

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 1 TAHUN 2024



**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. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024 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) Semester 1 Tahun 2024 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

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, sweeping loop on the left and a smaller, more detailed flourish on the right.

Dra. Annihayah, M. Eng
NIP. 196902041993032004

RINGKASAN

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 SKM Semester 1 Tahun 2024 dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “baik” mendekati “sangat baik”, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar 87.91.

Dari ke-9 unsur pelayanan yang disurvei, nilai terendah adalah Waktu Pelayanan (U3) pada urutan ke-9, Unsur Prosedur (U2) pada urutan ke-8 dan unsur Sarana Prasarana (U9) pada urutan ke-7. Jika dibandingkan dengan semester II tahun 2023 unsur terendah sama persis dengan periode ini.

Berdasar nilai IKM per jenis layanan, Izin Praktik Kesehatan Lingkungan dan Surat Keterangan Penelitian (SKP) memiliki nilai IKM terendah dibandingkan jenis layanan lainnya dengan kinerja “baik”. Nilai terendah untuk kedua jenis layanan tersebut ada pada Waktu Pelayanan (U3).

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Tujuan dan Sasaran	3
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN	6
2.1 Persiapan	6
2.2 Pengumpulan Data	7
2.3 Pengolahan Data	8
BAB III. HASIL PENGUKURAN DAN PEMBAHASAN	10
3.1 Karakteristik Responden	10
3.2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai IKM	16
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Jenis Pelayanan	19
3.4 Pembahasan	20
BAB IV. PENUTUP	24
4.1 Kesimpulan	24
4.2 Rekomendasi	24
4.3 Rencana Tindak Lanjut	25

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	11
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	12
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	13
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	15
Tabel 6	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	17
Tabel 7	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Berdasarkan Rangka ..	18
Tabel 8	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	18
Tabel 9	Nilai IKM Per Jenis Layanan	20
Tabel 10	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	12
Gambar 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	13
Gambar 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	15
Gambar 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	16

LAMPIRAN 1 KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

LAMPIRAN 2 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

LAMPIRAN 3 SK TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ekspektasi masyarakat terhadap perbaikan penyelenggara pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat menuntut adanya perbaikan layanan 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 seringkali 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 1.122 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 memantau hasil survey yang dilaksanakan secara daring melalui izin.online.bantulkab.go.id yang sudah terintegrasi dengan skm.bantulkab.go.id.

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 1.122 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 25 (*Dua Puluh Lima*) 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 2024 s/d Juni 2024, 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 1.122 orang selama bulan Januari 2024 s/d Juni 2024 dari 25 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 2024 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)
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 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 1.122 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

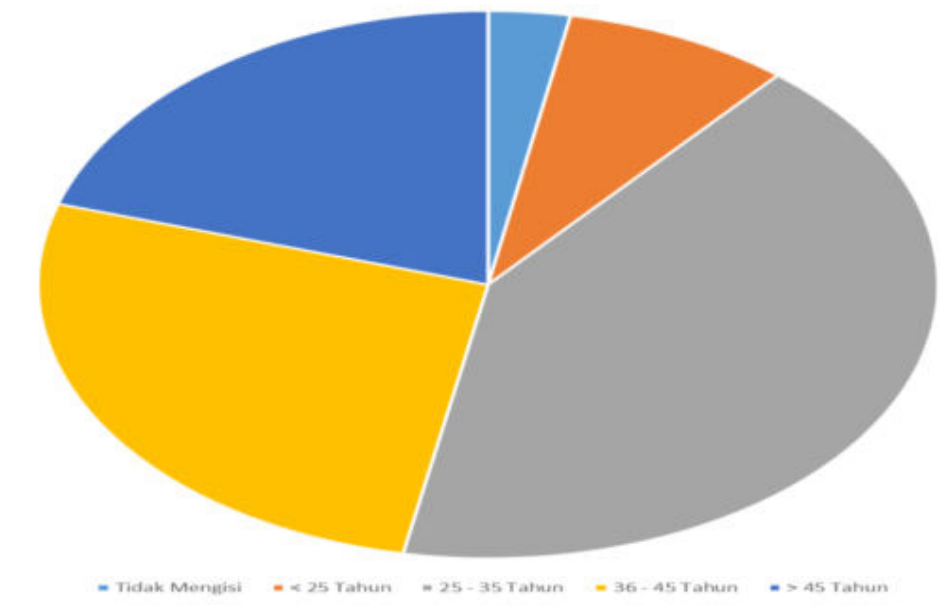
No	Kategori Umur	Responden	
		Jumlah	(%)
1	Tidak Mengisi	33	2,94
2	< 25 tahun	92	8,20
3	25 - 35 tahun	470	41,89
4	36 – 45 tahun	300	26,74
5	>45 tahun	227	20,23
Total			100

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul pada Semester I paling dominan berada pada kategori > 25-35 tahun (41.89 %) dan kategori umur 36 - 45 tahun (26.74 %) kemudian kategori >45 tahun (20.23%), sedangkan kategori umur < 25 tahun menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 8,20 %..

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.

Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kategori umur terlihat pada gambar 1 berikut:

Gambar. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 1.122 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.

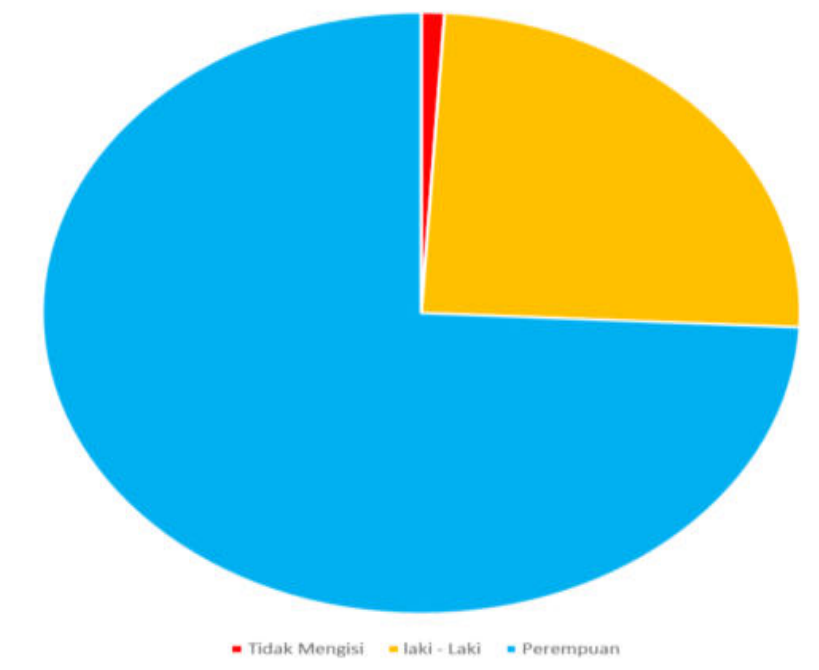
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	11	0,98
2	Laki-laki	278	24,78
3	Perempuan	833	74,24
Total		1.122	100

Responden perempuan lebih dominan sebagai pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu sebesar 833 (74.24 %) sedangkan responden laki-laki sebanyak 278

(24,78 %). 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

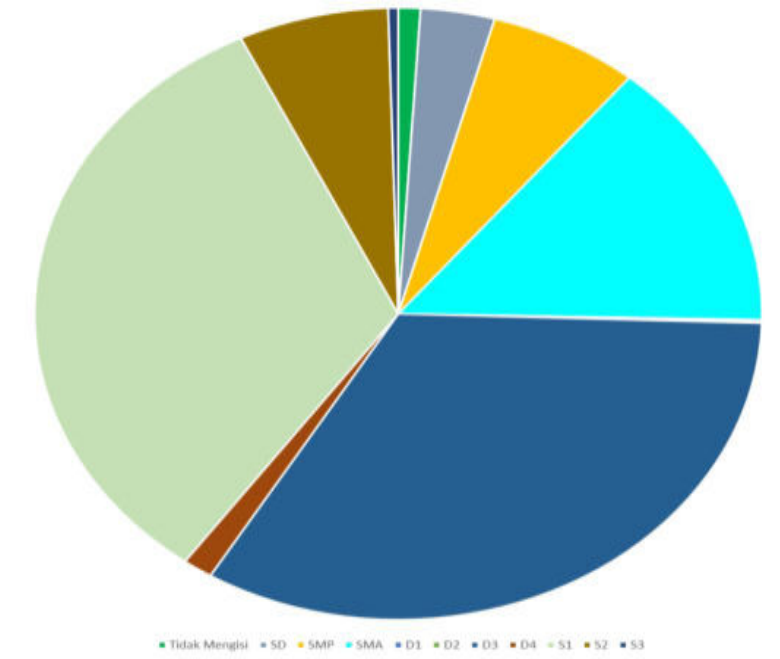
Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap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

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Kategori Pendidikan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	11	0,98
2	SD	37	3,30
3	SLTP	75	1,79
4	SLTA	161	8,30
5	D-1	1	0,09
6	D-2	1	0,09
7	D-3	372	33,16
8	D-4	15	1,34
9	S-1	369	32,89
10	S-2	75	6,68
11	S-3	5	0,45
Total		2.843	100

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan D-3 (33.16 %) mendominasi, diikuti dengan kelompok pendidikan S-1 (32.89 %), SLTA (8.30 %), S2 (6,68 %), SD (3,30 %), SLTP (1.79 %), D-4 (1,34), S-3 (0.45 %), D-1 dan D-2 (0.09 %). 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. 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

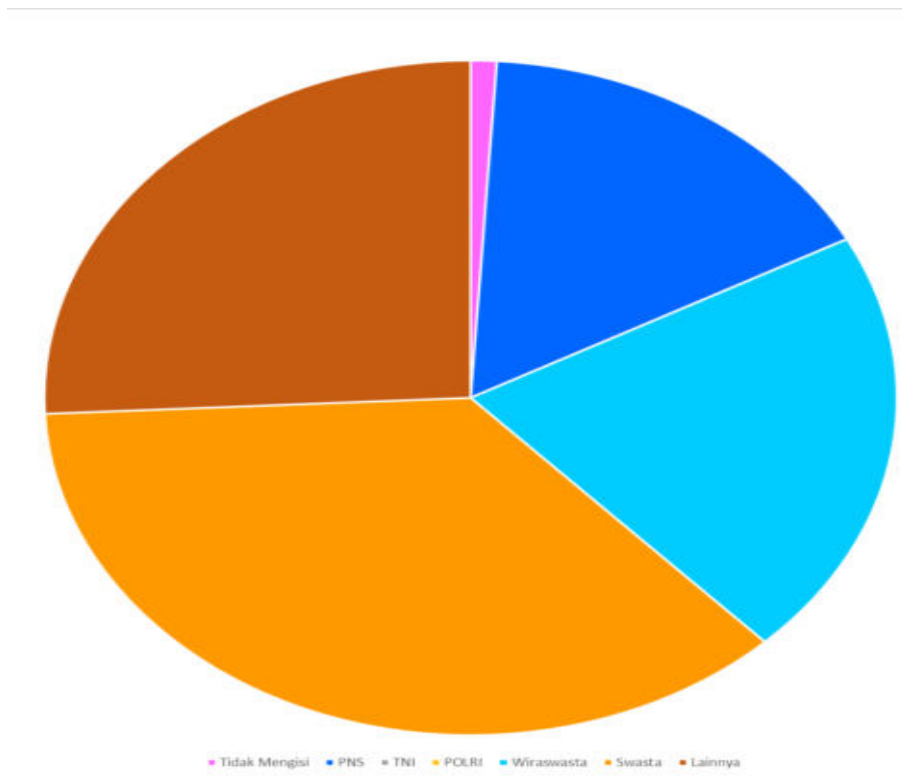
Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul. Pekerjaan responden pada pengukuran SKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Kategori Pekerjaan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	11	0,98
2	PNS	182	16,22
3	TNI	0	0
4	POLRI	0	0
5	Wiraswasta	232	20,68
6	Swasta	408	36,36
7	Lainnya	289	25,76
Total		2.843	100

Sebanyak 408 orang responden memiliki pekerjaan pada kategori Swasta pada Semester I 2024 ini. Kelompok pekerjaan ini mendominasi (36,36%), diikuti pekerjaan lainnya (25,76%), kemudian Wiraswasta (20,68 %), dan PNS sebanyak (16,22%). Kembali, hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar pengguna layanan / pemohon izin adalah Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan yang sebagian besar Pegawai Swasta dan PNS. 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 1.122 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 2024 dengan sasaran 25 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 1.122 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	3,43
U2	Prosedur	3,42
U3	Waktu pelayanan	3,26
U4	Biaya/tarif	3,89
U5	Produk layanan	3,43
U6	Kompetensi pelaksana	3,45
U7	Perilaku pelaksana	3,48
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,85
U9	Sarana dan prasarana	3,43

Berdasarkan hasil isian kuesioner pada 1.122 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 Ranking

UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	RANKING	INDEKS UNIT PELAYANAN (DIKALI 0.11)
U3	Waktu Pelayanan	3,26	9	0.363
U2	Prosedur	3,42	8	0.380
U9	Sarana prasarana	3,43	7	0.381
U5	Produk Layanan	3,43	6	0.381
U1	Persyaratan	3,43	5	0.382
U6	Kompetensi pelaksana	3,45	4	0.383
U7	Prilaku pelaksana	3,48	3	0.387
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,85	2	0.427
U4	Biaya/tarif	3,89	1	0.432

Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks	3.517
IKM Unit Pelayanan	87.91
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 0.363 hingga 0.432. Nilai unsur Biaya/Tarif dan pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 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 **3.517**.

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 **87.91**. Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu termasuk dalam kategori “baik” mendekati “sangat 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 Praktek Tenaga Kesehatan, Izin Praktek Tenaga Medis, Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) untuk Kegiatan Non Berusaha, serta konsultasi/pendampingan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB). Berdasar 1.122 responden yang diperoleh dari 24 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 sebagaimana terlihat pada Tabel 9:

Tabel 9. Nilai IKM Per Jenis Layanan

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Nilai SKM	Kinerja
1	Izin Praktik Okupasi Terapis	2	87.5	B (Baik)
2	Izn Penyelenggaraan Reklame/Media Informasi	7	87.3	B (Baik)
3	Izin Praktik Ahli Tehnologi Laboratorium Medis	26	87.61	B (Baik)
4	Izin Praktik Apoteker (SIPA)	106	85.22	B (Baik)
5	Izin Praktik Bidan	99	89.11	A (Sangat Baik)
6	Izin Praktik Dokter	193	84.4	B (Baik)
7	Izin Praktik Fisioterapis	9	89.51	A (Sangat Baik)
8	Izin Praktik Penata Anestesi	2	86.11	A (Sangat Baik)
9	Izin Praktik Perawat	219	87.85	B (Baik)
10	Izin Praktik Perekam Medis	14	85.32	B (Baik)
11	Izin Praktik Psikologi Klinis	2	83.33	B (Baik)
12	Izin Praktik Radiografer	8	84.03	B (Baik)
13	Izin Praktik Tenaga Gizi	11	91.92	A (Sangat Baik)
14	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Lingkungan	5	77.78	B (Baik)
15	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK)	68	84.6	B (Baik)
16	Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	7	87.3	B (Baik)
17	Izin Praktik Terapis Wicara	4	83.33	B (Baik)
18	Layanan Informasi	37	93.47	A (Sangat Baik)
19	Layanan Konsultasi	238	93.38	A (Sangat Baik)
20	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) untuk Kegiatan Non Berusah	59	83.43	B (Baik)
21	Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Hewan	7	83.73	B (Baik)
22	Surat Keterangan Penelitian	2	77.78	B (Baik)
23	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT)	5	95.56	A (Sangat Baik)
24	Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan	1	91.67	A (Sangat Baik)

3.4 Pembahasan

Secara umum dibandingkan dengan hasil survei pada semester II Tahun 2022, nilai IKM mengalami penurunan dari 88.84 menjadi 87.91, dengan kategori pelayanan Sangat Baik menjadi Baik. Nilai ini naik dibandingkan Semester 1 Tahun 2023 yaitu 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 Satu Pintu 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 2023, semester I tahun 2024 tiga unsur yang memiliki skor terendah masih sama. Unsur Waktu Pelayanan dan Prosedur selalu menempati tiga skor terendah. Berbagai usaha sudah ditempuh untuk mengangkat unsur tersebut agar tidak lagi menjadi unsur terendah. Namun, hasilnya belum signifikan. Hasil dari tindaklanjut adalah indeks nilai kedua unsur tersebut meningkat, namun rankingnya tidak naik, tetap di peringkat terendah.

Unsur *Waktu Pelayanan (U3)* dan Unsur *Prosedur (U2)* adalah 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 96% dari total pelayanan setiap bulannya dalam semester 1 tahun 2024. Berdasar karakteristik pemohon menurut jenis pekerjaan, jumlah pengguna layanan didominasi kategori

pekerjaan swasta, pekerjaan lainnya, dan PNS yang jika dihubungkan dengan jenis izin yang paling banyak adalah pekerjaan sebagai tenaga kesehatan.

Saat ini izin-izin praktek tenaga kesehatan sedang berada dalam masa transisi dengan adanya regulasi baru yaitu Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang diikuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 sebagai regulasi turunan dari Undang-Undang Kesehatan tersebut. Hal ini menyebabkan perubahan persyaratan yang pada awalnya cukup membingungkan baik bagi petugas maupun pemohon izin. Koordinasi yang intensif sering dilaksanakan dengan Dinas Kesehatan untuk menyamakan pemahaman terkait persyaratan-persyaratan izin yang sebelumnya belum ada, juga penyesuaian pada perizinan online sebagai aplikasi yang memproses izin-izin praktek tenaga medis dan tenaga kesehatan.

Adapun unsur yang mendapatkan nilai tiga tertinggi pada survei semester I 2024 ini adalah Unsur *Biaya/tarif (U4)*, Unsur *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)* pada urutan ke-2 dan unsur *Prilaku Petugas (U6)* pada urutan ke-3. Hasil menggembarakan diperoleh oleh Unsur *Persyaratan (U1)* yang selama ini seringkali masuk sebagai ranking ketiga terendah, saat ini menjadi urutan kelima. Kembali lagi ini tidak terlepas dari cukup 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 DPMPSTP Kabupaten Bantul.

Berdasar tabel 9 (Nilai IKM per Jenis Layanan), Izin Praktik Kesehatan Lingkungan dan Surat Keterangan Penelitian mendapat nilai IKM terendah dibandingkan jenis layanan lainnya yaitu skor 77,78 dengan kinerja kategori “baik”. Hal ini menjadi catatan tersendiri mengingat skor untuk jenis izin lain di atas 80 bahkan beberapa jenis izin mendapatkan skor di atas 90. Perlu dianalisis lebih jauh penyebab dari rendahnya hasil survey atas kedua Izin tersebut.

Dari 24 jenis layanan yang mendapatkan responden, 8 jenis layanan mendapat kategori “sangat baik”, sedangkan 16 layanan mendapat kategori layanan “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 semakin banyak jenis layanan yang masuk kategori “sangat baik”.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil SKM Semester I Tahun 2024 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, dengan nilai IKM 87.91 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” mendekati Sangat 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 (89.87) dan mengalami penurunan dari periode sebelumnya yaitu 88.84.

4.2 Rekomendasi

1. Melakukan evaluasi terhadap SOP yang layanannya melibatkan OPD teknis secara terintegrasi, terutama dengan Dinas Kesehatan yang paling banyak pemohon izinnya.
2. Mensosialisasikan prosedur dan persyaratan baru izin tenaga kesehatan agar pemohon tidak lagi kesulitan dan kebingungan dalam melengkapi persyaratan izin yang berpotensi menimbulkan persepsi bahwa persyaratan tidak jelas.
3. Mengevaluasi system perizinan online sebagai sarana pemrosesan izin mengingat unsur Sarana Prasana masuk menjadi unsur tiga besar terendah.

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Semester I Tahun 2024 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 2024 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>Program : Pelayanan Penanaman Modal</p> <p>Kegiatan : Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan Daerah</p> <p>Sub Kegiatan : Penyediaan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (Evaluasi SOP Bersama OPD Terkait)</p>													PTSP 1 dan PTSP 2
		<p>Program : Pelayanan Penanaman Modal</p> <p>Kegiatan : Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan Daerah</p> <p>Sub Kegiatan : Penyediaan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (Rapat Koordinasi dengan Dinas Kesehatan dan sosialisasi prosedur dan persyaratan izin praktek tenaga kesehatan)</p>													PTSP 1

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

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

OPD : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

ALAMAT :

Tlp/Fax. :

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	3	2	4	3	3	3	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	4	4	4	4	3	3	3	4	3
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	3	3	4	4	4
15	3	3	2	4	3	3	3	4	3
16	4	4	3	4	4	4	3	4	3
17	4	4	4	4	4	3	3	1	3
18	4	4	4	4	3	3	3	4	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	2	4	3	3	3	4	3
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	3	3	2	3	3	3	3	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	4	4	3	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	4	4	3
27	2	3	2	4	3	2	2	3	3
28	4	4	3	4	3	3	3	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	2	3	2	3	3	2	3
31	3	3	3	4	3	2	3	3	3
32	4	3	3	4	3	3	3	4	3
33	3	3	2	4	3	3	3	4	3
34	3	3	3	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	3	2	2	4	3	3	3	4	3
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	3	3	3	4	3	3	3	1	3
40	4	4	4	4	3	3	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	3	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	3	3	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	4	4	3
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	2	3
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	3	3	3	3	3	4	3
53	4	4	4	4	3	3	3	3	4
54	3	2	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	4	3	4

56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	3	4	4	4	3	2	4	3	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
60	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
61	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
62	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
63	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
64	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
66	3	2	2	4	3	2	3	3	3	
67	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
68	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
70	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
71	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
75	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
76	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
78	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
79	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
81	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
82	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
86	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
87	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
88	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
90	3	3	1	4	3	3	3	4	3	
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
94	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
95	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
97	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
98	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
105	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
106	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
107	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
108	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
109	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
110	3	2	3	4	3	3	3	4	3	
111	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
112	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
113	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
114	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
115	4	3	2	4	3	4	4	4	3	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	3	3	1	3	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
119	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
121	4	3	4	4	4	3	3	4	3	

188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
195	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
196	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
197	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
199	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
200	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
201	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
202	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3
212	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
216	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
217	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
218	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
219	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
223	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
224	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
225	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
230	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
231	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
233	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
234	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3
235	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
236	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
239	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
240	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
241	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
242	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
243	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
246	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
249	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
250	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
251	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
252	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
253	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3

254	3	3	3	4	3	3	3	4	3
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	3	3	3	4	3	3	3	4	3
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	3	3	3	3	4	4	3	3	3
260	3	3	3	3	3	3	3	4	3
261	3	3	3	4	3	3	3	4	3
262	1	2	1	4	3	3	3	3	2
263	4	4	3	4	4	4	4	4	4
264	3	3	3	4	3	3	3	4	3
265	3	3	2	4	3	3	3	4	4
266	3	3	3	4	4	3	3	4	4
267	4	4	3	4	4	3	4	4	3
268	4	3	3	4	3	3	4	3	3
269	3	3	3	4	3	3	3	4	3
270	4	4	3	4	4	4	4	4	4
271	2	1	1	4	3	2	3	4	3
272	3	3	2	4	3	3	3	4	3
273	3	4	3	4	3	4	3	4	4
274	3	3	3	2	3	3	3	2	3
275	3	3	2	4	3	3	3	4	3
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3
277	4	3	3	4	3	3	3	4	3
278	3	4	3	4	3	4	3	4	3
279	4	4	3	4	3	4	4	4	3
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	3	3	4	4	4	4	4	3
282	4	3	3	4	3	3	3	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	3	4	4	4	4	4	4
285	3	3	3	4	3	4	3	4	3
286	3	3	3	4	3	3	3	4	3
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	3	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	3	3	3	4	3	4	4	4	4
291	3	3	3	3	3	3	3	4	3
292	4	4	3	4	4	4	4	4	4
293	4	3	3	4	4	4	4	4	3
294	3	3	3	3	3	3	3	4	3
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	3	4	4	4	4	3	4	3
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	3	3	3	3	3	3	3	4	3
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	3	3	3	3	3	3	4	4	4
301	4	4	3	4	4	3	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	3	4	3	3	3	3	3	3	3
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	3	4	3	4	4	4	3
307	3	3	3	4	3	3	3	4	3
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	3	2	2	3	3	3	3	3	3
310	4	4	4	4	4	4	3	4	4
311	3	3	3	4	3	3	3	4	3
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	3	3	3	4	3	4	3	4	3
314	3	3	3	4	4	3	3	4	3
315	4	4	4	4	3	3	3	3	3
316	3	3	2	4	3	3	3	3	3
317	3	3	3	3	3	3	3	4	3
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	3	3	2	4	3	3	3	4	3

320	3	3	3	4	3	3	3	3	3
321	3	4	4	4	3	3	4	4	4
322	3	3	3	4	3	3	3	4	3
323	3	3	3	4	3	3	3	3	3
324	3	3	3	4	3	3	3	3	3
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	3	3	3	4	4	4	4	4	3
327	3	4	4	4	3	3	4	4	4
328	3	3	4	4	3	3	3	4	3
329	3	2	2	3	3	3	3	4	3
330	3	3	3	3	3	3	3	4	3
331	3	3	2	4	4	3	3	4	4
332	3	4	4	4	3	4	3	4	3
333	3	3	3	3	3	3	3	1	3
334	3	3	3	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	3	4	3
336	3	3	4	4	4	4	4	4	3
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	4	4	4	4	3	4	3	4	4
339	4	4	3	4	4	4	4	3	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
343	4	4	3	4	4	4	4	4	4
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	3	3	3	4	3	3	3	4	3
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	3	3	3	4	4	3	3	4	3
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	3	3	2	4	3	3	3	4	3
351	3	3	3	4	3	4	3	4	3
352	3	3	3	4	3	4	4	4	4
353	4	3	3	4	4	3	4	4	4
354	3	4	4	4	4	4	4	4	4
355	3	3	3	4	3	3	3	4	3
356	4	3	3	4	4	3	3	4	3
357	3	3	3	4	3	3	3	4	3
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	3	3	3	4	3	3	3	4	3
360	3	3	3	3	3	3	4	4	3
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	3	3	3	4	3	4	3	4	3
364	3	3	2	4	3	3	3	3	2
365	3	3	3	4	3	3	3	4	3
366	4	3	3	4	4	4	3	4	4
367	4	3	3	4	3	4	4	4	3
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	3	3	3	3	3	3	4	2
370	3	4	3	4	4	4	3	4	3
371	3	3	3	4	3	3	3	4	3
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	3	3	3	4	3	3	3	4	3
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	3	3	3	4	3	3	3	4	3
377	3	2	2	3	3	2	3	3	3
378	3	3	3	4	3	3	3	4	3
379	3	3	3	2	3	3	3	3	3
380	3	3	3	4	3	3	3	3	3
381	3	3	4	4	4	3	4	4	3
382	3	3	3	3	3	3	3	3	3
383	4	4	3	4	4	4	3	4	3
384	4	4	3	4	4	4	4	4	4
385	2	4	3	4	4	4	4	4	4

386	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
387	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
388	3	2	1	4	2	2	4	3	3	3
389	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
390	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
391	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
392	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
393	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
394	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
395	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3
396	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
398	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
399	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
400	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3
401	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
402	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4
403	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
404	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
406	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
407	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
408	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
409	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
410	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
411	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
412	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
414	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
415	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
416	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
417	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
418	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
419	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
420	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
421	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
422	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
423	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
424	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
425	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
426	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
427	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
428	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
429	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3
430	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
431	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
432	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
433	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
434	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
435	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3
436	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
437	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
438	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
439	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
440	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
441	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
442	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
443	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
444	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
445	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
446	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
447	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
448	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3
449	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
450	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
451	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3

452	3	3	3	4	3	3	3	4	3
453	4	4	4	4	4	4	4	4	4
454	3	3	2	4	3	3	3	3	3
455	3	4	3	4	3	3	3	3	3
456	4	4	4	4	4	4	4	4	4
457	4	4	4	4	4	4	4	4	4
458	3	3	3	4	4	4	4	4	3
459	3	3	3	4	3	3	3	4	3
460	4	4	3	4	4	3	4	4	3
461	3	3	3	4	3	3	3	4	3
462	4	3	4	4	3	4	3	4	3
463	3	3	3	3	3	3	3	4	3
464	3	3	3	4	3	3	3	4	3
465	4	3	3	4	4	4	3	4	3
466	4	4	3	4	4	4	4	4	4
467	3	3	2	4	3	4	3	4	3
468	3	3	3	4	3	3	3	4	3
469	3	3	3	4	3	3	3	4	3
470	4	4	4	4	4	4	4	4	4
471	4	4	3	4	3	3	3	1	3
472	4	4	4	4	4	4	4	4	4
473	4	4	4	4	4	4	4	4	4
474	3	3	3	4	3	3	3	4	3
475	4	3	3	4	4	3	3	4	3
476	3	3	3	4	3	3	3	4	3
477	3	3	3	4	3	3	3	4	3
478	4	4	4	4	4	4	4	4	4
479	3	3	3	4	3	3	3	4	3
480	2	1	2	4	3	2	3	2	2
481	3	3	3	4	3	3	3	4	3
482	4	4	4	4	4	4	4	4	3
483	4	4	4	4	4	4	4	4	4
484	4	4	4	4	4	4	4	4	4
485	3	3	3	4	3	3	3	3	3
486	4	3	2	4	4	3	3	4	3
487	4	4	4	4	4	4	4	4	4
488	4	4	4	4	4	4	4	4	4
489	4	4	4	4	4	4	4	4	4
490	4	4	3	4	4	4	4	4	4
491	3	3	3	4	3	3	3	4	3
492	3	3	3	4	3	3	3	4	3
493	3	3	4	3	3	4	4	4	4
494	4	4	4	4	4	4	4	4	4
495	4	4	4	4	3	3	4	4	3
496	4	3	3	4	3	3	3	3	3
497	3	4	3	3	3	3	4	3	3
498	3	2	3	4	3	3	3	3	3
499	4	4	4	4	4	4	4	4	4
500	3	3	3	4	3	3	3	4	3
501	3	3	3	4	3	3	3	4	3
502	4	3	3	4	3	3	3	4	3
503	4	4	4	4	4	4	4	4	4
504	3	3	3	3	3	3	3	4	3
505	4	4	4	4	4	4	4	4	4
506	3	3	3	3	3	3	3	4	3
507	4	4	4	4	4	4	4	4	4
508	3	4	4	4	4	4	3	4	3
509	3	4	3	4	3	4	4	4	4
510	4	4	4	4	4	4	4	4	4
511	3	3	3	4	3	4	4	4	4
512	3	3	3	4	3	3	3	4	3
513	4	4	4	4	4	4	4	4	4
514	4	4	3	4	4	3	3	4	3
515	4	4	4	4	4	4	4	4	4
516	3	4	3	3	3	3	3	3	3
517	3	3	3	4	3	3	3	4	3

584	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
585	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
586	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
587	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
588	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
589	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
590	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
591	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
592	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
593	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
594	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
595	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
596	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
597	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
598	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
599	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
600	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
601	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
602	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
603	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
604	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3
605	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
606	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
607	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
608	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
609	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
610	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
611	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
612	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
613	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
614	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
615	2	2	1	4	3	2	3	3	3	3
616	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
617	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
618	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
619	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3
620	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
621	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
622	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
623	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4
624	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
625	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
626	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
627	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
628	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
629	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3
630	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
631	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
632	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
633	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4
634	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
635	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
636	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
637	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
638	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
639	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
640	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
641	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
642	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
643	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
644	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
645	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3
646	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
647	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
648	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3
649	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

650	3	3	3	4	3	3	3	4	3
651	3	3	3	4	3	3	3	3	3
652	3	4	4	4	3	4	4	4	3
653	4	4	4	4	4	4	4	4	4
654	3	3	3	4	3	3	3	4	3
655	4	3	4	4	3	4	3	4	4
656	3	3	3	4	3	3	3	4	3
657	3	3	3	4	3	3	3	3	3
658	3	3	2	4	3	3	4	4	3
659	3	3	3	3	3	3	3	4	3
660	3	3	3	4	3	3	3	4	3
661	4	3	2	4	4	4	4	4	4
662	4	4	4	4	4	4	4	4	4
663	3	3	3	4	3	4	4	4	4
664	4	4	4	4	4	4	4	4	4
665	3	3	3	4	3	3	4	3	3
666	3	3	1	4	3	3	3	3	3
667	3	3	3	4	3	3	3	4	3
668	3	3	3	4	3	3	3	4	3
669	4	4	3	4	4	4	3	4	4
670	3	3	3	4	3	3	3	4	3
671	3	3	3	3	3	3	3	3	3
672	4	3	3	4	3	4	4	4	3
673	4	4	3	4	3	3	3	4	3
674	3	3	3	4	3	3	3	3	3
675	4	4	3	4	4	4	4	4	4
676	4	3	4	4	4	4	3	4	4
677	3	3	3	3	3	3	3	3	3
678	3	3	3	4	3	3	3	4	3
679	3	3	3	4	3	3	3	3	3
680	3	3	3	4	3	3	3	4	3
681	3	3	2	4	3	3	3	3	3
682	4	4	4	4	4	4	4	4	4
683	4	4	4	4	4	4	4	4	4
684	3	3	3	4	3	3	3	4	3
685	3	3	3	4	3	3	3	4	3
686	3	3	3	4	3	3	3	3	3
687	4	2	3	4	4	4	3	4	4
688	4	4	4	4	4	4	4	4	4
689	3	3	3	4	3	3	3	4	3
690	4	4	3	4	4	4	4	4	3
691	3	3	2	4	3	3	3	4	3
692	4	4	3	4	4	4	3	4	3
693	3	3	3	4	3	3	3	4	3
694	4	4	4	4	4	4	4	4	4
695	4	3	3	4	4	4	3	4	4
696	3	3	3	4	3	3	3	4	3
697	3	3	3	3	3	3	3	4	3
698	4	3	3	4	3	4	4	4	4
699	4	4	4	4	4	4	4	4	4
700	3	3	3	4	3	3	4	4	3
701	4	4	3	3	4	4	4	4	4
702	4	4	3	3	4	4	4	4	4
703	4	3	3	4	4	3	3	4	3
704	3	3	2	4	3	3	3	4	3
705	3	4	3	4	3	3	3	4	3
706	3	3	3	4	3	3	3	4	3
707	4	4	4	4	4	4	4	4	4
708	3	3	3	4	4	3	4	4	4
709	4	4	4	4	4	3	3	4	3
710	4	4	4	4	4	4	4	4	4
711	3	3	4	4	3	3	3	4	3
712	3	3	3	2	3	3	4	4	3
713	4	4	4	4	4	4	4	4	4
714	4	4	4	4	4	4	4	4	4
715	3	3	3	4	3	3	3	4	3

716	3	3	3	4	3	3	3	4	3
717	3	3	2	4	3	3	4	4	3
718	4	4	3	4	4	4	4	4	4
719	3	3	2	4	3	3	3	4	3
720	4	3	2	4	4	3	4	4	4
721	4	4	3	4	4	4	4	4	4
722	3	3	2	4	3	3	3	4	3
723	3	3	3	3	3	3	3	4	3
724	3	4	3	4	4	3	3	4	3
725	3	3	3	3	3	3	3	3	3
726	3	3	3	4	3	3	3	4	3
727	4	4	4	4	3	3	3	4	3
728	3	3	3	4	3	3	3	4	3
729	4	4	4	4	4	4	4	4	4
730	4	4	4	4	4	4	4	4	4
731	4	4	4	4	4	4	4	4	4
732	4	3	3	4	4	3	3	4	3
733	4	4	3	4	4	4	4	4	4
734	3	3	3	3	3	3	3	3	3
735	3	3	3	4	3	3	2	3	3
736	4	4	4	4	4	4	4	4	4
737	3	3	3	4	3	3	3	4	3
738	4	3	4	4	4	4	4	4	4
739	3	3	3	4	3	3	3	4	3
740	4	4	4	4	4	4	4	4	4
741	4	3	3	3	4	3	4	4	3
742	4	4	3	4	3	4	4	4	3
743	3	3	3	4	3	3	3	4	3
744	3	3	3	4	3	4	3	4	3
745	4	4	3	4	3	3	3	4	3
746	3	4	3	4	3	3	4	4	4
747	3	4	4	4	4	4	4	4	3
748	3	3	3	3	3	3	3	4	3
749	3	3	3	4	3	3	3	1	3
750	4	4	4	4	4	3	4	4	4
751	3	1	2	4	3	3	4	2	2
752	3	3	3	4	3	3	3	4	3
753	3	3	3	4	3	4	3	4	3
754	3	3	3	3	3	3	3	3	3
755	4	3	3	4	4	4	4	4	3
756	3	3	3	4	3	3	4	4	3
757	3	3	3	4	3	3	3	4	3
758	3	3	3	4	3	3	3	4	3
759	4	4	4	4	4	4	4	4	4
760	4	4	4	4	4	4	4	4	4
761	4	4	4	4	4	4	4	4	4
762	4	4	4	4	4	4	4	4	4
763	3	3	3	4	3	3	3	4	3
764	3	3	3	4	4	4	4	4	3
765	4	4	4	4	4	4	4	4	4
766	3	3	3	4	3	3	3	4	3
767	4	4	4	4	4	4	4	4	4
768	4	4	3	4	3	3	4	4	3
769	4	4	4	4	4	4	4	4	4
770	4	4	4	4	4	4	4	4	4
771	4	4	4	4	4	4	4	4	4
772	3	2	2	4	3	3	3	3	3
773	3	3	3	4	3	3	3	4	3
774	3	3	3	4	3	3	3	4	3
775	3	3	3	4	3	3	3	4	3
776	3	3	3	4	3	3	3	4	3
777	3	3	3	4	3	3	3	4	3
778	3	3	3	4	3	3	3	3	3
779	4	4	4	4	4	4	4	4	4
780	3	3	3	4	3	3	3	4	3
781	4	4	3	4	4	4	4	4	4

782	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
783	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
784	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
785	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
786	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4
787	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
788	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
789	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
790	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
791	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
792	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
793	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
794	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
795	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
796	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
797	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
798	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
799	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
800	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
801	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
802	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
803	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
804	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
805	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
806	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
807	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
808	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
809	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
810	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
811	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
812	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
813	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
814	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
815	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
816	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
817	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
818	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
819	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
820	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
821	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
822	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
823	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
824	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
825	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
826	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
827	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
828	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
829	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
830	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
831	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
832	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
833	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
834	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
835	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
836	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3
837	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
838	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
839	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
840	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
841	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
842	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
843	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
844	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
845	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
846	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
847	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3

914	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
915	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
916	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
917	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4
918	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
919	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
920	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
921	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
922	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
923	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
924	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
925	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
926	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
927	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
928	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
929	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
930	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
931	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
932	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
933	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4
934	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
935	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
936	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
937	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
938	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
939	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
940	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
941	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
942	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
943	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
944	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
945	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
946	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3
947	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
948	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
949	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
950	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
951	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
952	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
953	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
954	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
955	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
956	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
957	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
958	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
959	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
960	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
961	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3
962	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
963	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
964	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
965	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
966	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
967	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
968	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
969	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
970	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
971	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
972	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
973	0	4	4	4	3	4	4	4	4	4
974	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
975	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
976	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3
977	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
978	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
979	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4

1046	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1047	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1048	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
1049	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1050	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1051	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1052	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1053	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
1054	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
1055	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
1056	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
1057	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1058	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1059	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1060	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1061	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
1062	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
1063	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
1064	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
1065	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
1066	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
1067	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
1068	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1069	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
1070	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
1071	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1072	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
1073	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1074	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
1075	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1076	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
1077	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
1078	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
1079	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1080	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
1081	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
1082	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
1083	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1084	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
1085	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
1086	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
1087	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
1088	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1089	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
1090	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
1091	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1092	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
1093	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
1094	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1095	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
1096	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1097	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1098	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1099	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1101	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4
1102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1104	4	0	4	4	4	3	3	4	4	4
1105	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4
1106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1108	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4
1109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1110	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
1111	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

1112	4	4	3	4	4	4	3	4	3
1113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1114	4	4	4	4	3	3	4	4	3
1115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1117	3	4	4	4	4	4	3	4	4
1118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1119	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1120	4	4	4	4	4	4	4	0	3
1121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1122	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Snilai / unsur	3853	3838	3661	4363	3851	3872	3905	4316	3851
NRR / unsur	3,434	3,421	3,263	3,889	3,432	3,451	3,480	3,847	3,432
NRR Tertbg /Unsur	0,382	0,380	0,363	0,432	0,381	0,383	0,387	0,427	0,381
IKM Unit pelayanan									3,517
									87,913

Keterangan :

U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jumlah NRR IKM tertimbang
**) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur : $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur dibagi}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$
NRR tertimbang per unsur : $\text{NRR per unsur} \times 0,11$

IKM UNIT PELAYANAN : 87,91

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,434
U2	Prosedur	3,421
U3	Waktu pelayanan	3,263
U4	Biaya/tarif	3,889
U5	Produk layanan	3,432
U6	Kompetensi pelaksana	3,451
U7	Perilaku pelaksana	3,480
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,847
U9	Sarana dan prasarana	3,432



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
ꦥꦼꦩꦼꦂꦶꦠꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦠꦤ꧀ꦥꦼꦩꦼꦂꦶꦠꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭ

Komplek II Kantor Pemda Bantul, Jl. Lingkar Timur Manding Tirenggo
Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta – 55714
Telp. (0274) 367867, Fax. (0274) 367866

Email : dpmptsp@bantulkab.go.id Website : <https://dpmptsp.bantulkab.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL

NOMOR: 010 TAHUN 2024

TENTANG
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di bidang penanaman modal, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul akan mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2015 ;
- b. bahwa atas dasar pertimbangan tersebut di atas, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat ISO 9001:2015 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

Mengingat :

- a. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul;
- b. Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul;
- c. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Belanja dan Pendapatan Daerah Tahun Anggaran 2024.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- PERTAMA** : Menunjuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul dengan data personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA** : Tugas Tim Survei Kepuasan Masyarakat:
1. Melaksanakan survei kepuasan Masyarakat, meliputi:
 - a. Menyelenggarakan Survei Harian;
 - b. Menyelenggarakan Survei kepuasan Masyarakat;
 2. Melakukan koordinasi tim;
 3. Menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.
- KETIGA** : Petikan keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bantul
Pada Tanggal : 19-02-2024
Kepala Dinas



Dra. Annihayah, M.Eng
NIP. 196902041993032004

Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Ybs untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya;
2. Arsip

LAMPIRAN: KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL

Nomor: 010 TAHUN 2024

SUSUNAN DAN PERSONALIA
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2015
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BANTUL

No	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Dalam Dinas	Nama
1.	Koordinator	Penata Perizinan Ahli Muda	Leny Yuliani, SS, M.AP
2.	Sekretaris	Penata Perizinan Ahli Muda	Singgih Bintoro, S.IP
3.	Anggota	1. Pranata Komputer Pratama 2. Pengelolaan Sarana dan Prasarana Kantor 3. Pengadministrasi Keuangan 4. Staf 5. Staf 6. Staf 7. Staf 8. Staf 10. Staf	Surahmanta Nugraha, ST Pardi Wadiyono Fitriani Novi Nurdianti Gaib Indarto Wisnu Yulianto Eko Noviantoro Wahyu Marenta

Ditetapkan di : Bantul
Pada Tanggal : 19-02-2024
Kepala Dinas



Dra. Annihayah, M.Eng
NIP. 196902041993032004