



**SEMESTER I
2022**

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BANTUL

KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang maksimal untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik setiap Semester. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Juli Tahun 2022 yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul merupakan salah satu instrumen 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) bulan Juli Tahun 2022 ini bermanfaat khususnya bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul dan bagi semua pihak yang terkait dengan pelayanan publik di Kabupaten Bantul.

Kepala DPMPTSP Kab. Bantul



Dra. Annihayah, M. Eng
NIP. 196902041993032004

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 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 87.13. Secara umum dibandingkan dengan hasil survey pada semester I Tahun 2022, nilai IKM mengalami kenaikan dari 86.40 menjadi 87.13 dengan kategori pelayanan sama yakni “Baik”.

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 Produk Layanan (U5) pada urutan ke-7.

Berdasar nilai IKM per jenis layanan, Izin Praktik Perekam Medis memiliki nilai IKM terendah dibandingkan jenis layanan lainnya dengan kinerja “baik”. Nilai terendah untuk ketiga jenis layanan tersebut ada pada Waktu Pelayanan (U3). Sedangkan nilai IKM tertinggi per jenis layanan diraih Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT).

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	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	11
3.1 Karakteristik Responden	11
3.2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai IKM	15
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Jenis Pelayanan	17
3.4 Pembahasan	28
BAB IV. PENUTUP	22
4.1 Kesimpulan	22
4.2 Rekomendasi	22
4.3 RencanaTindak Lanjut	23

LAMPIRAN 1 KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

LAMPIRAN 2 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

LAMPIRAN 3 SK TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	12
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	12
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	13
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	14
Tabel 5	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	15
Tabel 6	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Berdasarkan Rangkaing ..	16
Tabel 7	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	17
Tabel 8	Nilai IKM Per Jenis Layanan	18
Tabel 9	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten di 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 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 1.738 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul kepada pemohon izin.

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

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

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

a. Pembentukan Tim Survei

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

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

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

b. Bentuk Jawaban

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

a. Angka 1 adalah nilai persepsi Tidak Baik

b. Angka 2 adalah nilai persepsi Kurang Baik

- c. Angka 3 adalah nilai persepsi Baik
- d. Angka 4 adalah nilai persepsi Sangat Baik

3. Penetapan Responden dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 1.469 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 32 (*Tiga Puluh Dua*) 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 2022 s/d Juni 2022, 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 Kabupaten Bantul dengan jumlah responden 1.469 orang selama bulan Januari 2022 s/d Juni 2022 dari 52 jenis layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu 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 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 2022 Semester I dilakukan dengan menyampaikan kuesioner kepada responden, dalam hal ini pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu 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 1.469 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. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 3. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (*empat*) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

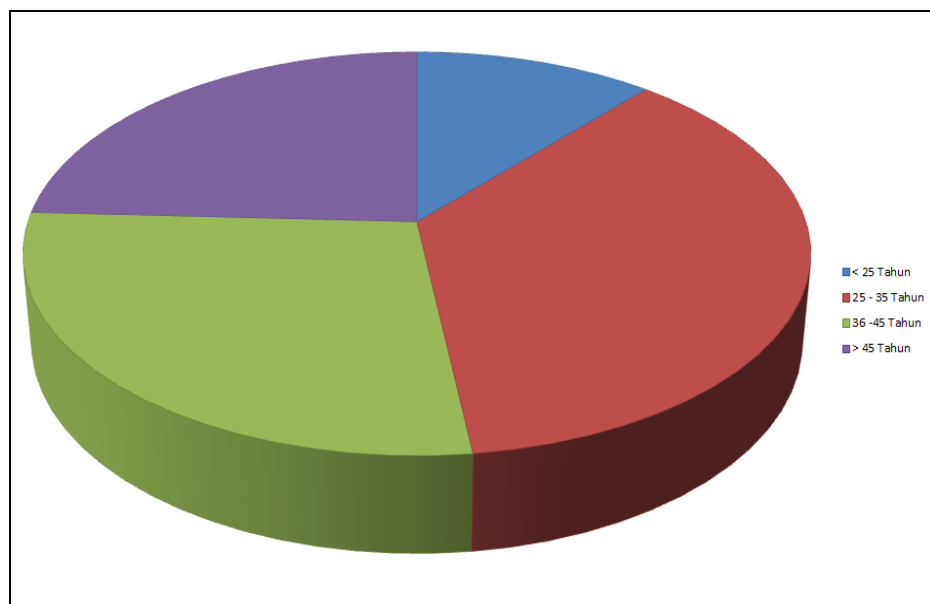
3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

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 1.469 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			
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah	(%)
1	Tidak Mengisi	0	0	0	0
2	< 25 tahun	22	146	168	11,4
3	25 - 35 tahun	121	417	538	36,6
4	36 – 45 tahun	123	284	407	27,8
5	>45 tahun	168	188	356	24,2
Total		434	1.035	1.469	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 (36.60 %) dan kategori umur 36 - 45 tahun (27.80 %) kemudian kategori >45 tahun (24.20 %), sedangkan kategori umur < 25 tahun menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 11,40 %. Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kategori umur terlihat pada gambar 1 berikut.



Gambar. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 1

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

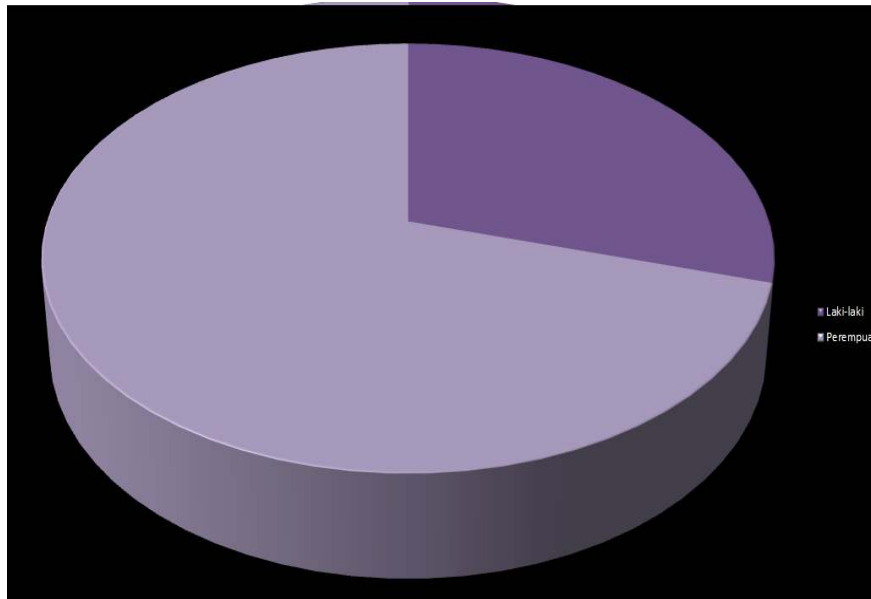
3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 1.469 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	Laki-laki	434	29.54
2	Perempuan	1.035	70.46
Total		1.469	100

Responden perempuan lebih dominan sebagai pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu sebesar 1.035 (70.46 %) sedangkan responden laki-laki sebanyak 434 (29.54 %). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan / pemohon izin lebih banyak perempuan daripada laki-laki, dengan selisih yang cukup besar. Tren ini mengalami perubahan dibandingkan tahun 2021 yang didominasi laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki dan perempuan mempunyai kepentingan yang sama dalam perizinan. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

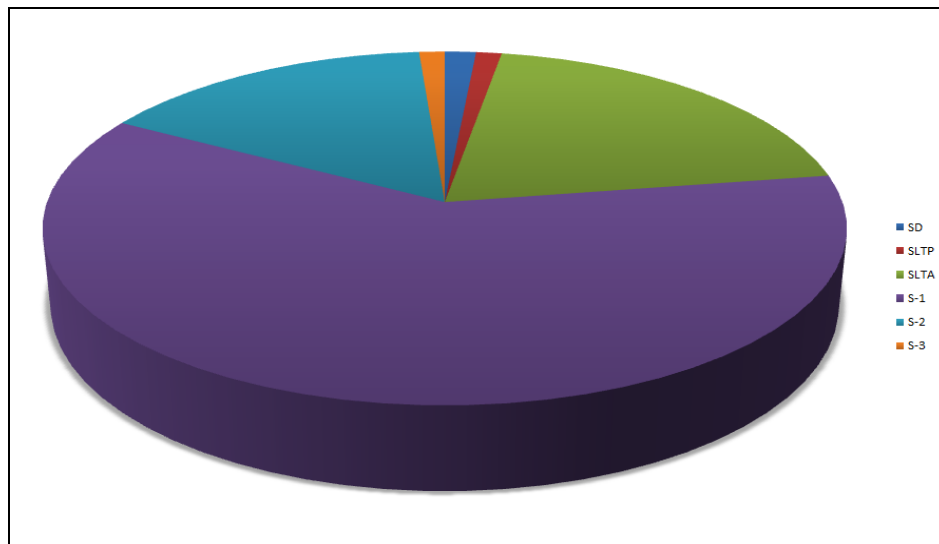
3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

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

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Kategori Pendidikan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	11	0,75
3	SLTP	9	0,61
4	SLTA	151	10,27
5	D-3	709	48,26
6	S-1	461	15,66
7	S-2	119	8,10
8	S-3	9	0,61
Total		1.469	100

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan D-3 mendominasi (48.26 %), diikuti dengan kelompok pendidikan S-1 (15.66 %), SLTA (10.27 %), S-2 (8.10 %), SD (0.75 %), SLTP (0.61 %) dan S-3 (0.61 %). 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. Sedangkan proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 3 di bawah ini.



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

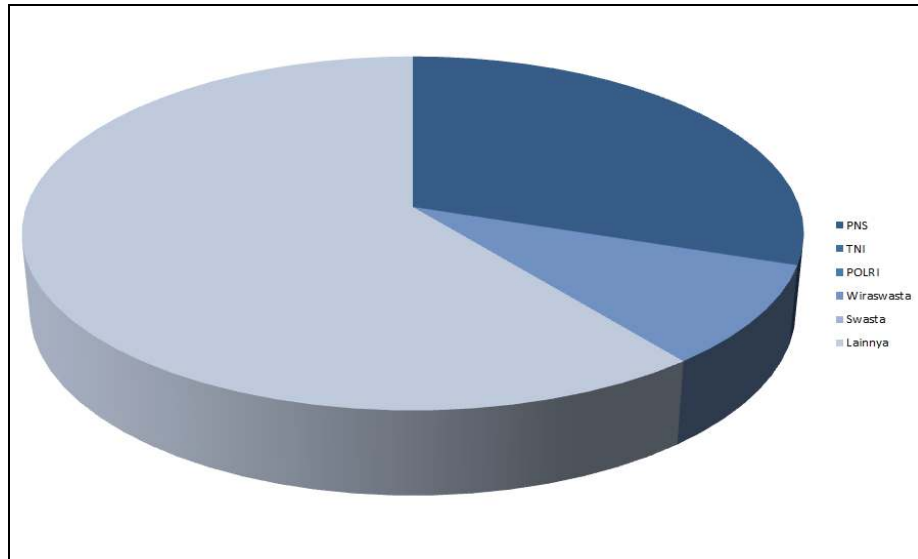
3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

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	0	0
2	PNS	443	30,16
3	TNI	1	0,07
4	POLRI	0	0
5	Wiraswasta	135	9,19
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	890	60,59
Total		1.469	100

Sebanyak 890 orang responden memiliki pekerjaan pada kategori lainnya pada Semester I ini. Kelompok pekerjaan lainnya ini mendominasi (60.59%) dibanding kelompok pekerjaan lain. Dan diikuti oleh kelompok pekerjaan PNS sebanyak 443 orang responden (30.16 %). Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar pengguna layanan / pemohon izin adalah kelompok pekerjaan lainnya yang mempunyai pekerjaan beraneka ragam antara lain karyawan swasta, buruh harian lepas, pelajar/mahasiswa, Ibu Rumah Tangga (IRT), petani dan lainnya. 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 Kabupaten Bantul terhadap 1.469 responden yang telah diminta pendapatnya mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Survei dilakukan pada bulan Januari sampai Juni Tahun 2021 dengan sasaran 52 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 1.469 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	3,40
U2	Prosedur	3,33
U3	Waktu pelayanan	3,26
U4	Biaya/tarif	3,67
U5	Produk layanan	3,39
U6	Kompetensi pelaksana	3,42
U7	Perilaku pelaksana	3,42
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,77
U9	Sarana dan prasarana	3,45

Berdasarkan hasil isian kuesioner pada 1.469 orang responden dilakukan penghitungan terhadap semua unsur pelayanan untuk memperoleh jumlah nilai dan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Selanjutnya untuk memperoleh nilai rata-rata tertimbang, masing-masing nilai rata-rata per unsur akan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan. Selanjutnya, dari nilai indeks unit pelayanan tersebut akan diinterpretasikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan mengkonversi dan mengalikan nilai indeks dengan nilai dasar 25.

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

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

Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	RANKING	INDEKS UNIT PELAYANAN (DIKALI 0.11)
U3	Waktu pelayanan	3,26	9	0.362
U2	Prosedur	3,30	8	0.370
U5	Produk layanan	3,39	7	0.377
U1	Persyaratan	3,40	6	0.378
U7	Perilaku pelaksana	3,42	5	0.380
U6	Kompetensi pelaksana	3,43	4	0.381
U9	Sarana dan prasarana	3,45	3	0.383
U4	Biaya/tarif	3,67	2	0.407
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,77	1	0.419

Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks	3.456
IKM Unit Pelayanan	86.40
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 0.362 hingga 0.419. Nilai unsur 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 **3.456**.

Berdasarkan hasil konversi dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “Baik”, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar **86.40**. Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu termasuk dalam kategori “baik” karena berada pada kisaran nilai 76.61 – 88.30.

3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul memiliki keanekaragaman dan spesifikasi produk yang berbeda antar setiap jenis pelayanan. Namun begitu terdapat jenis layanan yang sering diakses masyarakat antara lain Izin Mendirikan Bangunan (IMB) baik Gedung maupun Bukan Gedung, Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah (IPPT), Izin Penyelenggaraan Reklame / Media Informasi dan Izin Tenaga Kesehatan. Berdasar 1.738 responden yang diperoleh dari 41 jenis layanan telah memberikan penilaian atas kualitas pada jenis layanan yang diakses oleh masyarakat dengan cukup beragam.

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

Tabel 9. Nilai IKM Per Jenis Layanan

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Nilai SKM	Kinerja
1	Izin Apotik	1	100	A (Sangat Baik)
2	Izin IMB Bukan Gedung	1	100	A (Sangat Baik)
3	Izin IMB Gedung	4	88.89	A (Sangat Baik)
4	Izin Praktik Okupasi Terapis	2	87.5	B (Baik)
5	Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	2	87.5	B (Baik)
6	Izin Pemanfaatan Ruang	1	100	A (Baik)
7	Izn Penyelenggaraan Reklame/Media Informasi	12	85.65	B (Baik)
8	Izin Praktik Ahli Teknis Elektromedis	3	91.67	A (Sangat Baik)
9	Izin Praktik Ahli Tehnologi Laboratorium Medis	50	85.39	B (Baik)

10	Izin Praktik Akupuntur Terapis (SIPAT)	1	77.78	B (Baik)
11	Izin Praktik Bidan	99	87.04	B (Baik)
12	Izin Praktik Dokter	238	79.95	B (Baik)
13	Izin Praktik Fisioterapis	23	83.33	B (Baik)
14	Izin Praktik Penata Anestesi	7	90.08	A (Sangat Baik)
15	Izin Praktik Penyuluh Kesehatan Masyarakat	18	84.88	A (Sangat Baik)
16	Izin Praktik Perawat	450	87.23	B (Baik)
17	Izin Praktik Perekam Medis	49	81.75	B (Baik)
18	Izin Praktik Psikologi Klinis	3	99.07	A (Sangat Baik)
19	Izin Praktik Radiografer	23	89.1	A (Sangat Baik)
20	Izin Praktik Teknisi Pelayanan Darah	1	86.11	B (Baik)
21	Izin Praktik Tenaga Gizi	37	85.66	B (Baik)
22	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Lingkungan	13	86.11	B (Baik)
23	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK)	56	81.2	B (Baik)
24	Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	21	89.02	A (Sangat Baik)
25	Izin Praktik Terapis Wicara	1	100	A (Sangat Baik)
26	Layanan Informasi	14	84.52	B (Baik)
27	Layanan Konsultasi	33	98.15	A (Sangat Baik)
28	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) untuk Kegiatan Non Berusah	275	90.32	A (Sangat Baik)
29	Surat keterangan penelitian	4	87.5	B (Baik)
30	Izin Produksi Makanan dan Minuman pada Industri Rumah Tangga	16	92.01	A (Sangat Baik)
31	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT)	4	86.78	B (Baik)
32	Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan	7	89.68	A (Sangat Baik)
Jumlah		1.469		

3.4 Pembahasan

Secara umum dibandingkan dengan hasil survei pada semester II Tahun 2021, nilai IKM mengalami penurunan dari 87.31 menjadi 86.40 dengan kategori pelayanan sama yakni "Baik". Jika dilihat dari 9 (*sembilan*) unsur pelayanan akan memberikan informasi lebih detail terhadap kekurangan dan kelebihan yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Unsur pelayanan yang perlu diperbaiki karena mempunyai nilai terendah sebagai berikut :

1. *Waktu Pelayanan (U3)*
2. *Prosedur (U2)*
3. *Produk Pelayanan (U5)*

Jika dibandingkan dengan semester II tahun 2021, semester I tahun 2022 terdapat satu unsur yang mengalami peningkatan, yaitu *unsur Biaya/Tarif* yang tidak lagi menjadi unsur dengan nilai terendah. Hal ini dimungkinkan karena semua jenis layanan tidak ada yang bertribusi mengingat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) saat ini sudah beralih menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) sejak pertengahan November 2021. Pada masa transisi dari IMB menjadi PBG ini dari Pemerintah Pusat ditetapkan bahwa Pemerintah Daerah tidak boleh menarik retribusi jika Perda Retribusi IMB belum diubah menjadi Perda Retribusi PBG. Meskipun pada kemudian hari dikeluarkan Surat Edaran dari Kementerian Dalam Negeri yang menyatakan bahwa Pemerintah Kabupaten/Kota boleh menarik retribusi PBG dengan dasar Perda Retribusi IMB, Pemerintah Kabupaten Bantul tetap menunda penarikan retribusi PBG sampai terbitnya Perda Retribusi PBG. Tidak ditariknya retribusi untuk semua jenis layanan ini menjadikan unsur Biaya/Tarif tidak lagi menjadi unsur terendah pada SKM Semester I tahun 2022 ini.

Unsur *Waktu Pelayanan (U3)* dan Unsur *Prosedur (U2)* adalah 2 (*dua*) unsur yang tidak dapat dipisahkan karena saling berpengaruh dan berkaitan. Kedua unsur tersebut menjadi unsur terendah pertama dan kedua pada semester ini. Unsur *prosedur* yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan yang banyak belum dipahami masyarakat. Karena dinamika perubahan peraturan dalam perizinan sangat cepat, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul baru menyusun kembali *Standar Pelayanan* pada semester II tahun 2021. Penyusunan/Pembaharuan Standar Pelayanan di DPMPSTSP merupakan tindak lanjut dari terbitnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU CK) yang diikuti dengan 49 Peraturan Pemerintah turunannya yang bertujuan untuk menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan investasi asing dan dalam negeri dengan mengurangi persyaratan peraturan untuk izin usaha dan pembebasan tanah. Hal ini menyebabkan adanya reformasi di bidang perizinan, sehingga Standar

Pelayanan baru dapat disusun pada akhir tahun 2021, menunggu *Norma Standar Prosedur dan Kriteria* (NSPK) dari masing-masing kementerian/lembaga ditetapkan. Masa transisi tersebut menjadikan masyarakat tidak hanya sekali datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dan langsung selesai, melainkan bisa berulang-ulang. Alur proses penyelesaian yang sudah baku sebelumnya juga tidak banyak diketahui oleh masyarakat mengingat pengguna layanan hanya menerima sedikit penjelasan dan setelah itu menunggu dihubungi petugas atau pemberitahuan melalui email atau WhatsApp. Kondisi transisi ini berpengaruh terhadap persepsi masyarakat atas kualitas kinerja pada Dinas PMPTSP Kabupaten Bantul. Sosialisasi sangat dibutuhkan masyarakat dengan memberikan informasi yang seluas-luasnya sehingga masyarakat yang tadinya kurang terbuka akan informasi perizinan menjadi lebih paham dan berani untuk mengurus sendiri kepentingannya. 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 98% dari total pelayanan setiap bulannya dalam semester 1 tahun 2022. Berdasar karakteristik pemohon menurut jenis pekerjaan, jumlah pengguna layanan didominasi kategori pekerjaan lainnya (karyawan swasta, buruh harian lepas, pelajar/mahasiswa, IRT, petani dan lainnya dan PNS. Hal ini berpengaruh terhadap ekspektasi dan persepsi terhadap waktu pelayanan yang diberikan. Hal ini didukung pula oleh karakteristik responden dari sisi pendidikan yang didominasi lulusan D3, S1, dan S2, yang tentu memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kecepatan pelayanan.

Adapun unsur yang mendapatkan nilai tertinggi pada survei semester I ini adalah Unsur *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* (U8) dengan, diikuti unsur *Unsur Biaya/tarif* (U4) pada urutan ke-2 dan unsur *Sarana Prasarana* (U9) pada urutan ke-3. Keberadaan 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.

Meningkatnya skor untuk unsur Tarif/Biaya telah dijelaskan sebelumnya bahwa selama periode SKM Semester I/2022 ini semua jenis Pelayanan tidak bertarif. Sedangkan unsur Sarana dan Prasaran dapat mencapai peringkat ketiga karena secara faktual Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul selalu berupaya melengkapi kebutuhan sarana prasarana pelayanannya setiap tahun secara bertahap.

Berdasar tabel 9 Izin Praktik Akupuntur Terapis (SIPAT) mendapat nilai IKM terendah dibandingkan jenis layanan lainnya yaitu skor 77.78 namun kinerja masih dalam kategori “baik”. Dari 31 jenis layanan yang mendapatkan responden, 15 jenis layanan mendapat kategori “sangat baik”, sedangkan 16 layanan sisanya mendapat kategori layanan “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat penurunan skor IKM dari periode lalu, namun terdapat peningkatan kualitas secara umum, yaitu tidak lagi ditemukan jenis layanan yang mendapat kategori “kurang baik” yang pada periode lalu masih ada jenis layanan yang mendapat kategori “kurang baik”. Tentu hal ini menjadi optimisme tersendiri bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan di semua jenis layanan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil SKM Semester I Tahun 2022 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, dengan nilai IKM 86.40 dapat disimpulkan :

1. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “B”, hal ini juga menyatakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “Baik”.
2. Meskipun hasil SKM terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul secara umum “Baik”, namun secara keseluruhan perlu untuk ditingkatkan guna meningkatkan mutu pelayanan maupun kinerja penyelenggara pelayanan karena masih berada di bawah rata-rata nilai IKM Kabupaten Bantul (88.15) dan mengalami penurunan dari periode sebelumnya yaitu 87.13.

4.2 Rekomendasi

1. Melakukan sosialisasi terhadap layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sehingga lebih banyak pengguna layanan / *stakeholder* memahami Standar Pelayanan (SP) setiap jenis layanan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan untuk *unsur Waktu Pelayanan* serta *unsur Prosedur* dengan cara membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) Bersama OPD teknis.
3. Memberikan keterangan penjelasan pada laman survey izin online untuk pertanyaan-pertanyaan dalam SKM agar responden memberikan jawaban yang lebih akurat.

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Semester I Tahun 2022 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 2022 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 (Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bersama OPD Terkait)</p>													Korsub PTSP 1
		<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 Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan (Sosialisasi Pengelolaan Perizinan)</p>													Korsub PTSP 2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
		<p>Program : Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal</p> <p>Kegiatan : Pengelolaan Data dan Informasi Perizinan dan Non Perizinan yang Terintegrasi pada Tingkat Daerah Kabupaten/Kota</p> <p>Sub Kegiatan : Pengolahan, Penyajian dan Pemanfaatan Data dan Informasi Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (Pemeliharaan Aplikasi dan Database/P)</p>													Korsub PTSP 2

1. Kuesioner

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 :.....(Misal : Konsultasi, Permohonan data. dll)

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.	Apakah saudara tahu bahwa pelayanan di kantor kami gratis . a. Tahu b. Agak tahu c. Kurang tahu d. Tidak tahu	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

78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	4	4	3	3	4	3	3	4	3
80	3	3	2	3	0	3	3	3	3
81	4	4	4	4	3	3	3	4	4
82	3	3	3	4	3	3	4	4	4
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3
84	3	3	3	4	4	3	3	4	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	4	4	3	3	3	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	2	4	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	3	4	4	4	3
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3
91	3	3	3	3	3	3	3	4	3
92	3	3	2	3	3	4	4	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	4	3	3	3	3	3	4	3
96	3	2	3	4	3	3	3	4	3
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4
98	3	3	2	3	3	4	3	4	3
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	3	4	3	4	3	4	4	4	4
101	3	3	4	3	3	3	4	4	4
102	3	3	3	2	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	4	3
104	3	3	3	3	3	3	3	4	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	4	3	3	3	3	4	3
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	3	4	3	4	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	2	3	4	3	3	3	4	4
114	4	4	4	3	3	3	3	4	4
115	3	3	3	4	3	3	3	4	3
116	3	3	3	3	3	3	3	4	3
117	3	2	3	4	3	0	3	4	3
118	3	3	3	3	3	3	3	4	3
119	3	3	2	3	3	3	3	4	3
120	3	3	3	3	3	3	3	4	3
121	3	2	2	3	3	3	3	3	3
122	3	3	2	3	3	4	3	4	3
123	3	3	4	4	3	4	3	4	3
124	3	2	2	4	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	4	4
126	3	3	3	3	4	4	3	4	3
127	3	3	2	4	3	3	3	4	3
128	3	3	3	4	3	3	3	4	3
129	4	4	3	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	2	4	3	3	3	3	3
132	4	4	4	3	3	4	3	4	3
133	3	3	3	4	3	3	4	4	4
134	3	4	3	4	3	3	3	4	4
135	3	3	3	3	3	3	3	4	3
136	3	3	3	4	3	3	3	4	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	4	3	4	4	4	3	4	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	4	4	3	3	4	3
146	4	3	3	3	3	3	4	4	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149	3	3	1	3	3	3	3	4	3
150	3	2	2	2	3	3	3	4	3
151	3	3	3	3	3	0	3	4	3
152	4	4	4	3	4	4	4	4	4
153	3	3	3	4	3	3	4	4	4
154	3	3	2	4	3	3	3	4	4
155	3	3	2	4	3	3	3	1	3
156	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	3	4	3	4	4	4	4	4	4
158	4	3	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	4	3	4	4	4	4
161	3	3	3	4	3	4	4	4	4
162	3	3	3	4	3	3	3	4	3
163	3	3	3	4	3	3	3	3	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	3	4	4	4	4	4

254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	0	4	4	4	4	4	4	4
266	3	3	3	4	3	3	0	3	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	3	3	3	4	3	3	3	3	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	3	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	3	3	3	3	3	3	3	3	4
277	3	3	3	4	3	3	3	3	4
278	3	3	3	3	3	3	4	4	4
279	3	1	2	3	3	3	3	2	3
280	4	4	3	3	4	4	4	4	3
281	3	3	3	4	3	3	3	4	3
282	3	2	2	4	3	3	3	1	3
283	3	2	1	4	3	3	3	4	3
284	3	2	3	3	3	3	3	3	3
285	4	3	4	3	3	3	3	4	3
286	3	2	2	4	3	3	3	3	3
287	3	2	3	4	3	3	4	4	3
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	3	2	3	4	3	3	3	3	3
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	3	3	3	4	3	3	4	4	4
295	3	3	3	4	3	3	4	4	4
296	2	1	1	2	3	2	2	3	3
297	3	1	2	3	3	3	3	2	3
298	3	2	2	4	3	3	3	3	3
299	3	2	2	3	3	3	3	3	3
300	3	3	3	3	3	3	3	4	3
301	3	3	2	3	3	3	2	3	3
302	3	2	2	3	3	3	3	3	3
303	3	3	3	4	3	3	3	4	3
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	3	2	2	3	3	3	3	2	3
307	3	3	3	3	3	3	4	4	3
308	3	3	3	4	3	3	3	4	3
309	3	3	3	4	3	4	4	4	3
310	3	3	3	2	3	3	3	3	3
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	3	3	2	4	3	3	3	4	3
313	3	3	3	4	4	3	3	4	4
314	3	3	3	4	3	3	3	3	3
315	3	2	2	4	3	3	3	2	3
316	4	4	4	3	4	4	4	4	3
317	3	3	2	3	3	3	3	3	3
318	3	3	2	4	3	3	3	4	3
319	3	2	2	4	3	3	3	3	3
320	3	2	2	4	3	3	3	3	3
321	3	3	3	3	3	3	3	4	3
322	3	2	2	3	3	3	3	3	3
323	3	3	3	3	3	3	3	3	3
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	3	4	4	4	4	4
326	3	2	3	3	4	3	3	3	3
327	3	3	3	4	3	3	4	4	3
328	3	3	3	3	3	3	3	4	3
329	3	3	3	3	3	3	3	3	3
330	3	3	3	4	3	3	3	3	3
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	3	2	3	3	3	3	3	3	3
333	3	1	4	4	3	3	4	4	3
334	3	2	2	2	3	3	3	3	3
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	3	3	3	3	3	3	3	3	3
337	3	3	3	3	3	3	3	4	3
338	3	2	2	3	3	3	3	3	3
339	3	3	3	4	3	3	3	2	3
340	3	3	3	4	3	3	3	4	3
341	3	3	3	4	3	3	4	4	3

606	2	2	1	4	3	3	3	3	3
607	3	3	3	4	3	3	3	4	3
608	3	3	4	4	3	3	4	3	3
609	3	3	2	4	3	3	3	4	3
610	3	3	3	3	3	3	3	3	3
611	3	3	2	4	3	3	3	3	3
612	3	3	3	4	3	3	3	4	3
613	3	3	3	3	3	3	3	4	3
614	3	3	3	3	3	3	3	3	3
615	3	2	3	4	3	3	3	4	3
616	3	3	3	3	3	3	3	4	3
617	3	2	2	4	3	3	3	3	3
618	3	2	2	4	3	3	3	2	3
619	3	3	3	4	3	3	3	4	3
620	3	3	3	3	3	3	3	3	3
621	4	3	3	3	3	3	3	4	4
622	3	3	3	3	3	3	3	3	3
623	3	3	3	4	3	3	4	4	4
624	3	3	3	3	3	3	3	3	3
625	4	3	3	4	4	4	3	4	3
626	3	3	3	4	3	4	4	4	4
627	3	3	3	3	3	3	3	3	3
628	3	3	3	3	3	3	3	4	3
629	4	3	4	4	4	4	4	4	4
630	3	3	3	4	3	3	3	4	3
631	3	3	3	3	3	3	3	3	3
632	3	3	2	4	3	3	3	3	3
633	4	4	4	3	4	4	4	4	4
634	3	3	3	3	3	3	3	4	3
635	3	3	3	3	3	3	3	4	3
636	3	3	3	3	3	3	3	4	3
637	3	3	3	3	3	3	3	3	3
638	4	4	4	4	4	4	4	4	4
639	3	3	3	4	3	3	3	4	3
640	4	4	4	4	4	4	4	4	4
641	4	3	3	3	3	3	3	4	3
642	4	4	4	3	4	4	4	4	4
643	4	3	3	4	3	3	4	4	3
644	3	4	3	4	4	3	3	3	3
645	3	4	3	4	3	4	3	4	4
646	3	3	2	4	3	4	3	4	3
647	4	4	4	4	4	4	4	4	4
648	3	3	3	4	4	4	4	4	3
649	3	3	3	4	3	3	4	4	3
650	3	3	3	3	3	3	3	4	3
651	4	4	4	4	4	4	4	4	4
652	3	3	3	4	3	3	3	4	3
653	4	4	4	4	4	4	4	4	4
654	4	3	3	4	4	4	4	4	4
655	4	4	4	4	4	4	4	4	4
656	3	3	3	3	3	3	3	4	3
657	3	3	3	3	3	3	3	4	3
658	3	3	3	4	3	3	3	4	3
659	3	2	3	4	3	4	3	4	3
660	3	3	3	4	3	3	3	4	4
661	3	4	4	4	4	4	4	4	4
662	3	3	3	3	3	3	3	4	3
663	4	3	3	4	3	4	3	4	3
664	4	3	3	4	4	4	4	4	4
665	4	3	3	4	4	4	4	4	4
666	4	4	4	4	4	4	4	4	4
667	3	3	3	3	3	4	4	4	4
668	3	4	4	4	4	4	3	4	4
669	3	3	3	4	3	3	3	4	3
670	4	4	4	4	3	3	4	4	4
671	4	4	4	4	4	4	4	4	4
672	3	3	3	3	3	4	3	4	3
673	3	0	3	4	3	3	3	4	3
674	3	3	3	4	3	3	3	4	3
675	4	4	4	4	4	4	4	4	4
676	4	4	4	4	4	4	4	4	4
677	4	4	4	4	4	4	4	4	4
678	4	4	4	4	4	4	4	4	4
679	4	4	4	4	4	4	4	4	4
680	4	4	4	4	4	4	4	4	4
681	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	2	3	3	4	3
685	3	3	3	4	2	3	3	4	3
686	3	3	3	4	3	3	4	4	3
687	3	3	3	4	3	3	4	4	3
688	3	3	3	3	3	3	3	4	3
689	3	3	3	4	3	3	3	4	4
690	4	4	4	4	4	4	4	4	4
691	3	3	3	4	3	3	3	3	3
692	3	3	3	4	3	3	3	3	3
693	3	3	3	4	3	3	3	4	3

782	4	4	4	4	4	4	4	4	4
783	4	3	3	3	3	3	3	4	4
784	4	4	3	4	3	4	4	4	4
785	4	4	3	3	4	4	4	4	4
786	3	3	3	4	3	3	3	4	4
787	3	3	3	3	3	3	3	3	3
788	4	4	4	4	4	4	4	4	4
789	4	4	4	4	4	4	4	4	4
790	3	3	3	4	3	3	3	4	3
791	3	3	3	3	3	3	3	4	3
792	4	4	4	4	4	4	4	4	4
793	3	3	3	3	3	3	3	4	3
794	4	4	4	4	4	4	4	4	4
795	3	3	3	3	3	4	4	4	3
796	4	4	4	4	4	4	4	4	4
797	4	4	4	4	4	4	4	4	4
798	4	4	4	4	4	4	4	4	4
799	4	4	4	4	4	4	4	4	4
800	4	4	4	4	4	4	4	4	4
801	4	4	4	4	4	4	4	4	4
802	3	4	3	3	3	3	3	1	4
803	3	3	3	3	3	3	3	4	3
804	3	3	3	3	3	3	3	4	3
805	3	3	3	3	3	3	3	4	3
806	3	3	3	3	3	3	3	4	3
807	3	3	3	3	3	3	3	4	3
808	4	4	4	4	4	4	4	4	4
809	4	4	4	4	4	4	4	4	4
810	4	4	4	4	4	4	4	4	4
811	4	4	4	4	4	4	4	4	4
812	3	3	3	3	3	3	3	4	3
813	4	4	4	4	4	4	4	4	4
814	4	4	4	4	4	4	4	4	4
815	3	3	4	4	4	4	4	4	3
816	3	3	3	4	3	3	3	4	3
817	4	4	4	4	4	4	4	4	4
818	3	3	2	4	3	3	3	3	3
819	3	3	3	4	3	3	3	3	3
820	3	3	3	4	3	3	3	3	3
821	3	3	3	4	3	3	3	3	3
822	3	3	3	4	3	3	3	3	3
823	3	3	3	3	3	3	3	4	3
824	3	3	3	3	3	3	3	3	3
825	4	4	4	0	4	4	4	4	4
826	0	0	0	0	0	0	0	0	0
827	4	4	4	4	4	4	4	4	4
828	4	4	4	4	4	4	4	4	4
829	4	4	4	4	4	4	4	4	4
830	4	4	4	4	4	4	4	4	4
831	4	4	4	4	4	4	4	4	4
832	3	3	3	4	3	3	3	4	3
833	3	3	3	4	3	3	3	4	3
834	4	4	4	4	4	4	4	4	4
835	4	3	3	4	3	4	4	4	4
836	3	4	3	4	3	3	3	4	4
837	4	4	4	4	4	4	4	4	4
838	4	3	3	4	3	3	4	4	3
839	3	3	3	3	3	4	4	4	3
840	3	3	3	3	3	3	3	4	3
841	3	3	3	4	3	3	3	4	3
842	3	4	4	3	3	4	4	4	3
843	3	3	3	4	3	3	3	4	3
844	4	4	4	4	4	4	4	4	4
845	3	3	3	4	3	3	3	4	3
846	3	3	3	3	4	4	4	4	4
847	3	3	3	4	3	3	3	4	4
848	3	3	3	3	3	3	3	3	3
849	3	3	3	3	3	3	3	4	3
850	4	4	4	4	4	4	4	4	4
851	4	4	4	4	4	4	4	4	4
852	3	3	3	3	3	3	3	4	3
853	4	4	4	4	4	4	4	4	4
854	4	4	4	4	4	4	4	4	4
855	3	3	3	4	3	3	3	4	3
856	3	3	3	4	3	3	3	4	3
857	3	3	3	3	3	3	3	4	3
858	3	3	3	3	3	4	3	4	4
859	4	4	4	4	4	4	4	4	4
860	3	3	3	2	3	3	3	4	4
861	3	3	3	4	3	3	4	4	3
862	3	3	3	4	3	3	4	4	3
863	4	4	4	4	4	3	4	4	4
864	3	3	3	4	3	3	3	4	3
865	3	1	3	4	4	3	3	3	3
866	4	4	4	4	4	4	4	4	4
867	3	3	3	4	3	3	3	3	3
868	3	3	3	4	3	3	3	4	3
869	3	3	3	4	3	3	3	4	4

1046	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1047	4	4	4	3	4	4	4	4	4
1048	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1049	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1050	3	1	1	4	2	2	3	3	3
1051	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1052	4	3	3	4	3	3	3	4	3
1053	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1054	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1055	4	3	4	4	4	3	3	4	4
1056	3	3	4	4	4	3	3	4	4
1057	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1058	3	3	2	4	4	3	3	4	3
1059	3	2	2	3	3	3	3	3	3
1060	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1061	3	3	3	3	3	3	3	4	4
1062	3	3	3	3	3	3	3	4	4
1063	3	3	3	4	3	3	3	4	4
1064	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1065	4	3	3	3	4	4	3	4	3
1066	4	3	3	3	3	4	3	4	3
1067	3	3	3	2	3	3	3	4	3
1068	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1069	3	2	3	4	3	4	4	4	3
1070	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1071	3	3	3	4	4	3	3	4	3
1072	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1073	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1074	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1075	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1076	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1077	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1078	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1079	3	4	3	4	3	3	3	4	3
1080	3	3	2	3	3	3	3	4	3
1081	3	3	2	4	4	3	4	4	4
1082	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1083	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1084	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1085	4	3	4	4	3	4	4	4	4
1086	4	4	3	4	4	3	3	4	4
1087	3	3	4	4	3	3	3	4	3
1088	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1089	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1090	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1091	4	4	4	3	4	4	4	4	4
1092	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1093	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1094	3	3	1	3	3	3	3	3	3
1095	4	4	4	2	4	4	4	4	4
1096	3	3	3	4	4	4	4	4	4
1097	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1098	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1099	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1101	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1102	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1105	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1106	3	3	1	3	3	3	3	3	3
1107	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1108	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1110	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1112	3	4	3	3	3	3	4	4	4
1113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1117	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1121	3	3	3	3	3	4	4	4	4
1122	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1123	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1125	3	3	3	3	3	4	4	4	4
1126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1127	3	3	3	4	4	4	4	3	4
1128	3	0	3	4	4	4	4	4	4
1129	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1130	3	4	3	4	3	3	0	3	3
1131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1132	3	3	2	3	3	3	3	4	3
1133	3	3	3	4	3	3	0	4	3

1222	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1223	4	3	2	3	4	4	4	4	3
1224	4	0	2	3	4	3	3	4	3
1225	3	3	2	4	3	2	1	4	4
1226	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1227	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1229	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1230	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1231	3	3	3	4	4	3	3	4	3
1232	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1233	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1235	3	4	4	4	3	3	3	4	3
1236	4	4	3	4	4	4	4	4	3
1237	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1238	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1239	2	2	2	2	1	2	3	3	3
1240	3	0	2	3	3	3	3	3	3
1241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1244	3	3	3	4	3	4	4	4	4
1245	3	3	1	4	3	3	3	4	3
1246	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1248	4	3	3	3	3	3	3	3	4
1249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1250	3	3	2	4	3	3	4	4	3
1251	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1252	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1253	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1254	4	4	3	4	3	3	3	4	3
1255	3	3	3	3	3	3	4	4	4
1256	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1257	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1258	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1259	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1260	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1261	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1264	3	4	3	4	3	4	3	4	3
1265	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1266	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1267	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1270	3	4	3	4	3	4	4	4	4
1271	3	2	2	3	3	3	3	3	2
1272	4	4	4	2	4	3	3	4	3
1273	3	2	3	3	3	3	3	3	4
1274	3	2	1	1	1	3	3	3	3
1275	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1276	4	3	3	2	3	3	3	3	3
1277	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1278	3	2	3	2	3	3	3	4	2
1279	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1280	2	3	1	3	2	3	3	2	3
1281	3	4	3	4	3	4	4	4	3
1282	4	4	3	4	3	3	3	4	3
1283	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1284	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1285	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1286	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1287	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1288	3	2	3	3	3	3	3	4	3
1289	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1291	3	4	4	4	3	4	4	4	4
1292	3	4	3	4	3	3	3	4	3
1293	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1294	3	3	2	3	3	3	3	3	3
1295	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1299	3	4	4	4	3	3	3	4	4
1300	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1301	4	4	3	3	4	4	4	4	4
1302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1303	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1304	4	3	3	3	3	3	3	3	3
1305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1306	3	3	2	3	3	3	3	4	3
1307	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1309	3	4	3	3	3	4	4	4	4

1310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1312	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1313	3	4	3	4	3	3	3	4	3
1314	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1315	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1316	3	4	4	4	4	4	3	4	3
1317	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1318	4	4	0	0	3	3	3	4	3
1319	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1320	3	3	3	4	3	4	3	4	3
1321	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1322	3	4	3	4	4	4	4	4	3
1323	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1327	3	3	2	2	2	3	3	3	3
1328	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1329	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1330	3	2	2	3	3	3	3	3	3
1331	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1332	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1333	3	3	4	4	3	4	3	4	3
1334	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1335	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1336	3	3	3	4	3	3	3	1	3
1337	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1338	3	3	2	0	3	3	3	4	3
1339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1340	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1341	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1343	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1344	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1345	2	2	2	3	2	3	3	2	3
1346	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1347	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1349	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1350	3	3	3	4	3	3	0	4	3
1351	3	4	3	3	3	3	3	3	3
1352	4	4	3	3	3	4	3	4	3
1353	4	3	2	4	3	3	3	4	3
1354	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1355	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1356	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1357	3	3	3	4	3	4	4	4	3
1358	4	4	3	2	4	4	4	4	4
1359	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1360	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1361	3	3	3	3	4	4	3	4	3
1362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1363	4	4	4	3	4	4	3	4	4
1364	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1366	4	4	4	3	3	4	4	4	4
1367	3	3	3	3	3	4	4	4	4
1368	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1370	3	3	3	3	3	3	3	2	3
1371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1372	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1374	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1375	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1376	4	4	2	4	3	4	4	3	3
1377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1379	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1380	3	2	3	3	3	4	3	4	4
1381	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1382	3	3	3	1	3	3	2	1	3
1383	3	3	2	1	3	3	2	1	3
1384	3	3	2	2	3	3	2	3	3
1385	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1386	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1387	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1388	4	4	4	3	4	4	4	3	4
1389	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1390	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1391	4	4	3	4	3	3	4	4	4
1392	3	3	3	3	3	3	3	4	4
1393	4	4	3	4	3	4	4	4	4
1394	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1395	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1396	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1397	3	3	3	4	3	3	3	4	3

1398	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1399	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1400	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1401	4	3	4	4	4	4	3	4	3
1402	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1403	3	3	3	2	3	3	3	4	3
1404	3	3	3	2	3	3	3	4	3
1405	3	3	4	4	3	3	3	4	3
1406	3	3	3	2	3	3	3	4	3
1407	3	3	3	2	3	3	3	4	3
1408	4	3	3	4	4	4	3	4	3
1409	3	0	3	3	3	3	3	4	3
1410	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1411	3	3	3	3	3	3	3	1	3
1412	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1413	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1414	4	4	4	4	4	4	4	1	4
1415	4	4	4	4	0	4	4	4	4
1416	3	4	4	2	3	4	4	4	4
1417	4	4	3	4	3	3	3	4	4
1418	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1419	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1420	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1421	4	3	3	4	3	3	3	4	3
1422	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1423	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1424	3	4	3	4	3	3	3	4	3
1425	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1426	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1427	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1428	4	3	3	4	3	4	3	4	3
1429	4	3	3	3	3	3	3	4	3
1430	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1431	4	4	4	3	4	4	4	4	4
1432	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1433	4	4	3	3	4	4	3	4	3
1434	3	3	4	4	4	4	4	4	4
1435	3	3	3	3	3	4	4	4	4
1436	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1437	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1438	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1439	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1440	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1441	2	3	3	4	3	3	3	4	3
1442	3	3	3	3	3	3	3	1	3
1443	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1444	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1445	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1446	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1447	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1448	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1449	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1450	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1451	3	3	3	4	4	3	3	4	3
1452	3	3	3	4	4	3	3	4	4
1453	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1454	3	3	3	3	3	4	3	3	3
1455	4	3	3	4	3	3	4	4	4
1456	3	3	2	3	3	3	3	3	3
1457	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1458	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1459	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1460	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1461	4	4	4	3	4	4	4	4	4
1462	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1463	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1464	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1465	4	4	4	3	4	4	4	4	4
1466	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1467	4	3	3	4	3	4	3	4	3
1468	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1469	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Snilai / unsur	5001	4890	4784	5387	4979	5032	5018	5541	5062
NRR / unsur	3,404	3,329	3,257	3,667	3,389	3,425	3,416	3,772	3,446
NRR Tertbg /Unsur	0,378	0,370	0,362	0,407	0,377	0,381	0,380	0,419	0,383
IKM Unit pelayanan									86,404

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 : Jumlah nilai per unsur dibagi

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,404
U2	Prosedur	3,329
U3	Waktu pelayanan	3,257
U4	Biaya/tarif	3,667
U5	Produk layanan	3,389
U6	Kompetensi pelaksana	3,425

NRR tertimbang : Jumlah kuesioner yang terisi
per unsur : NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 86,40

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
-

U7	Perilaku pelaksana	3,416
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,772
U9	Sarana dan prasarana	3,446

2. Hasil Pengolahan Data SKM

DATA RESPONDEN Tanggal 01 Januari 2022 sampai 30 Juni 2022

OPD : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 ALAMAT : Komplek II Kantor Pemda Bantul
 Tlp/Fax. : (0274) 367867 / (0274) 367866

No Respon den	Jenis Kelamin		Pendidikan							Pekerjaan							Umur					
	L	P	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	
1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
2	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
3	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
4	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
5	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
6	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
7	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
8	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-
9	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
10	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
11	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
12	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
13	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-
14	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
15	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
16	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
17	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-
18	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
19	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
20	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
22	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
23	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
24	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
25	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
26	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
27	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-
28	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
29	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
30	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
31	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
32	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
33	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
34	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
35	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
36	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
37	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
38	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
39	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-
40	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
41	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
42	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
43	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
44	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
45	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
46	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-
47	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
48	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
49	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
50	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
51	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
52	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
53	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
54	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
55	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
56	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
57	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
58	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
59	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
60	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
61	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
62	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
63	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
64	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-
65	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
66	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
67	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
68	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
69	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
70	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-
71	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
72	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
73	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-
74	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-
75	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
76	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-

165	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
166	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
167	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
168	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
169	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
170	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
171	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
172	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
173	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
174	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
175	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
176	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
177	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
178	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
179	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
180	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
181	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
182	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
183	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
184	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
185	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
186	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
187	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
188	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
189	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
190	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
191	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
192	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
193	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
194	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
195	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
196	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
197	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
198	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
199	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
200	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
201	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
202	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
203	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
204	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
205	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
206	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
207	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
208	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
209	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
210	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
211	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
212	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
213	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
214	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
215	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
216	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
217	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
218	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
219	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
220	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
221	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
222	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
223	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
224	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
225	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
226	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
227	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
228	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
229	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
230	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
231	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
232	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
233	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
234	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
235	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
236	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
237	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
238	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
239	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
240	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
241	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
242	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
243	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
244	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
245	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
246	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
247	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
248	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
249	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
250	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
251	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
252	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1

781	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
782	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
783	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
784	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
785	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
786	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
787	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
788	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
789	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
790	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
791	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
792	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
793	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
794	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
795	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
796	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
797	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
798	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
799	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
800	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
801	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
802	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
803	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
804	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
805	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
806	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
807	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
808	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
809	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
810	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
811	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
812	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
813	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
814	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
815	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
816	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
817	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
818	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
819	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
820	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
821	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
822	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
823	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
824	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
825	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
826	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
827	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
828	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
829	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
830	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
831	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
832	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
833	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
834	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
835	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
836	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
837	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
838	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
839	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
840	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
841	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
842	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
843	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
844	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
845	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
846	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
847	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
848	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
849	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
850	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
851	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
852	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
853	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
854	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
855	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
856	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
857	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
858	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
859	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
860	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
861	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
862	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
863	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
864	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
865	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
866	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
867	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
868	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-

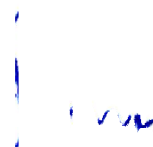
1045	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
1046	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1047	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
1048	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
1049	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
1050	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1051	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
1052	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1053	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
1054	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
1055	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1056	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1057	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1058	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
1059	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1060	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1061	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1062	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1063	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
1064	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
1065	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
1066	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
1067	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1068	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1069	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1070	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1071	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
1072	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1073	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1074	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
1075	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1076	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
1077	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
1078	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
1079	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
1080	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1081	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1082	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
1083	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
1084	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1085	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
1086	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1087	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
1088	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1089	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
1090	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
1091	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1092	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1093	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1094	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1095	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1096	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
1097	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1098	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1099	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1100	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1101	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1102	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
1103	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
1104	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
1105	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1106	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
1107	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1108	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
1109	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
1110	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1111	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1112	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1113	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
1114	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1115	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1116	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
1117	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
1118	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
1119	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
1120	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
1121	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
1122	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1123	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1124	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1125	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
1126	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1127	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1128	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1129	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1130	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
1131	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
1132	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-

1397	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1398	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
1399	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
1400	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
1401	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1402	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
1403	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1404	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
1405	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
1406	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
1407	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
1408	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
1409	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
1410	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1411	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
1412	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1413	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
1414	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
1415	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
1416	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
1417	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1418	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
1419	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
1420	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
1421	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
1422	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
1423	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
1424	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1425	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
1426	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
1427	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1428	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1429	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
1430	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
1431	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1432	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1433	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
1434	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
1435	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
1436	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
1437	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
1438	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
1439	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
1440	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
1441	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
1442	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1443	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
1444	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
1445	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
1446	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
1447	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1448	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
1449	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
1450	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1451	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
1452	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
1453	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
1454	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
1455	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
1456	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
1457	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
1458	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
1459	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
1460	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
1461	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
1462	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1463	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1464	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1465	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
1466	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
1467	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
1468	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
1469	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
JML	434	1035	0	11	9	151	461	119	9	0	443	1	0	135	0	890	0	168	538	407	356	

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 dikemudian 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 : 06 -01 - 2022
Kepala Dinas



Ir. SRI MURYUWANTINI, MM
NIP. 19620319 198903 2 002

Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Ybs untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya;
2. Arsip

**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	Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu I	Ihwan Qomaru, S.IP., M.Ec.Dev
2.	Sekretaris	Sub Koordinator Kelompok Substansi Pengaduandan Layanan Konsultasi	Leny Yuliani, SS, M.AP
3.	Anggota	1. Sub Koordinator Kelompok Substansi Pelayanan Perizinan Berusaha 2. Pranata Komputer Pratama 3. Pengelolaan Saran dan Prasarana Kantor 4. Analisis Penanaman Modal 5. Staf 6. Staf 7. Staf 8. Staf 9. Staf 10. Staf	Singgih Bintoro, S.IP Surahmanta Nugraha, ST Pardi Nurul Rahayu, SE Fitriani Novi Nurdianti Gaib Indarto Wisnu Eko Noviantoto Wahyu

Ditetapkan di : Bantul
Pada Tanggal : 06 - 01 - 2022
Kepala Dinas

Ir. SRI MURYUWANTINI, MM
NIP. 19620319 198903 2 002

LAMPIRAN 4 MATRIK TINDAK LANJUT SKM SEMESTER II TAHUN 2021

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN TAHUN 2021/2022	WAKTU	BUKTI TINDAK LANJUT
1.	Prosedur dan Waktu Pelayanan	1. Koordinasi dan Sinkronisasi Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal Rapat Koordinasi Surat Keterangan Penelitan	Kamis, 13 Januari 2022	 <p style="text-align: center;">Undangan</p>

LAPORAN HASIL KEGIATAN

Kegiatan : Rapat Koordinasi Pelayanan Surat Keterangan Penelitian
Hari, Tanggal : Kamis, 13 Januari 2022
Jam : 09:00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Dinas PMPT Kab. Bantul
Rangkuman :

Salah satu persyaratan proses penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SKP) adalah harus memiliki Surat Rekomendasi yang dikeluarkan oleh Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik. Untuk memudahkan pelayanan proses penerbitan SKP ini maka dilakukan kesepakatan dengan antara DPMPPTSP dengan Dinas Kesbangpol sbb :

1. Proses pengiriman berkas permohonan SKP dalam rangka untuk mengajukan Surat Rekomendasi ke Dinas Kesbangpol tidak akan dikirim secara manual melalui email tetapi langsung menggunakan SIM Perizinan Online.
2. Untuk mendukung proses penggunaan aplikasi oleh Dinas Kesbangpol, maka Dinas Kesbangpol akan dibuatkan user dan hak akses untuk melakukan proses penerbitan Surat Rekomendasi melalui SIM Perizinan Online.
3. SIM Perizinan Online akan menyediakan fitur cetak draft Surat Rekomendasi yang dapat digunakan oleh petugas Dinas Kesbangpol untuk mencetak Draft Surat Rekomendasi.
4. Surat Rekomendasi yang sudah ditandatangani oleh Kepala Dinas harus discan dalam format pdf dan diupload oleh petugas Dinas Kesbangpol untuk diteruskan ke DPMPPTSP.
5. Permohonan yang sudah memiliki Surat Rekomendasi akan diproses oleh DPMPPTSP sesuai dengan rekomendasi yang diberikan oleh Dinas Kesbangpol (terbit / tolak).
6. Selanjutnya besok pada hari Selasa, 18 Januari 2022 akan dilakukan ujicoba langsung cara penggunaan aplikasi SIM Perizinan Online untuk menerbitkan Surat Rekomendasi oleh admin DPMPPTSP dan petugas yang ditunjuk oleh Dinas Kesbangpol

Dilaporkan oleh,



M. W. Budiyo

Notulen



Foto Kegiatan

2. Koordinasi dan Sinkronisasi
Pembinaan Pelaksanaan
Penanaman Modal
Rapat Koordinasi Penggunaan SIM
Online untuk Rekomendasi Surat
Keterangan Penelitan

Selasa, 18 Januari 2022

PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Komplek II Kantor Pemda Bantul, Jl. Lingkar Timur Manding Tlrenggo
Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta - 55714
Telp. (0274) 367867, Fax. (0274) 367866
Email : dpmp@bantulkab.go.id Website : <https://dpmp.bantulkab.go.id>

No : 005/00062
Lamp. :
Perihal : Undangan

Bantul, 17 Januari 2022


Kepada :

1. Kepala DPMP TSP Kab. Bantul
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab Bantul
3. Sekretaris DPMP TSP Kab. Bantul
4. KoordinatorSubstansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu I
5. KoordinatorSubstansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu II
6. Sub Koordinator Kelompok Substansi Pengaduan dan Layanan Konsultasi
7. Sub KoordinatorKelompok Substansi Sistem Informasi dan Pengolahan Data
8. Sub Koordinator Kelompok Substansi Pelayanan Nonperizinan
9. Sdr. Kukuh Dwi Prasetyanto, S.T, M.Eng melalui Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kab. Bantul
10. Eka Purnamasari, SE
11. Shinta Dewi Nugraharini, A.Md
12. M. Wahyu Budiyono, A.Md
13. Surahmanta Nugraha, S.T

Mengharap kehadiran Bapak/Ibu/Saudara pada pertemuan yang akan diselenggarakan :

Hari : Selasa
Tanggal : 18 Januari 2022
Pukul : 09.00 WIB - selesai
Tempat : Ruang Rapat DPMP TSP Kab Bantul
Acara : Pelatihan Penggunaan SIM Perizinan Online untuk Rekomendasi Surat Keterangan Penelitian

Demikian, atas perhatian dan kehadirannya, kami mengucapkan terima kasih.


Ir. Sri Mulyawanjani, MM
NIP. 196203091989022002

NB : Harap Menugaskan Personil yang Malayani

Undangan

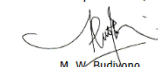
LAPORAN HASIL KEGIATAN

Kegiatan : Rapat Koordinasi Pelatihan Penggunaan SIM Perizinan Online untuk Rekomendasi Surat Keterangan Penelitian
Hari, Tanggal : Selasa, 18 Januari 2022
Jam : 09:00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Dinas PMPT Kab. Bantul
Rangkuman :

Rapat ini merupakan kelanjutan dari rapat koordinasi sebelumnya yang telah dilaksanakan pada hari Kamis, 13 Januari 2022. Kegiatan saat ini dilakukan khusus untuk memberi pelatihan langsung kepada petugas Dinas Kesbangpol untuk mengoperasikan SIM Perizinan Online dengan hak akses untuk mencetak Surat Rekomendasi. Beberapa kegiatan pelatihan yang telah dilakukan antara lain :

1. Petugas Dinas Kesbangpol telah menerima alamat akses SIM Perizinan Online, nama user dan password.
2. Melalui dashboard yang telah dimiliki oleh user Dinas Kesbangpol, beberapa fitur yang telah diujicobakan antara lain :
 - a. Mengecek / melakukan verifikasi data yang dientri oleh pemohon
 - b. Mengecek / melakukan verifikasi persyaratan yang diupload oleh pemohon
 - c. Mengembalikan berkas permohonan ke DPMPPTSP apabila dinilai persyaratan belum memenuhi untuk diterbitkan Surat Rekomendasi
 - d. Mencetak draft Surat Rekomendasi untuk dimintakan tanda tangan Kepala Dinas Kesbangpol
 - e. Melakukan upload Surat Rekomendasi yang telah diterbitkan oleh Dinas Kesbangpol
 - f. Memberi catatan atau keterangan seperlunya sebelum meneruskan berkas ke DPMPPTSP
3. Proses pelatihan dan ujicoba sudah cukup dilakukan dan selanjutnya akan langsung dilakukan *trial and error* pada saat ada permohonan yang akan diproses.
4. Untuk memudahkan proses penyesuaian penggunaan aplikasi, petugas dari Dinas Kesbangpol selanjutnya dapat melakukan koordinasi langsung dengan admin DPMPPTSP

Dilaporkan oleh,

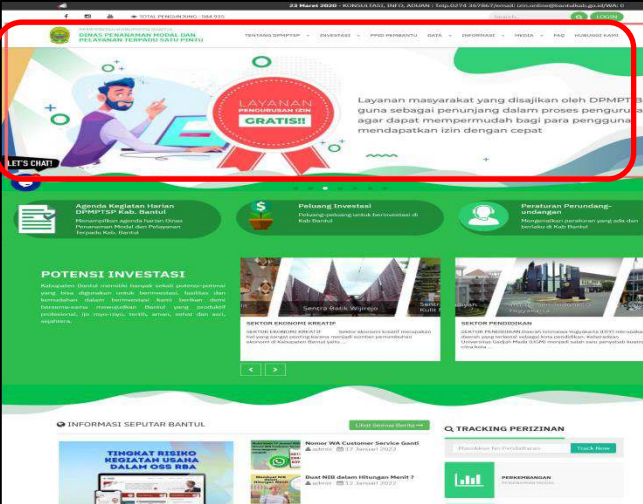



M. W. Budiyyono

Notulen



Foto Kegiatan

<p>2. Biaya/ Tarif</p>	<p>1. Sosialisasi melalui media</p>	<p>Intensif Juli 2021 sd Juni 2022</p>	 <p>Sosialisasi melalui website DPMPPT (https://dpmppt.bantulkab.go.id/web/)</p>  <p>Sosialisasi biaya/ tarif melalui display</p>
------------------------	-------------------------------------	--	--



Sosialisasi biaya/ tarif melalui monitor antrian

2. Sosialisasi Pengelolaan Perizinan

Senin, 27 Juni 2022

SUSUNAN ACARA
SOSIALISASI
Pengelolaan Perizinan
Senin, 27 Juni 2022

Jam	Materi	Penyaji
09.00 – 10.30	Pembukaan	Panevwu Sanden (Demi Ngalis Hartono, S.STP, MPA)
	Investasi Penggerak Perekonomian Daerah	Kepala Dinas PMPTSP (Dra. Annihayah, M. Eng)
10.30 – 12.00	Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui OSS RBA	Koordinator Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu II DPMPTSP (Setyawati, S.Psi)
12.00	Penutup	Panitia

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

UNDANGAN
Nomor : 005 / 00937

Mengharap dengan hormat kehadiran Bapak / Ibu /
Saudara pada acara Sosialisasi Pengelolaan Perizinan dengan
tema "Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Online
Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)" yang
akan diselenggarakan pada :

Hari : Senin
Tanggal : 27 Juni 2022
Jam : 09.00 WIB – selesai
Tempat : Aula Kaparewon Sanden
Jl. Raya Sanden Murtigading Sanden
Bantul, DIY

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan
kehadirannya, diucapkan terima kasih.

Bantul, 30 Juni 2022
Kepala,
Dra. Annihayah, M.Eng
NIP. 1969024 196932 004

Undangan Sosialisasi Pengelolaan Perizinan di Sanden

Bantul, 27 Juni 2022

K e p a d a
Yth. Kepala DPMPT
Kabupaten Bantul
Di Bantul

Hal. : Notulen Sosialisasi

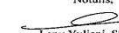
Lamp : -

Hari, tanggal : Senin, 27 Juni 2022
Waktu : 09.00 – 12.00 WIB
Tempat : Aula Kapanewon Sanden
Acara : Sosialisasi Pengelolaan Perizinan

- Acara dibuka oleh Camat Sanden, Bapak Deni Ngajis Hartono, S.STP, M.PA yang menyampaikan bahwa Sistem OSS RBA sebagai tema sosialisasi kesempatan hari ini diperlukan baik oleh aparat Kapanewon, Kalurahan, maupun para pelaku usaha yang berada di wilayah Kapanewon Sanden. Berbagai kemudahan dalam perizinan berusaha hendaknya menjadi perhatian bagi para aparat untuk mewaspadai potensi konflik yang terjadi di masyarakat. Sementara itu, pelaku usaha juga diharapkan menunjukkan integritasnya baik dalam melakukan pengisian data perizinan di OSS maupun dalam pelaksanaan kegiatan usahanya selalu mematuhi semua ketentuan perizinan berusaha.
- Paparan selanjutnya disampaikan oleh Subkor Pemantauan dan Pembinaan, Bapak Sudarman, S. Kom yang menyampaikan materi tentang Investasi Penggerak Perekonomian Daerah. Dijelaskan bahwa DPMPTSP Kabupaten Bantul memiliki Program dan Kegiatan yang bertujuan untuk mengembangkan iklim investasi di Bantul.
- Selanjutnya dipaparkan materi sosialisasi Perizinan Berusaha melalui OSS RBA oleh Korusub PTSP II, Ibu Setyawati, S. Psi. Perizinan berusaha OSS RBA terdiri dari tiga level risiko yaitu Risiko Rendah, Menengah, dan Risiko Tinggi. Tingkat risiko jenis usaha sudah melekat di setiap KBLLI, dan ditapis oleh OSS. Berdasarkan tingkat risiko ini, hanya usaha berisiko tinggi yang harus sampai tahap Izin. Sedangkan untuk risiko rendah dan Menengah, cukup NIB dan Sertipikat Standar. Dijelaskan pula bahwa kemudahan prosedur dan persyaratan dalam OSS RBA hendaknya diikuti dengan kepatuhan dari para pelaku usaha dalam memenuhi kewajiban yang tercantum dalam perizinan berusaha yang mereka dapatkan dari sistem OSS RBA.
- Sesi pertanyaan terdapat beberapa orang penanya, yaitu yang meminta informasi tentang legalitas dari usaha ternak Babi di Samas dan pertanyaan tentang apakah masih perlu perpanjangan HO, SIUP, dan TDP stelah adanya perizinan melalui OSS RBA.

Demikian laporan kegiatan ini kami sampaikan untuk menjadi periksa.

Notulis,


Leny Yuliani, SS, M.AP
NIP. 19760706 200604 2008

Notulen Sosialisasi Pengelolaan Perizinan di Sanden



Dokumentasi

NOTULEN HASIL RAPAT

Tanggal : Selasa, 28 Juni 2022
Pukul : 09.00 WIB s/d selesai
Tempat : R.Rapat DPMTSP Kab. Bantul
Acara : Bimtek Penanganan Pengaduan

Hasil :

1. Bimtek dibuka, dipandu dan ditutup oleh Pak Edi Purwanto, Koordinator PMI.
2. Tema Bimtek : Mengelola Pengaduan Pelayanan Publik oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia DIY yakni : Bapak Budhi Masthuri, SH
3. Pengaduan Masyarakat, apa yang dilakukan :
 - pengaduan masyarakat adalah kesempatan kedua untuk memperbaiki pelayanan
 - pengaduan merupakan salah satu alat evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan
 - pengaduan merupakan cermin kepercayaan masyarakat
4. Positiv Thinking : Mengadu itu Baik, Pengaduan itu Bermanfaat
5. Pengaduan bermula dari Ekspektasi dan Ketidakpuasan Pengguna Layanan
6. Mengapa tidak Puas ?
 - Pelayanannya kurang baik, petugasnya mengecewakan
 - Tidak ada standar pelayanan yang dijadikan ukuran baik buruknya pelayanan
 - Standar pelayanan yang sudah tidak relevan/tidak sesuai lagi dengan kondisi kekinian
 - Ekspektasi yang berlebihan melampaui kemampuan penyelenggara dalam menyediakan dan memberikan pelayanan



7. Ekspektasi Pengguna Layanan
 - Informasi dan kemudahan/kesederhanaan persyaratan untuk memperoleh pelayanan
 - Informasi dan kesederhanaan mekanisme/ prosedur untuk memperoleh pelayanan
 - Kejelasan dan besaran biaya/tarif pelayanan
 - Kejelasan produk pelayanan yang akan diterima
 - Kejelasan dan kecepatan jangka waktu penyelesaian pelayanan
 - Ketersediaan dan kualitas kenyamanan ruang tunggu
 - Ketersediaan dan kualitas kenyamanan (kebersihan) toilet untuk pengguna layanan
 - Ketersediaan dan kualitas keterjangkauan loket/meja pelayanan
 - Ketersediaan mekanisme pelayanan, dan sarana khusus bagi pengguna layanan

				<p>responsifitas Pejabat /Petugas Pemberi layanan.</p> <p>8. Mengelola Pengaduan</p> <p>a. Rujukan Penting</p> <ul style="list-style-type: none"> • UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik • Perpres No.76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik <p>b. UU 25 / 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasal 1 (1); Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public - Pasal 1 (2); Penyelenggara pelayanan publik atau Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. - Pasal 8 (2) huruf b; Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat,... - Pasal 37 (1); Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas <p>c. Perpres 76 / 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasal 2 (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara • Pasal 3 (1) Setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik • Pasal 4 : pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung, dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima layanan. <p>d. Sarana Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang dan meubelir: ruang pengaduan, ruang konsultasi, ruang tunggu • Komputer dan jaringan internet • Formulir pengaduan, sms, aplikasi online, website dll • Alat-alat sosialisasi (leaflet, brosur, banner, iklan di media dll) <p>e. Saluran Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telpon • Medsos • Faximili • Email • SMS Pengaduan • Kotak Pengaduan • Surat • Datang Langsung
--	--	--	--	---

				<p>f. Syarat Pengaduan [42 (3) UU 25/2009]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nama dan Alamat Lengkap • Uraian pelayanan yang dikeluhkan • Permintaan penyelesaian yang diajukan • Tempat, Waktu Penyampaian dan Tanda Tangan <p>g. Waktu Penyelesaian</p> <ul style="list-style-type: none"> • KELENGKAPAN DATA; Kewajiban pelapor untuk melengkapi data pengaduan adalah 30 hari sejak ia menerima pemberitahuan kekurangannya [Pasal 44 (4) UU 25/2009] • TINDAKLANJUT; Hasil pemeriksaan pengaduan diputuskan paling lambat 60 hari [Pasal 50 (1) UU 25/2009] • PENGADUAN; Pengaduan dapat dilakukan paling lambat 30 hari sejak pelapor menerima pelayanan [Pasal 42(1) UU 25/2009] • KONFIRMASI ; Kewajiban unit kerja penerima pengaduan untuk memberikan tanggapan/konfirmasi kepada pelapor sejak pengaduan diterima adalah 14 hari [Pasal 44 Ayat 3 UU 25/2009] • PENYAMPAIAN; Keputusan hasil pemeriksaan pengaduan disampaikan kepada pelapor paling lambat 14 hari sejak diputuskan [Pasal 50 (2) UU 25/2009] <p>h. Petugas dan Tata Cara (mekanisme) Pengelolaan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penunjukkan dan penugasan pegawai atau pejabat yang berwenang mengelola pengaduan internal • Tata cara pengelolaan pengaduan internal <p>Kapabilitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menguasai peraturan tentang Pelayanan Publik secara umum : UU Pelayanan Publik, UU Ombudsman dll • Menguasai peraturan teknis layanan terkait : misalnya : pendidikan, kesehatan, kependudukan dll • Menguasai teknik pengelolaan pengaduan misalnya: komputer, database, teknis dasar komunikasi dll <p>Tugas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menerima Pengadu • Memasukkan dalam register/database • Meneliti kelengkapan administrasi • Melakukan pemeriksaan substansi • Menyampaikan hasil pemeriksaan • Mencatat semua proses dalam database • Melakukan komunikasi dalam setiap tahapan. • Menyelesaikan pengaduan (kordinasi, klarifikasi, investigasi, mediasi, rekomendasi) <p>Tata Cara Pengelolaan Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alur Pengaduan <p>Dengan cara apa masyarakat mengadu/dapat diterima pengaduannya,</p>
--	--	--	--	---

Siapa yang akan menangani, bagaimana proses pengambilan keputusan dalam setiap tahapan penanganan, hasil akhir dan monitoringnya bagaimana?

Kenali Karakter Pengadu :

- Pengadu yang kooperatif: pengadu yang konstruktif dan memahami prosedur penyelesaian pengaduan.
- Pengadu yang tidak kooperatif: agresif, pokoknya tidak, marah, tidak mengerti kewenangan pengelola pengaduan
- Pendengar yang baik
- Menggurui, mengatur, memerintah
- Pemarah dan sensitive hak
- Sedih, galau dan stres

Pelapor,

Achmedina Meratu Siak

Notulen

