6	0.375
U6	Kompetensi pelaksana	3,38	5	0.376
U7	Prilaku pelaksana	3,38	4	0.376
U1	Persyaratan	3,39	3	0.376
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,78	2	0.420
U4	Biaya/tarif	3,81	1	0.423

**Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Nilai Indeks	3.445
IKM Unit Pelayanan	86.13
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Dari Tabel 7 dan 8 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan berada pada kisaran nilai 0.353 hingga 0.423. Nilai unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Biaya/Tarif termasuk pada kategori “Sangat Baik”, sedangkan untuk nilai per unsur pelayanan lainnya termasuk pada kategori “Baik”. Demikian juga dengan nilai indeks unit pelayanannya. Nilai indeks unit pelayanan termasuk pada kategori “Baik” dengan nilai **3.445**.

Berdasarkan hasil konversi dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “Baik”, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar **86.13**. Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu termasuk dalam kategori “baik” karena berada pada kisaran nilai 76.61 – 88.30.

### 3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul memiliki keanekaragaman dan spesifikasi produk yang berbeda antar setiap jenis pelayanan. Namun begitu terdapat jenis layanan yang sering diakses masyarakat antara lain Izin Mendirikan Bangunan (IMB) baik Gedung maupun Bukan Gedung, Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah (IPPT), Izin Penyelenggaraan Reklame / Media Informasi dan Izin Tenaga Kesehatan. Berdasar 2.843 responden yang diperoleh dari 41 jenis layanan telah memberikan penilaian atas kualitas pada jenis layanan yang diakses oleh masyarakat dengan cukup beragam.

Nilai IKM jenis layanan berupa Surat Keterangan Penelitian cenderung mempunyai nilai lebih rendah dibandingkan dengan nilai IKM jenis pelayanan lainnya. Berikut tersaji nilai IKM per jenis layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul :

**Tabel 9. Nilai IKM Per Jenis Layanan**

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Nilai SKM	Kinerja
1	Izin Operasional Rumah Sakit (Milik Daerah)	1	100	A (Sangat Baik)
2	Izin Praktik Okupasi Terapis	1	100	A (Sangat Baik)
3	Izn Penyelenggaraan Reklame/Media Informasi	32	82.41	B (Baik)
4	Izin Praktik Ahli Teknis Elektromedis	13	86.11	B (Baik)
5	Izin Praktik Ahli Tehnologi Laboratorium Medis	70	86.11	B (Baik)
6	Izin Praktik Akupuntur Terapis (SIPAT)	3	95.37	B (Baik)
7	Izin Praktik Apoteker (SIPA)	191	84.22	B (Baik)
8	Izin Praktik Bidan	190	86.45	B (Baik)
9	Izin Praktik Dokter	495	81.42	B (Baik)

10	Izin Praktik Epidemiologi Kesehatan	2	93.52	A (Sangat Baik)
11	Izin Praktik Fisikiawan Medis	3	63.89	D(Tidak Baik)
12	Izin Praktik Fisioterapis	19	89.11	A (Sangat Baik)
13	Izin Praktik Penata Anestesi	4	88.43	A (Sangat Baik)
14	Izin Praktik Penyuluh Kesehatan Masyarakat	7	88.89	A (Sangat Baik)
15	Izin Praktik Perawat	457	89.26	A (Sangat Baik)
16	Izin Praktik Perekam Medis	66	83.63	B (Baik)
17	Izin Praktik Psikologi Klinis	13	87.75	B (Baik)
18	Izin Praktik Radiografer	39	88.16	B (Baik)
19	Izin Praktik Tenaga Gizi	31	84.9	B (Baik)
20	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Lingkungan	26	89.22	B (Baik)
21	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK)	73	85.33	B (Baik)
22	Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	30	84.76	A (Sangat Baik)
23	Izin Praktik Terapis Wicara	4	88.89	A (Sangat Baik)
24	Layanan Informasi	1	91.67	A (Sangat Baik)
25	Layanan Konsultasi	136	88.22	B (Baik)
26	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) untuk Kegiatan Non Berusah	307	89.1	A (Sangat Baik)
27	Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Hewan	9	88.1	B (Baik)
28	Surat Keterangan Penelitian	5	76.85	B (Baik)
29	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT)	49	97.65	A (Sangat Baik)
30	Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan	9	85.88	A (Sangat Baik)

### 3.4 Pembahasan

Secara umum dibandingkan dengan hasil survei pada semester II Tahun 2022, nilai IKM mengalami penurunan dari 87.35 menjadi 86.13 dengan kategori pelayanan sama yakni "Baik". Jika dilihat dari 9 (*sembilan*) unsur pelayanan akan memberikan informasi lebih detail terhadap kekurangan dan kelebihan yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Unsur pelayanan yang perlu diperbaiki karena mempunyai nilai terendah sebagai berikut :

1. Waktu Pelayanan (U3)
2. Prosedur (U2)
3. Sarana Prasarana (U9)

Jika dibandingkan dengan semester II tahun 2022, semester I tahun 2023 terdapat satu unsur yang mengalami peningkatan, yaitu *unsur Produk Layanan* yang tidak lagi menjadi unsur dengan nilai terendah. Tergesernya unsur *Produk Layanan* tidak lagi menempati tiga terendah karena pada pertanyaan survey sudah ditambahkan penjelasan yang dimaksud dengan produk layanan. Unsur *Sarana Prasarana* selama beberapa periode survey selalu menempati tiga hasil survey tertinggi. Perlu penelusuran alasan dibalik menurunnya hasil survey terkait *Sarana Prasarana*.

Unsur *Waktu Pelayanan (U3)* dan Unsur *Prosedur (U2)* adalah 2 (*dua*) unsur yang tidak dapat dipisahkan karena saling berpengaruh dan berkaitan. Kedua unsur tersebut menjadi unsur terendah pertama dan kedua pada semester ini. Unsur *prosedur* yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan yang banyak belum dipahami masyarakat. Karena dinamika perubahan peraturan dalam perizinan sangat cepat, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul baru terus mensosialisasikan terkait prosedur dan syarat permohonan izin, terutama jika terdapat perubahan regulasi. Sosialisasi sangat dibutuhkan masyarakat dengan memberikan informasi yang seluas-luasnya sehingga masyarakat yang tadinya kurang terbuka akan informasi perizinan menjadi lebih paham dan tidak terjadi kesalahan dalam mendaftarkan perizinan secara online yang seringkali menimbulkan persepsi perizinan itu rumit atau tidak mudah. Perbaikan unsur *Prosedur* harus dibarengi dengan perbaikan unsur *Waktu Pelayanan* karena kedua unsur tersebut saling berkaitan.

Waktu Pelayanan sampai saat ini masih dikeluhkan oleh masyarakat, meskipun dalam evaluasi perizinan tepat waktu yang dilakukan setiap bulan telah mencapai angka capaian rata-rata 95% dari total pelayanan setiap bulannya dalam semester 1 tahun 2023. Berdasar karakteristik pemohon menurut jenis pekerjaan, jumlah pengguna layanan didominasi kategori pekerjaan lainnya (karyawan swasta, buruh harian lepas, pelajar/mahasiswa, IRT, petani dan lainnya dan PNS. Hal ini berpengaruh terhadap ekspektasi dan persepsi terhadap waktu pelayanan yang diberikan. Hal ini didukung pula oleh karakteristik responden dari sisi pendidikan yang didominasi lulusan D3, S1, dan S2, yang tentu memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kecepatan pelayanan.

Adapun unsur yang mendapatkan nilai tiga tertinggi pada survei semester I 2023 ini adalah Unsur *Biaya/tarif (U4)*, Unsur *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)* pada urutan ke-2 dan unsur *Persyaratan (U1)* pada urutan ke-3. Keberhasilan lepasnya unsur Biaya/Tarif lepas dari 3 (tiga) terendah seperti sempat terjadi tahun lalu tidak terlepas dari berhasilnya sosialisasi bahwa semua pelayanan perizinan di DPMPTSP adalah Gratis kecuali Persetujuan Bangunan Gedung. Hasil menggembirakan juga diperoleh oleh Unsur Persyaratan yang selama ini masuk hasil terendah urutan keempat atau kelima. Kembali lagi ini tidak terlepas dari gencarnya sosialisasi terkait prosedur dan persyaratan perizinan baik secara langsung atau tatap muka maupun sosialisasi melalui website dan media sosial.

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan sangat penting pada setiap pelayanan publik karena merupakan sarana yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk menyampaikan ketidakpuasannya terhadap layanan yang diperoleh. Manajemen penanganan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul sudah berjalan dengan baik, segala bentuk pengaduan, saran dan masukan melalui sarana dan prasarana yang tersedia (kotak pengaduan, email, website, telepon, SMS center dan surat) sudah ditindaklanjuti sehingga ditemukan penyelesaian. Hal ini menjadikan unsur ini menjadi unsur yang selalu masuk tiga besar nilai tertinggi SKM di DPMPTSP Kabupaten Bantul.

Berdasar tabel 9 (Nilai IKM per Jenis Layanan), Izin Praktik Fisikiawan Medis mendapat nilai IKM terendah dibandingkan jenis layanan lainnya yaitu skor 63.89 dengan kinerja kategori “kurang baik”. Hal ini menjadi keprihatinan tersendiri mengingat skor tersebut belum pernah ada dalam beberapa periode survey ke belakang. Perlu pendalaman penyebab dari sangat rendahnya hasil survey atas Izin tersebut. Dua terendah lainnya yaitu SIP Dokter dan Surat Keterangan Penelitian masih dalam kategori “Baik”.

Dari 30 jenis layanan yang mendapatkan responden, 13 jenis layanan mendapat kategori “sangat baik”, sedangkan 16 layanan mendapat kategori layanan “baik”, dan 1 layanan yang mendapat hasil “tidak baik”. Hal ini perlu perhatian khusus mengingat pada beberapa periode lebih banyak jenis

layanan yang masuk kategori “Sangat Baik”, tanpa ada yang masuk kategori “tidak baik”. Tentu hal ini menjadi pekerjaan rumah tersendiri bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan di semua jenis layanan agar tidak terjadi lagi terdapat jenis layanan yang masuk kategori “tidak baik”.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil SKM Semester I Tahun 2023 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, dengan nilai IKM 86.13 dapat disimpulkan :

1. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “B”, hal ini juga menyatakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “Baik”.
2. Meskipun hasil SKM terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul secara umum “Baik”, namun secara keseluruhan perlu untuk ditingkatkan guna meningkatkan mutu pelayanan maupun kinerja penyelenggara pelayanan karena masih berada di bawah rata-rata nilai IKM Kabupaten Bantul (88.24) dan mengalami penurunan dari periode sebelumnya yaitu 87.35.

#### **4.2 Rekomendasi**

1. Melakukan evaluasi terhadap SOP yang layanannya melibatkan OPD teknis secara terintegrasi.
2. Memberikan masukan kepada Dinas Kesehatan untuk membina para organisasi profesi kesehatan terkait prosedur dan persyaratan izin tenaga kesehatan agar tidak terjadi beberapa kali mengalami kesalahan dalam mendaftarkan iziin.
3. Memberikan keterangan penjelasan pada laman survey izin online untuk pertanyaan-pertanyaan dalam SKM agar responden memberikan jawaban yang lebih akurat.

### 4.3 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Semester I Tahun 2023 maka prioritas unsur yang akan diperbaiki adalah unsur *Waktu Pelayanan* yang dibarengi dengan unsur *Prosedur*. Hal ini dilakukan untuk merubah paradigma masyarakat terhadap pelayanan publik yang masih menilai lambat. Berikut program/kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul Tahun 2023 yang merupakan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tabel di bawah.

**Tabel 10. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM**

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU												PENANGGUNG JAWAB	
			Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	Waktu pelayanan dan Prosedur	<p><b>Program :</b> Pelayanan Penanaman Modal</p> <p><b>Kegiatan :</b> Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan Daerah</p> <p><b>Sub Kegiatan :</b> Penyediaan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (Evaluasi SOP Bersama OPD Terkait)</p>														Korsub PTSP 1
		<p><b>Program :</b> Pelayanan Penanaman Modal</p> <p><b>Kegiatan :</b> Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan Daerah</p> <p><b>Sub Kegiatan :</b> Penyediaan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (Rapat Koordinasi dengan Dinas Kesehatan terkait Pembinaan terhadap Nakes agar prosedur dan persyaratan perizinan Tenaga Kesehatan dipahami dengan baik)</p>														Korsub PTSP 1

