



dmptsp
KABUPATEN BANTUL

2026

LAPORAN SKM SEMESTER I



**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 setiap hari melalui aplikasi perizinan online yang sudah terintegrasi dengan aplikasi survey kepuasan masyarakat milik Bagian Organisasi Kabupaten Bantul pada laman *skm.bantulkab.go.id*. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026 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 tolok 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) Semester I Tahun 2026 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.

Bantul, Juli 2026

Kepala Dinas PMPTSP
Kabupaten Bantul



Dra. Annihayah, M. Eng
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 196902041993032004

RINGKASAN

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki kualitas 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 SKM dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “Sangat Baik”, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar 91.64.

*Dari ke-9 unsur pelayanan yang disurvei, nilai terendah masih terdapat pada **Produk Layanan (U5)** di urutan ke-9, **Waktu Pelayanan (U3)** di urutan ke-8, dan **Persyaratan (U1)** di urutan ke-7. Jika dibandingkan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025, terdapat persamaan dalam hal unsur terendah yaitu ada pada Produk Layanan (U5) dan Waktu Pelayanan (U3).*

*Berdasarkan nilai IKM per jenis layanan, layanan Persetujuan Bangunan Gedung memperoleh nilai IKM terendah sebesar 63,89 dengan kinerja “**Tidak Baik**”, terendah kedua yaitu layanan **Izin Praktik Tenaga Medis** memperoleh nilai IKM sebesar **75,00** dengan kinerja “**Kurang Baik**”. Selanjutnya, **Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Hewan** memperoleh nilai IKM sebesar **85,14** dengan kinerja “**Baik**”. Nilai terendah untuk ketiga jenis layanan tersebut ada pada unsur Waktu Pelayanan (U3), Kompetensi Pelaksana (U6) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8).*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Tujuan dan Sasaran.....	3
1.4. Manfaat.....	3
1.5. Ruang Lingkup.....	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	6
2.1. Persiapan	6
2.2. Pengumpulan Data.....	7
2.3. Pengolahan Data.....	7
BAB III HASIL PENGUKURAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	10
3.1. Karakteristik Responden	10
3.2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nikai IKM.....	16
3.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Jenis Pelayanan.....	18
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	20
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	20
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	23
4.3. Tren Skor Survey Kepuasan Masyarakat	24
BAB V KESIMPULAN	26
LAMPIRAN	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	8
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	10
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	12
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	13
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	14
Tabel 6. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	16
Tabel 7. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Berdasar Rangking.....	17
Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	17
Tabel 9. Nilai IKM Per Jenis Layanan	18
Tabel 10. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ekspektasi masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat menuntut adanya perbaikan dari tahun ke tahun hingga pelayanan publik dirasa efektif, efisien, dan akurat. Penyelenggara pelayanan publik harus berusaha keras untuk dapat merealisasikan harapan masyarakat tersebut. 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 sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media 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. Berbagai program dan kegiatan dilaksanakan dengan maksud memenuhi kebutuhan, tuntutan dan harapan masyarakat. Terkait hal itu, masyarakat juga dilibatkan dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 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, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala. 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 Djawa 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 Satu Pintu Kabupaten Bantul. 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, Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul serta aplikasi SKM milik Pemerintah Kabupaten Bantul sebanyak 102 responden selama kurun waktu semester pertama tahun 2026 (1 Januari – 30 Juni 2026) 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 pengolahan 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 :

- 1) Angka 1 adalah nilai persepsi Tidak Baik
- 2) Angka 2 adalah nilai persepsi Kurang Baik
- 3) Angka 3 adalah nilai persepsi Baik
- 4) 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 102 responden yang merupakan semua yang mengisi survey, baik

melalui aplikasi izin online ataupun melalui laman survey *skm.bantulkab.go.id* dengan jumlah layanan sebanyak 47 jenis layanan.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- 1) Lokasi pengumpulan data di wilayah Kabupaten Bantul.
- 2) Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan dari bulan Januari 2026 s/d Juni 2026, yang dilakukan secara online melalui Sistem Pelayanan Perizinan Online, Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul, dan laman *skm.bantulkab.go.id*. milik Bagian Organisasi Setda 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 Kabupaten Bantul dengan jumlah responden 102 orang selama satu semester (Januari 2026 s/d Juni 2026) dari 47 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 saat pengguna layanan akan mengunduh izin pada Sistem Pelayanan Perizinan Online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu 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 Semester I Tahun 2026 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 data masuk secara otomatis ke dalam 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)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

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 DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

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 102 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

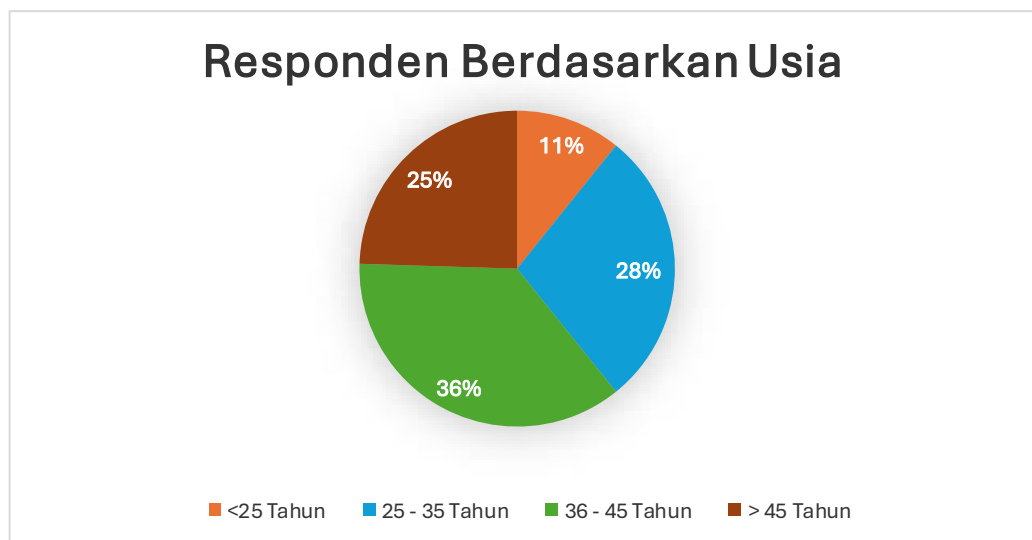
Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 102 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	0	0
2	< 25 tahun	11	10,78
3	25 - 35 tahun	29	28,43
4	36 – 45 tahun	37	36,27
5	>45 tahun	25	24,51
Total		102	100

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul pada **Semester I Tahun 2026** paling dominan berada pada kategori umur **36–45 tahun** sebanyak **37 responden (36,27%)**, diikuti kategori umur **25–35 tahun** sebanyak **29 responden (28,43%)**, serta kategori umur **lebih dari 45 tahun** sebanyak **15 responden (24,51%)**. Sementara itu, kategori umur **kurang dari 25 tahun** merupakan proporsi paling sedikit, yaitu **11 responden (10,78%)**, dan tidak terdapat responden yang tidak mengisi data umur. Berdasarkan proporsi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul didominasi oleh masyarakat usia produktif, khususnya pada rentang usia **36–45 tahun**.

Gambar 1. Responden Berdasarkan Umur



3.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

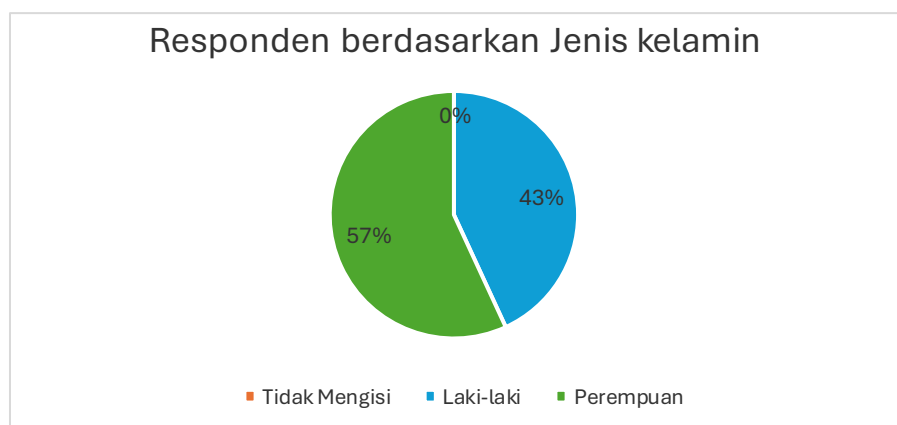
Kajian variabel jenis kelamin pada 102 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak mengisi	-	-
2	Laki-laki	44	43,14
3	Perempuan	58	56,68
Total		102	100

Responden perempuan merupakan pengguna layanan terbanyak pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul, yaitu sebanyak **58 orang (56,68%)** dari total **102 responden**. Sementara itu, responden laki-laki berjumlah **44 orang (43,14%)**. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan/pemohon izin pada Semester I Tahun 2026 didominasi oleh perempuan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa partisipasi perempuan dalam memanfaatkan layanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bantul lebih tinggi dibandingkan laki-laki, meskipun kedua kelompok sama-sama berperan aktif dalam mengakses layanan yang tersedia.

Gambar 2. 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 Kabupaten Bantul. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan

dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di DPMPTSP Kabupaten Bantul untuk bahan pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

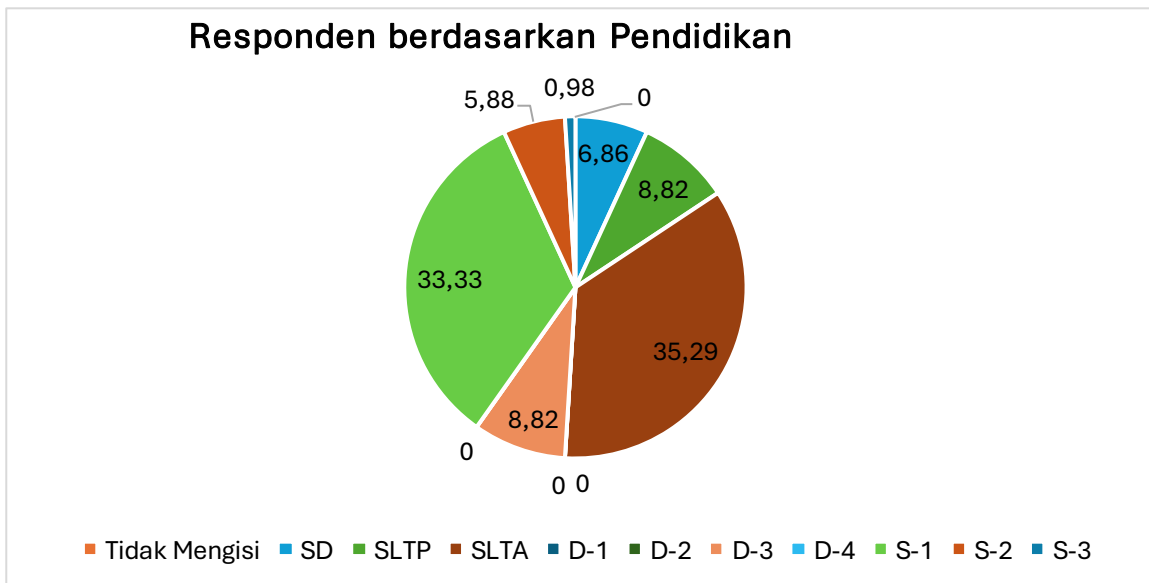
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Kategori Pendidikan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	0	-
2	SD	7	6.86
3	SLTP	9	8.82
4	SLTA	36	35.29
5	D-1	0	0
6	D-2	0	0
7	D-3	9	8.82
8	D-4	0	0
9	S-1	34	33.33
10	S-2	6	5.88
11	S-3	1	0.98
Total		102	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden didominasi oleh kelompok pendidikan **SLTA** sebanyak **36 orang (35,29%)**. Selanjutnya diikuti oleh responden dengan pendidikan **S-1** sebanyak **34 orang (33,33%)**, **SLTP** sebanyak **9 orang (8,82%)**, dan **D-3** sebanyak **9 orang (8,82%)**. Responden dengan pendidikan **SD** berjumlah **7 orang (6,86%)**, sedangkan responden dengan pendidikan **S-2** sebanyak **6 orang (5,88%)**. Tidak terdapat responden yang memiliki tingkat pendidikan **D-1**, **D-2**, **D-4**, serta tidak ada responden yang tidak mengisi data tingkat pendidikan.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul memiliki tingkat pendidikan **menengah hingga perguruan tinggi**, dengan dominasi pada jenjang **SLTA**. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna layanan memiliki latar belakang pendidikan yang cukup baik sehingga diharapkan mampu memahami prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta memanfaatkan layanan perizinan yang disediakan secara optimal.

Gambar 3. 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. Data responden berdasarkan jenis pekerjaan juga bisa digunakan untuk acuan dalam memberikan kegiatan sosialisasi tentang prosedur pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pekerjaan responden pada pengukuran SKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

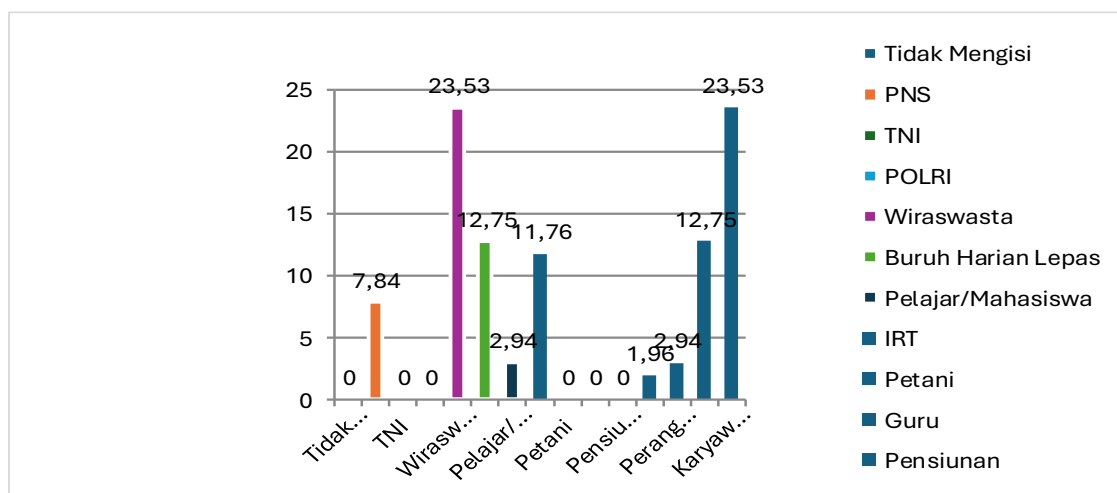
No	Kategori Pekerjaan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	8	7.84
3	TNI	0	0
4	POLRI	0	0
5	Wiraswasta	24	23.53
6	Buruh Harian Lepas	13	12.75
7	Pelajar/Mahasiswa	3	2.94
8	IRT	12	11.76
9	Petani	0	0

10	Guru	0	0
11	Pensiunan	0	0
12	Belum Bekerja	2	1.96
13	Perangkat Desa	3	2.94
6	Lainnya	13	12.75
7	Karyawan Swasta	24	23.53
Total		102	100

Kelompok **wiraswasta dan karyawan swasta** mendominasi sebagai pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul, yaitu dengan masing-masing berjumlah sebanyak **24 orang (23,53%)**. Selanjutnya diikuti oleh **buruh harian lepas** dan pekerjaan lainnya yang masing-masing berjumlah **13 orang (12,75%)**, serta **Ibu Rumah Tangga (IRT)** sebanyak **12 orang (11,76%)**. Selain itu, terdapat responden dari kategori **PNS** sebanyak 8 orang (7,84%) serta **perangkat desa dan pelajar** sebanyak **3 orang (2,94%)**, selanjutnya kategori belum bekerja sebanyak **2 orang (2,94%)**. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna layanan didominasi oleh kelompok pekerja aktif dan pelaku usaha yang memiliki kebutuhan terhadap layanan perizinan dan nonperizinan.

Sementara itu, tidak terdapat responden yang berasal dari kelompok **TNI, POLRI, petani, guru**, maupun **pensiunan**. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna layanan berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan, mayoritas merupakan masyarakat yang aktif dalam kegiatan ekonomi, khususnya pelaku usaha dan pekerja di sektor formal maupun informal.

Gambar 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan



3.2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nikai IKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul terhadap 102 responden yang telah diminta pendapatnya mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Survei dilakukan pada bulan Januari sampai Juni Tahun 2026 dengan sasaran 47 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 102 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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,59
U2	Prosedur	3,62
U3	Waktu pelayanan	3,54
U4	Biaya/tarif	3,84
U5	Produk layanan	3,53
U6	Kompetensi pelaksana	3,65
U7	Perilaku pelaksana	3,71
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,75
U9	Sarana dan prasarana	3,76

Berdasarkan hasil isian kuesioner pada 102 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
U4	Biaya/Tarif	3,89	1
U9	Sarana Prasarana	3,76	2
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,75	3
U7	Perilaku Pelaksana	3,71	4
U6	Kompetensi Pelaksana	3,65	5
U2	Prosedur	3,62	6
U1	Persyaratan	3,59	7
U3	Waktu Pelayanan	3,54	8
U5	Produk Layanan	3,53	9

Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks	3.67
IKM Unit Pelayanan	91,64
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	SANGAT BAIK

Dari Tabel 7 dan 8 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada kisaran nilai 3,53 hingga 3,89. Nilai unsur Persyaratan; Prosedur; Waktu Pelayanan; Biaya/Tarif; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Sarana dan Prasarana termasuk pada kategori “Sangat Baik”, sedangkan untuk nilai unsur pelayanan Produk Layanan termasuk pada kategori “Baik”. Nilai indeks unit pelayanan termasuk pada kategori “**Sangat Baik**” dengan nilai **3.67**.

Berdasarkan hasil konversi dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “Sangat Baik”, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar **91.64**. Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam kategori “**Sangat Baik**” karena berada pada kisaran nilai 88,31 – 100,00.

3.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul memiliki keanekaragaman dan spesifikasi produk yang berbeda antar setiap jenis pelayanan. Namun begitu terdapat jenis layanan yang paling sering diakses masyarakat antara lain Pelayanan Perizinan Berusaha. Berdasarkan responden sebanyak 102 orang diperoleh dari 15 jenis layanan yang terisi. Dari total 47 jenis layanan yang tersedia pada DPMPTSP Kabupaten Bantul, hanya 15 layanan yang mendapatkan responden, sedangkan layanan lainnya belum memperoleh tanggapan pada periode survei ini.

Berikut tersaji nilai IKM per jenis layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

Tabel 9. Nilai IKM Per Jenis Layanan

No	Nama Layanan	Nilai IKM	Kinerja
1	Layanan Informasi	96,64	A (Sangat Baik)
2	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT)	100,00	A (Sangat Baik)
3	Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial	100,00	A (Sangat Baik)
4	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) untuk Kegiatan Non Berusaha	100,00	A (Sangat Baik)
5	Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Hewan	85,14	B (Baik)
6	Izin Satuan Pendidikan	100,00	A (Sangat Baik)
7	Persetujuan Bangunan Gedung	63,89	D (Tidak Baik)
8	Izin Praktik Tenaga Medis	75,00	C (Kurang Baik)
9	Izin Praktik Tenaga Kesehatan	100,00	A (Sangat Baik)
10	GAMPIL (Gerakan Melayani Peizinan Langsung)	90,92	A (Sangat Baik)
11	GEPLAK (Gerakan Pendampingan Laporan Kegiatan Penanaman Modal)	91,94	A (Sangat Baik)
12	Pengaduan	100,00	A (Sangat Baik)
13	Pelayanan terhadap Pemohon berkebutuhan Khusus	100,00	A (Sangat Baik)
14	Pelayanan Perizinan Berusaha	91,81	A (Sangat Baik)
15	Mal Pelayanan Publik (MPP)	88,89	A (Sangat Baik)

Berdasarkan Tabel 9 tentang nilai IKM per jenis layanan, layanan Persetujuan Bangunan Gedung memperoleh skor 63,89 yang merupakan nilai terendah dibandingkan jenis layanan lainnya, dengan kategori kinerja “Tidak Baik”. Sementara itu, beberapa

layanan memperoleh nilai tertinggi yaitu 100,00 dengan kategori kinerja “Sangat Baik”, antara lain pada layanan Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT), Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial, Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) untuk Kegiatan Non Berusaha, Izin Satuan Pendidikan, Izin Praktik Tenaga Kesehatan, Pengaduan, dan Pelayanan terhadap Pemohon Berkebutuhan Khusus. Secara keseluruhan, dari 15 jenis layanan yang memperoleh responden, terdapat 12 jenis layanan dengan kategori kinerja “Sangat Baik”, 1 jenis layanan dengan kategori kinerja “Baik”, 1 jenis layanan dengan kategori kinerja “Kurang Baik”, dan 1 jenis layanan dengan kategori kinerja “Tidak Baik”.

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa sebagian besar jenis layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah memperoleh predikat "Sangat Baik". Capaian ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan publik secara umum telah berjalan dengan sangat baik. Meskipun demikian, layanan Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Hewan yang memperoleh kategori "Baik", Izin Praktik Tenaga Medis yang memperoleh kategori "Kurang Baik", serta Persetujuan Bangunan Gedung yang memperoleh kategori "Tidak Baik" perlu menjadi perhatian dan bahan evaluasi agar kualitas pelayanannya dapat terus ditingkatkan. Upaya perbaikan secara berkelanjutan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada ketiga jenis layanan tersebut, sekaligus mempertahankan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan lainnya yang telah memperoleh predikat "Sangat Baik".

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan adanya peningkatan capaian kinerja pelayanan. Nilai IKM pada Semester II Tahun 2025 sebesar 87,75 dengan kategori “Baik”, kemudian mengalami peningkatan pada Semester I Tahun 2026 menjadi 91,64, dengan kategori “Sangat Baik”. Peningkatan nilai tersebut mencerminkan bahwa kualitas pelayanan publik semakin membaik dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Capaian ini diperkirakan dipengaruhi oleh adanya penyempurnaan alur pelayanan serta kemudahan dalam proses perizinan, khususnya pada layanan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Dengan demikian, hasil survei ini dapat dimaknai sebagai bagian dari upaya penguatan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan di DPMPSTSP Kabupaten Bantul.

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. *Produk Layanan (U5)*
2. *Waktu Pelayanan (U3)*
3. *Persyaratan (U1)*

Unsur Produk Layanan (U5) memperoleh nilai terendah pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026, yaitu **3,53**. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat masih menaruh perhatian terhadap kesesuaian hasil layanan yang diterima dengan harapan dan kebutuhan mereka. Meskipun secara umum seluruh jenis layanan memperoleh kategori **Baik** hingga **Sangat Baik**, masih terdapat beberapa layanan yang memerlukan penyempurnaan, terutama pada layanan **Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Hewan** yang memperoleh nilai IKM terendah dibandingkan jenis layanan lainnya. Hal ini dimungkinkan karena produk layanan pada beberapa perizinan memerlukan proses verifikasi administrasi maupun teknis yang cukup rinci sehingga hasil layanan baru dapat diterbitkan setelah seluruh persyaratan dinyatakan sesuai. Oleh karena itu, DPMPSTSP Kabupaten Bantul terus berupaya meningkatkan kualitas produk layanan melalui penyempurnaan standar pelayanan, penguatan koordinasi dengan perangkat daerah teknis, serta peningkatan kualitas pendampingan kepada pemohon agar hasil layanan yang diterima semakin sesuai dengan harapan masyarakat.

Sebagai upaya peningkatan kualitas produk layanan, DPMPTSP Kabupaten Bantul terus melakukan penyempurnaan standar operasional pelayanan melalui evaluasi berkala terhadap proses penyelenggaraan layanan. Koordinasi dengan perangkat daerah teknis dan instansi terkait juga terus diperkuat untuk memastikan proses verifikasi dan penerbitan hasil layanan dapat berlangsung secara lebih efektif, akurat, dan tepat waktu. Selain itu, pemberian informasi, konsultasi, serta pendampingan kepada masyarakat terus dioptimalkan agar pemohon memahami persyaratan dan tahapan pelayanan sejak awal pengajuan. Dengan demikian, diharapkan hasil layanan yang diterima masyarakat semakin sesuai dengan ketentuan dan harapan pengguna layanan, sehingga kepuasan masyarakat terhadap kualitas produk layanan di DPMPTSP Kabupaten Bantul dapat terus meningkat.

Berdasarkan karakteristik responden, pengguna layanan didominasi oleh **perempuan** dibandingkan **laki-laki**. Dari sisi usia, mayoritas responden berada pada **kelompok usia produktif 36–45 tahun**, diikuti oleh kelompok usia **di atas 45 tahun** dan **25–35 tahun**. Berdasarkan tingkat pendidikan, responden didominasi oleh lulusan **SMA**, kemudian diikuti oleh lulusan **S-1**, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan memiliki tingkat pendidikan menengah hingga perguruan tinggi. Sementara itu, dari sisi pekerjaan, mayoritas responden berasal dari kalangan **wiraswasta, karyawan swasta, buruh harian lepas**, serta **ibu rumah tangga**. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan didominasi oleh masyarakat usia produktif dengan tingkat pendidikan yang cukup baik sehingga memiliki pemahaman dan ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, DPMPTSP Kabupaten Bantul perlu terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek **produk layanan, waktu pelayanan**, dan **persyaratan**, guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Unsur Waktu Pelayanan (U3) menempati urutan kedua terendah dengan nilai **3,54**. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian layanan masih menjadi salah satu aspek yang mendapat perhatian dari masyarakat. Meskipun sebagian besar layanan telah diselesaikan sesuai standar pelayanan, terdapat beberapa jenis layanan yang memerlukan proses rekomendasi teknis dari perangkat daerah terkait maupun instansi vertikal sehingga waktu penyelesaiannya bergantung pada proses koordinasi lintas instansi. Selain itu, keterlambatan dalam pemenuhan persyaratan oleh pemohon juga dapat memengaruhi lamanya proses penyelesaian layanan. Untuk meningkatkan kinerja pada unsur ini, DPMPTSP Kabupaten Bantul terus memperkuat koordinasi dengan perangkat daerah teknis, melakukan monitoring terhadap penyelesaian permohonan secara berkala, serta memberikan informasi yang lebih jelas

kepada masyarakat mengenai persyaratan dan estimasi waktu penyelesaian sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan efisien.

Upaya percepatan pelayanan terus dilakukan melalui peningkatan koordinasi dengan OPD teknis dan instansi vertikal guna mempercepat proses rekomendasi, serta penyempurnaan alur pelayanan agar lebih efektif dan efisien. Selain itu, sosialisasi dan bimbingan teknis kepada masyarakat juga terus ditingkatkan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai persyaratan, prosedur, dan jangka waktu penyelesaian izin. Dengan demikian, diharapkan masyarakat dapat lebih siap dalam mengajukan permohonan sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat.

Unsur Persyaratan (U1) menjadi unsur dengan nilai terendah ketiga, yaitu **3,59**. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kendala dalam memahami maupun memenuhi persyaratan administrasi dan teknis pada beberapa jenis layanan. Kompleksitas persyaratan pada layanan tertentu menyebabkan pemohon perlu melakukan perbaikan atau pelengkapan dokumen sebelum permohonan dapat diproses lebih lanjut. Kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kemudahan pelayanan. Sebagai upaya perbaikan, DPMPTSP Kabupaten Bantul terus meningkatkan kualitas penyampaian informasi persyaratan melalui media digital, pelayanan konsultasi, serta pendampingan kepada masyarakat agar persyaratan yang harus dipenuhi lebih mudah dipahami dan dapat dipenuhi sejak awal pengajuan permohonan.

Adapun **Unsur Tarif/Biaya (U4)** memperoleh nilai tertinggi pada Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026, yaitu **3,84**. Capaian ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai biaya pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebagian besar layanan di DPMPTSP Kabupaten Bantul tidak dipungut biaya, sedangkan layanan yang dikenakan tarif telah memiliki dasar hukum yang jelas sehingga memberikan kepastian dan transparansi kepada masyarakat. Nilai yang tinggi pada unsur ini juga mencerminkan komitmen DPMPTSP Kabupaten Bantul dalam mewujudkan pelayanan publik yang bersih, transparan, dan bebas dari praktik pungutan liar.

Unsur Sarana dan Prasarana (U9) memperoleh nilai tertinggi kedua dengan skor **3,76**. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan yang tersedia telah mampu mendukung kenyamanan masyarakat dalam memperoleh layanan. Ketersediaan ruang pelayanan yang representatif, fasilitas pendukung, serta pemanfaatan layanan berbasis digital memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan. Ke depan, DPMPTSP Kabupaten Bantul akan terus melakukan pemeliharaan dan penyempurnaan sarana prasarana agar kualitas pelayanan tetap terjaga serta mampu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, **Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)** menempati urutan ketiga terbaik dengan nilai **3,75**. Capaian ini menunjukkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah berjalan dengan baik, sehingga masyarakat merasa mudah dalam menyampaikan aspirasi maupun keluhan serta memperoleh tindak lanjut yang memadai. Hasil tersebut mencerminkan komitmen perangkat daerah dalam menyediakan layanan pengaduan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada perbaikan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, upaya penyempurnaan sistem penanganan pengaduan tetap perlu dilakukan melalui peningkatan kecepatan respons, kualitas tindak lanjut, serta optimalisasi berbagai kanal pengaduan agar kepuasan masyarakat dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Semester pertama Tahun 2026 ini maka prioritas unsur yang akan diperbaiki adalah unsur *Produk Layanan* yang dibarengi dengan unsur *Waktu Pelayanan* serta *Persyaratan*. Hal ini dilakukan untuk merubah paradigma masyarakat terhadap pelayanan publik yang masih dinilai lambat. Berikut program/kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul Tahun 2026 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 2026												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 Persyaratan	Program : Pengelolaan Data Dan Sistem Informasi Penanaman Modal Kegiatan : Pengelolaan Data dan Informasi Perizinan dan Non Perizinan yang Terintegrasi pada Tingkat Daerah Kabupaten/Kota Sub Kegiatan : Pengolahan, Penyajian, dan Pemanfaatan Data dan Perizinan Berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Evaluasi SOP Bersama OPD Teknis)													Tim Kerja
		Program : Pelayanan Penanaman Modal													Tim Kerja

		Kegiatan : Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan Daerah Sub Kegiatan : Penyediaan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan (Koordinasi dengan OPD Teknis)													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
2.	Produk Layanan	Program : Pelayanan Penanaman Modal Kegiatan : Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan Daerah Sub Kegiatan : Penyediaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi secara Elektronik													Tim Kerja

4.3. Tren Skor Survey Kepuasan Masyarakat

Adapun hasil survey dari tahun ke tahun dalam kurun waktu 5 (lima) periode terakhir disajikan pada Tabel 11 berikut ini:

**Tabel 11. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat
DPMPTSP Kabupaten Bantul pada 5 Periode Survey**

No.	Tahun	Skor SKM
1.	Semester II 2023	88,84
2.	Semester I 2024	87,89
3.	Semester II 2024	87,14
4.	Semester I 2025	89,72
5.	Semester II 2025	87,75

Dari Tabel 11 di atas dapat dijabarkan bahwa skor SKM DPMPTSP Kabupaten Bantul mengalami tren naik turun setiap periodenya. Dari sini tergambar bahwa pelayanan publik di bidang perizinan ini memang merupakan sesuatu yang dinamis. Perkembangan dunia usaha dan dunia teknologi informasi kemudian diiringi dengan

perubahan regulasi yang menyebabkan sering terjadi masa transisi. Pada masa transisi ini terkadang pelayanan berdinamika yang menimbulkan berbagai ketidakpuasan dari pengguna layanan. Hal ini menjadi tantangan bagi DPMPTSP Kabupaten Bantul untuk selalu mencari solusi dan berinovasi mengikuti perkembangan tuntutan masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil SKM Semester Tahun 2026 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, dengan nilai IKM **91,64** dapat disimpulkan :

1. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori **“A”**, yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan berada pada kategori **“Sangat Baik”**.
2. Hasil SKM terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul telah berada pada kategori **“Sangat Baik”**, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan guna mempertahankan dan meningkatkan capaian yang ada, serta mendekati dan menyelaraskan dengan rata-rata nilai IKM Kabupaten Bantul (**91,67**). Kondisi ini menjadi dasar penting bagi penyelenggara pelayanan untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan, baik dari aspek mutu pelayanan maupun kinerja aparatur, agar kualitas pelayanan publik semakin optimal.

LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Jenis Layanan
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ WIRA SWASTA ☐ SWASTA
 ☐ Buruh Harian ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Lainnya..... (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : KONSULTASI

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan di Kantor kami. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak Sesuai	P*) 4 3 2 1
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/langkah-langkah /alur pengurusan di Kantor kami. a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang mudah d. Tidak mudah	4 3 2 1
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Kantor Kami. a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak cepat	4 3 2 1
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Gratis b. Murah c. Cukup mahal d. Sangat mahal	4 3 2 1
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai	4 3 2 1
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pemohon. a. Sangat mampu b. Mampu c. Kurang mampu d. Tidak mampu	4 3 2 1
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang Sopan dan Kurang ramah d. Tidak sopan dan tidak ramah	4 3 2 1
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Sangat baik/sangat nyaman b. Baik / nyaman c. Kurang baik/kurang nyaman d. Tidak baik/tidak nyaman	4 3 2 1
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang media pengaduan dan penanganan pengaduan dari pengguna layanan. a. Ada dan dikelola / ditangani dengan baik b. Ada dan dikelola/ditangani kurang maksimal c. Ada tetapi tidak dikelola d. Tidak ada	4 3 2 1

Laporan IKM Perangkat Daerah
Dinas_Penanaman_Modal_dan_Pelayanan_Terpada_Satu_Pintu
(2026-01-01_sampai_2026-06-30)

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
6	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
9	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
11	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
12	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
20	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
25	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
26	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
27	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
31	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
33	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
39	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
42	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
43	4	3	3	4	3	3	3	3	4	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
44	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
49	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
55	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
59	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	1	3	3	2	3	2	3	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
78	1	2	3	4	1	2	3	4	1	
79	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	3	3	3	4	3	4	4	4	3	

[illegible]

Laporan IKM Perangkat Daerah
Dinas_Penananaman_Modal_dan_Pelayanan_Terpada_Satu_Pintu
(2026-01-01_sampai_2026-06-30)

#	Perangkat Daerah	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM		Grade
#	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3.59	3.62	3.54	3.84	3.53	3.65	3.71	3.75	3.76	91.64	A (Baik)	Sangat
1	Layanan Informasi	3.80	3.80	3.80	3.80	3.80	4.00	4.00	3.80	3.80	96.11	A (Baik)	Sangat
2	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT)	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00	A (Baik)	Sangat
3	Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00	A (Baik)	Sangat
4	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) untuk Kegiatan Non Berusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00	A (Baik)	Sangat
5	Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Hewan	3.33	3.33	3.33	3.67	3.33	3.33	3.33	3.67	3.33	85.14	B (	Baik)
6	Izin Satuan Pendidikan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00	A (Baik)	Sangat
7	Persetujuan Bangunan Gedung	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	63.89	D (Baik)	Tidak
8	Izin Praktik Tenaga Medis	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	75.00	C (Baik)	Kurang
9	Izin Praktik Tenaga Kesehatan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00	A (Baik)	Sangat
10	GAMPIL (Gerakan Melayani Peizinan Langsung)	3.53	3.53	3.47	3.92	3.43	3.65	3.71	3.65	3.84	90.92	A (Baik)	Sangat
11	GEPLAK (Gerakan Pendampingan Laporan Kegiatan Penanaman Modal)	3.40	3.80	3.60	3.80	3.50	3.60	3.70	3.90	3.80	91.94	A (Baik)	Sangat

#	Perangkat Daerah	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM		Grade
12	Pengaduan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00	A (Baik)	Sangat
13	Pelayanan terhadap Pemohon berkebutuhan Khusus	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00	A (Baik)	Sangat
14	Pelayanan Perizinan Berusaha	3.70	3.65	3.60	3.75	3.60	3.60	3.65	3.90	3.60	91.81	A (Baik)	Sangat
15	Mal Pelayanan Publik (MPP)	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	4.00	3.50	88.89	A (Baik)	Sangat

No	Unsur	Nilai
U1	Persyaratan	3.59
U2	Prosedur	3.62
U3	Waktu pelayanan	3.54
U4	Biaya/tarif	3.84
U5	Produk layanan	3.53
U6	Kompetensi pelaksana	3.65
U7	Perilaku pelaksana	3.71
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.75
U9	Sarana dan prasarana	3.76
	Nilai IKM	91.64
	Mutu Pelayanan	A (Sangat Baik)

Laporan Detail Responden Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (2026-01-01_sampai_2026-06-30)

#	P	L	Tidak Diisi	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	S3	Tidak Diisi	PNS	TNI	POLRI	WIRA SWASTA	SWASTA	BURUH HARIAN LEPAS	PELAJAR/ MAHASISWA	IRT	PETANI	GURU	PENSIUNAN	BELUM BEKERJA	PERANGKAT DESA	LAINNYA	Tidak diisi	< 2
1	v					v										v											
2	v				v												v										
3	v					v																			v		
4	v					v																			v		
5		v		v																					v		
6		v				v									v												
7		v				v																			v		v
8	v				v																				v		
9	v							v												v							
10	v					v										v											
11		v			v											v											
12		v			v												v										
13	v					v																			v		
14		v		v												v											
15		v			v											v											
16	v			v												v											
17		v				v										v											
18		v				v												v									v
19		v				v											v										
20	v							v							v												
21		v						v																	v		
22		v				v											v										
23	v							v							v												
24	v							v							v												
25	v					v									v												
26		v				v										v											
27	v			v													v										
28		v		v													v										
29		v				v										v											
30	v					v														v							
31	v					v														v							
32	v					v														v							
33		v			v												v										
34		v				v											v										
35	v							v												v							
36	v							v												v							
37		v				v									v												
38	v			v																v							
39		v			v												v										
40	v							v												v							
41	v					v														v							
42	v					v														v							
43	v							v																v			

[illegible]

#	P	L	Tidak Diisi	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	S3	Tidak Diisi	PNS	TNI	POLRI	WIRA SWASTA	SWASTA	BURUH HARIAN LEPAS	PELAJAR/ MAHASISWA	IRT	PETANI	GURU	PENSIUNAN	BELUM BEKERJA	PERANGKAT DESA	LAINNYA	Tidak diisi	< 2	
89	v							v								v												
90		v						v								v												
91		v				v									v													
92		v							v						v													
93	v							v								v												
94	v							v																v				
95	v							v							v													
96		v		v													v											
97		v				v											v											
98	v				v										v													
99	v					v									v												v	
100	v						v								v													
101		v							v																v			
102	v							v																	v			
Jumlah	58	44	0	7	9	36	9	34	6	1	0	8	0	0	24	24	13	3		12	0	0	0	2	3	13	0	1
A.	Jenis Kelamin																											
No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %																									
1.	Laki-laki	44	43.14%																									
2.	Perempuan	58	56.86%																									
	Jumlah	102	100%																									
B.	Umur																											
No	Umur	Laki - Laki	Perempuan	Jumlah																								
1.	Tidak mengisi	0	0	0																								
2.	< 25 TH	3	8	11																								
3.	25 - 35 TH	14	15	29																								
4.	36 - 45 TH	15	22	37																								
5.	> 45 TH	12	13	25																								
	Total	44	58	102																								
C.	Pendidikan																											
No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %																									
1.	SD	7	6.86%																									
2.	SMP	9	8.82%																									
3.	SMA	36	35.29%																									
4.	D3	9	8.82%																									
5.	S1	34	33.33%																									
6.	S2	6	5.88%																									
7.	S3	1	0.98%																									
8.	D4	0	0%																									
	Jumlah	102	100%																									
D.	Pekerjaan																											
No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %																									

[illegible]

Daftar Layanan Responden (2026-01-01_sampai_2026-06-30)

#	Keterangan	Jumlah Responden
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	102
2	Izin Penyelenggaraan Reklame/media informasi	0
3	Surat keterangan penelitian	0
4	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT)	1
5	Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial	1
6	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) untuk Kegiatan Non Berusaha	1
7	Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Hewan	3
8	Sertifikat Laik Fungsi	0
9	Izin Pengumpulan Uang dan Barang	0
10	Rekomendasi Penggunaan Ruang Pengawasan Jalan	0
11	Izin Satuan Pendidikan	1
12	Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup	0
13	Persetujuan Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup	0
14	Persetujuan Dokumen Evaluasi Lingkungan Hidup	0
15	Persetujuan Dokumen Pengelolaan Lingkungan Hidup	0
16	Rekomendasi Pemanfaatan Ruang Sempadan Jaringan Irigasi	0
17	Rekomendasi Pergeseran Saluran Irigasi	0
18	Keterangan Rencana Kabupaten	0
19	Tata Letak Reklame dan Media Informasi	0
20	Izin Paramedik Veteriner Pelayanan Kesehatan Hewan	0
21	Izin Paramedik Veteriner Pelayanan Inseminator	0
22	Izin Paramedik Veteriner Pelayanan Pemeriksaan Kebuntingan	0
23	Izin Paramedik Veteriner Pelayanan Teknik Reproduksi	0
24	Surat Bukti Kepemilikan Bangunan Gedung (SBKBG)	0
25	Rencana Teknis Pembongkaran Bangunan Gedung	0
26	Pengesahan Rencana Tapak	0
27	Izin Satuan PAUD	0
28	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Non Formal	0
29	Izin Kuliah Kerja Nyata	0
30	Persetujuan Bangunan Gedung	1
31	Rekomendasi Pendirian Satuan Pendidikan Kerjasama	0
32	Izin Pemanfaatan Jalan Kabupaten	0
33	Dispensasi Penggunaan Jalan yang Memerlukan Perlakuan Khusus	0
34	Izin Membawa Cagar Budaya ke Luar Daerah Satu Provinsi	0
35	Sertifikat Standar Penyelenggaraan Unit Transfusi Darah (UTD) Kelas Pratama di RS Pemerintah	0
36	Sertifikat Standar Penyelenggaraan Unit Transfusi Darah (UTD) Kelas Madya di RS Pemerintah	0
37	Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang atau Barang	0
38	Izin Praktik Tenaga Medis	1
39	Izin Praktik Tenaga Kesehatan	3
40	Izin Pelayanan Perkawinan Ternak sebagai Petugas Transfer Embrio	0
41	GAMPIL (Gerakan Melayani Peizinan Langsung)	51
42	GEPLAK (Gerakan Pendampingan Laporan Kegiatan Penanaman Modal)	10

#	Keterangan	Jumlah Responden
43	FAMOUS (Fasilitasi dan Mediasi Pemohon yang Mengurus Perizinan)	0
44	Pemberian Insentif dan Kemudahan Penanaman Modal	0
45	Pengaduan	1
46	Pelayanan terhadap Pemohon berkebutuhan Khusus	1
47	Pelayanan Perizinan Berusaha	20
48	Izin Teknis Lembaga Kesejahteraan Sosial Asing	0