



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2022



DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU
KABUPATEN BANTUL

KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang maksimal untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik setiap Semester. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2022 yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul merupakan salah satu instrument untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan sekaligus sebagai salah satu tolak ukur kinerja pelayanan perizinan.

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

Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 Semester II 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
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 87.35. Secara umum dibandingkan dengan hasil survey pada semester I Tahun 2022, nilai IKM mengalami peningkatan dari 86.40 menjadi 87.35 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. Jika dibandingkan dengan semester I tahun 2022 terdapat kesamaan dalam hal unsur (3) tiga terendah dari 9 (sembilan) unsur penilaian.

Berdasar nilai IKM per jenis layanan, Surat Keterangan Penelitian (SKP), IMB/PBG, dan Izin Praktik Terapis Wicara memiliki nilai IKM terendah dibandingkan jenis layanan lainnya.. Nilai terendah untuk ketiga jenis layanan tersebut ada pada Waktu Pelayanan (U3).

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Tujuan dan Sasaran	3
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN	6
2.1 Persiapan	6
2.2 Pengumpulan Data	7
2.3 Pengolahan Data	8
BAB III. HASIL PENGUKURAN DAN PEMBAHASAN	10
3.1 Karakteristik Responden	10
3.2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai IKM	16
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Jenis Pelayanan	18
3.4 Pembahasan	20
BAB IV. PENUTUP	24
4.1 Kesimpulan	24
4.2 Rekomendasi	24
4.3 Rencana Tindak Lanjut	25

LAMPIRAN 1 KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

LAMPIRAN 2 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

LAMPIRAN 3 SK TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	11
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	12
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	13
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	15
Tabel 6	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	16
Tabel 7	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Berdasarkan Rangkings ..	17
Tabel 8	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	18
Tabel 9	Nilai IKM Per Jenis Layanan	19
Tabel 10	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	11
Gambar 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	13
Gambar 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	14
Gambar 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2 Dasar Hukum

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

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

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

1.3 Tujuan dan Sasaran

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

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

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

1.4 Manfaat

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

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

1.5 Ruang Lingkup

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara online menggunakan Sistem Pelayanan Perizinan Online dan Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul sebanyak 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 2.547 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM. Kriteria responden adalah para pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sebanyak 59 jenis layanan yang menjadi sasaran kuesioner.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kabupaten Bantul.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan dari bulan Juli 2022 s/d Desember 2022, yang dilakukan secara online melalui Sistem Pelayanan Perizinan Online , Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul serta aplikasi *skm.bantulkab.go.id*.

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 2.547 orang selama bulan Juli 2022 s/d Desember 2022 dari 59 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 II 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 :

Berikut tabel perhitungan kategori nilai IKM.

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

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

3. Pengujian Kualitas Data

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

4. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

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

BAB III

HASIL PENGUKURAN DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survei masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah mereka terima. Pada bab ini akan dipaparkan hasil SKM terhadap 2.547 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.

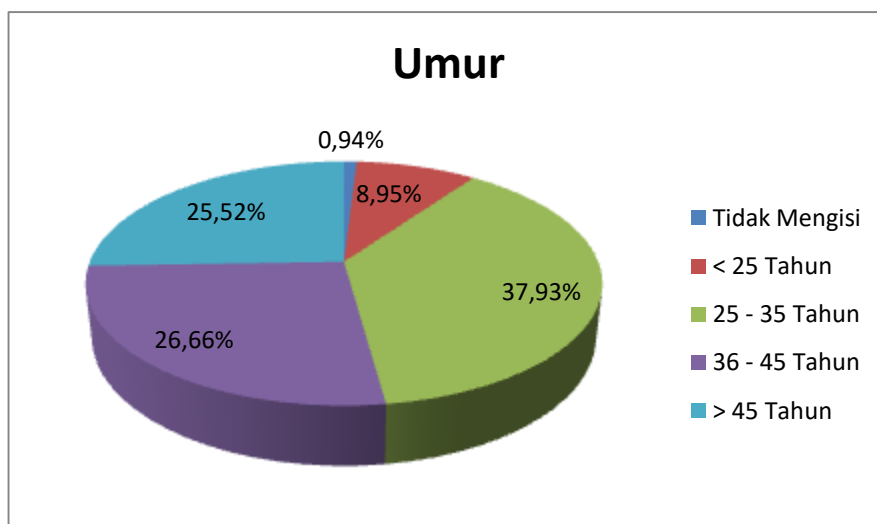
3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

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 2.547 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori Umur	Responden	
		Jumlah	Prosentase
1	Tidak Mengisi	24	0,94
2	< 25 tahun	228	8,95
3	25 - 35 tahun	966	37,93
4	36 – 45 tahun	679	26,66
5	>45 tahun	650	25,52
Total		2.547	100,00

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul pada Semester II paling dominan berada pada kategori 25-35 tahun (37,93 %) dan kategori umur 36 - 45 tahun (26,66 %) kemudian kategori >45 tahun (24,20 %), sedangkan kategori umur < 25 tahun menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 8,95%. 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.

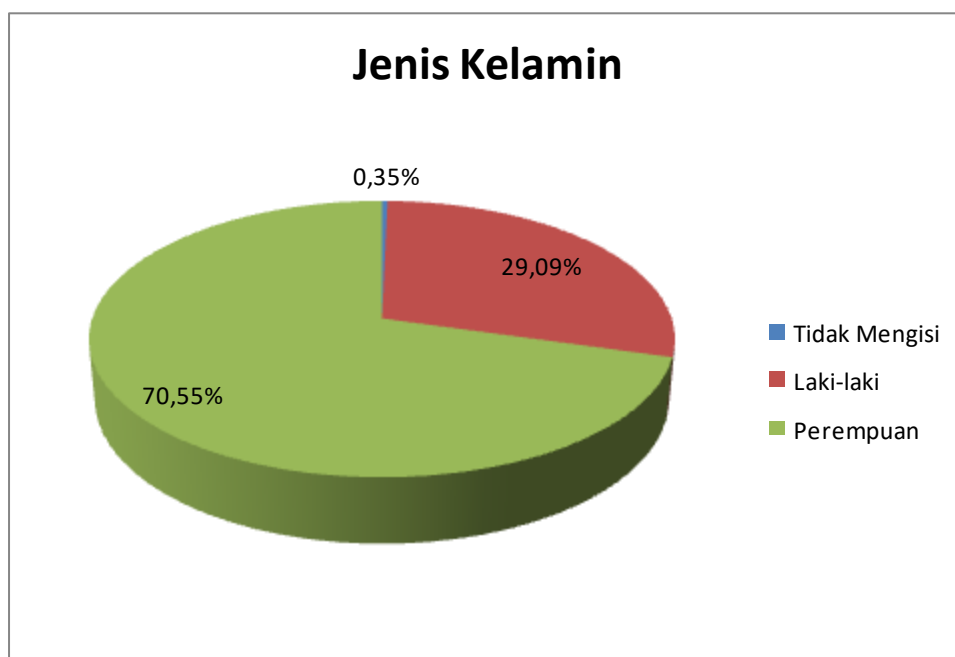
3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 2.547 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	9	0,35
2	Laki-laki	741	29,09
3	Perempuan	1.797	70,55
Total		2.547	100

Responden perempuan lebih dominan sebagai pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu sebesar 1.797 (70.55 %) sedangkan responden laki-laki sebanyak 741 (29.09 %). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan / pemohon izin lebih banyak perempuan daripada laki-laki, dengan selisih yang cukup besar. Hal ini berhubungan dengan dominasi pemohon izin ada pada izin-izin praktek tenaga kesehatan yang kebanyakan pemohonnya berjenis kelamin perempuan. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

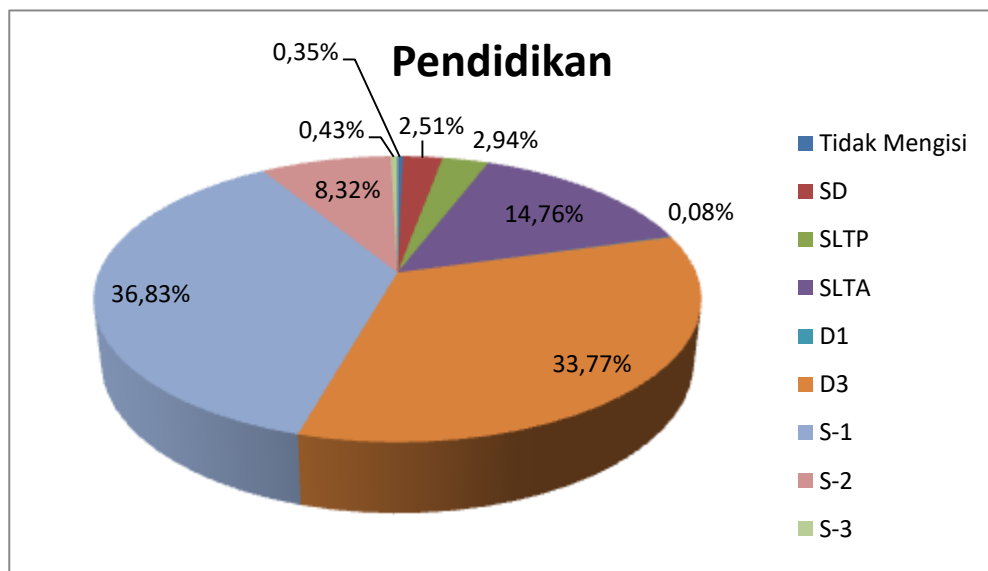
3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

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

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Kategori Pendidikan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	9	0
2	SD	64	0,75
3	SLTP	75	0,61
4	SLTA	376	10,27
5	Diploma	862	33,85
6	S-1	938	36,83
7	S-2	212	8,32
8	S-3	11	0,43
Total		2.547	100

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan S1 mendominasi (36,83 %), diikuti dengan kelompok pendidikan Diploma (D3&D1) (33,85 %), SLTA (10,27 %), S-2 (8,32 %), SD (0,75 %), SLTP (0,61 %) dan S-3 (0,43 %). Dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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

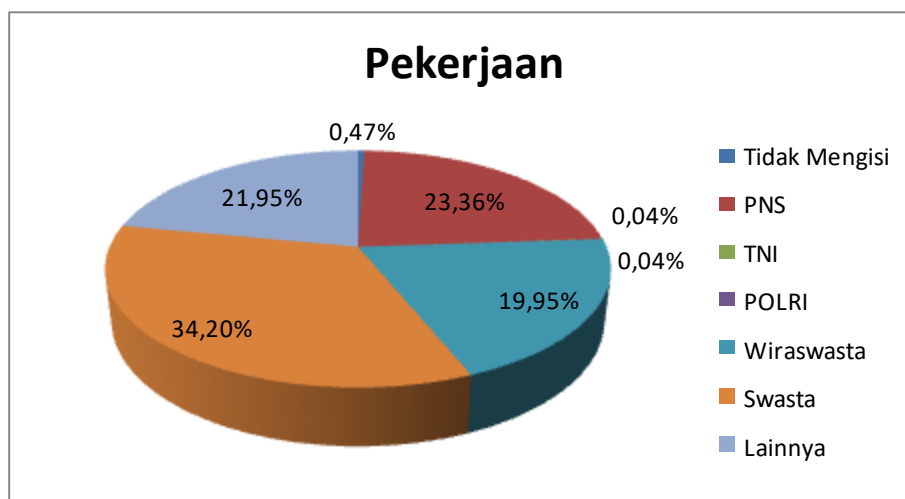
3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

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	12	0,47
2	PNS	595	23,36
3	TNI	1	0,04
4	POLRI	1	0,04
5	Wiraswasta	508	19,95
6	Swasta	871	34,20
7	Lainnya	559	21,95
Total		2.547	100

Sebanyak 871 orang responden memiliki pekerjaan pada kategori Pekerja Swasta pada Semester II ini. Kelompok pekerjaan Swasta ini mendominasi (34,20%) dibanding kelompok pekerjaan lain. Pekerjaan swasta diikuti oleh kelompok pekerjaan PNS sebanyak 595 orang responden (23,36 %). Dua kelompok ini kembali sejalan dengan banyaknya pemohon izin-izin tenaga kesehatan yang didominasi PNS dan karyawan swasta di fasilitas-fasilitas kesehatan yang tersebar di wilayah kabupaten Bantul. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 4.



Gambar 4 . Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

3.2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai IKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul terhadap 2.547 responden yang telah diminta pendapatnya mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Survei dilakukan pada bulan Juli sampai Desember Tahun 2022 dengan sasaran 60 jenis layanan.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 (*sembilan*) unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 2.547 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	3,438
U2	Prosedur	3,406
U3	Waktu pelayanan	3,263
U4	Biaya/tarif	3,781
U5	Produk layanan	3,421
U6	Kompetensi pelaksana	3,446
U7	Perilaku pelaksana	3,458
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,748
U9	Sarana dan prasarana	3,484

Berdasarkan hasil isian kuesioner pada 2.547 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 Rangking

Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	RANKING
U4	Biaya/Tarif	3,781	1
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,748	2
U9	Sarana dan prasarana	3,484	3
U7	Perilaku pelaksana	3,458	4
U6	Kompetensi pelaksana	3,446	5
U1	Persyaratan	3,438	6
U5	Produk layanan	3,421	7
U2	Prosedur	3,406	8
U3	Waktu Pelayanan	3,263	9

Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks	3.494
IKM Unit Pelayanan	87.35
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 3.263 hingga 3.781. Nilai unsur pelayanan Biaya/Tarif dan 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 **3.494**.

Berdasarkan hasil konversi dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “Baik”, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar **87.35**. 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) yang saat ini berubah menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah (IPPT) yang berubah namanya menjadi Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR), Izin Penyelenggaraan Reklame / Media Informasi dan Izin Tenaga Kesehatan. Berdasar 2.547 responden yang diperoleh dari 40 jenis layanan telah memberikan penilaian atas kualitas pada jenis layanan yang

diakses oleh masyarakat dengan cukup beragam, sebagaimana tergambar pada Tabel 9 di bawah ini:

Tabel 9. Nilai IKM Per Jenis Layanan

No	Nama Layanan	Nilai SKM	Kinerja
1	Izin Apotik	100	A (Sangat Baik)
2	Izin IMB Bukan Gedung	83,33	B (Baik)
3	Izin IMB Gedung	77.78	B (Baik)
4	Izin Lingkungan	100	A (Sangat Baik)
5	Izin Mendirikan Rumah Sakit	100	A (Sangat Baik)
6	Izin Operasional Rumah Sakit Milik Daerah	100	A (Sangat Baik)
7	Izin Praktik Okupasi Terapis	100	A (Sangat Baik)
8	Izin Pemanfaatan Ruang	100	A (Sangat Baik)
9	Izin Pembuangan Limbah Cair (SIPLC)	100	A (Sangat Baik)
10	Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi	100	A (Sangat Baik)
11	Izin Penyelenggaraan Reklame/media informasi	80.34	B (Baik)
12	Izin Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya Beracun (B3)	100	A (Sangat Baik)
13	Izin Praktik Ahli Teknis Elektromedis	85.28	B (Baik)
14	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medis	88.46	A (Sangat Baik)
15	Izin Praktik Akupuntur Terapis (SIPAT)	93.06	A (Sangat Baik)
16	Izin Praktik Apoteker (SIPA)	83.46	B (Baik)
17	Izin Praktik Bidan	84.79	B (Baik)
18	Izin Praktik Dokter	81.67	B (Baik)
19	Izin Praktik Epidemiologi Kesehatan	100	A (Sangat Baik)
20	Izin Praktik Fisio Terapis	86.96	B (Baik)
21	Izin Praktik Penata Anestesi	91.67	A (Sangat Baik)
22	Izin Praktik Penyuluh Kesehatan Masyarakat	86.46	B (Baik)
23	Izin Praktik Perawat	89.39	A (Sangat Baik)
24	Izin Praktik Perekam Medis	84.58	B (Baik)
25	Izin Praktik Psikologi Klinis	90,74	A (Sangat Baik)
26	Izin Praktik Radiografer	88.24	B (Baik)
27	Izin Praktik Teknisi Pelayanan Darah	90.28	A (Sangat Baik)
28	Izin Praktek Tenaga Gizi	85.02	B (Baik)
29	Izin Praktek Tenaga Kesehatan Lingkungan	89.76	A (Sangat Baik)
30	Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK)	83.81	B (Baik)

31	Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	85.80	B (Baik)
32	Izin Praktik Terapis Wicara	80.56	B (Baik)
33	Layanan Informasi	89.44	A (Sangat Baik)
34	Layanan Konsultasi	92.62	A (Sangat Baik)
35	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) untuk Kegiatan Non Berusaha	88.98	A (Sangat Baik)
36	Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Hewan	85.07	B (Baik)
37	Surat Keterangan Penelitian	69.44	C (Kurang Baik)
38	Surat Permohonan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	86.11	B (Baik)
39	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT)	95.65	A (Sangat Baik)
40	Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial	85.42	B (Baik)
Jumlah			

3.4 Pembahasan

Secara umum dibandingkan dengan hasil survei pada semester I Tahun 2022, nilai IKM mengalami kenaikan dari 86.40 menjadi 87.35 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 I tahun 2022, semester II tahun 2022 terdapat satu unsur yang mengalami peningkatan, yaitu *unsur Biaya/Tarif* yang menjadi unsur dengan nilai tertinggi, menggeser Unsur Penanganan Pengaduan yang saat ini berada pada peringkat kedua. Hal ini dimungkinkan karena semua jenis layanan tidak ada yang berretribusi 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. Pada perkembangannya, setelah terbit Perda tentang Retribusi PBG, satu-satunya izin yang berretribusi adalah PBG. Hal 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 2022. 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 kembali pada akhir tahun 2022, menunggu *Norma Standar Prosedur dan Kriteria (NSPK)* terbaru dari masing-masing kementerian/lembaga ditetapkan.

Masa transisi dari sistem lama ke dalam sistem baru OSS RBA ternyata memerlukan waktu yang cukup lama terutama dalam hal perizinan dasar, yaitu Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR), Persetujuan Lingkungan, dan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Ketiga perizinan dasar tersebut berproses di OPD teknis yang terkadang belum mengedepankan pentingnya pelayanan yang cepat dan mudah. Hal tersebut menjadikan masa 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 2 tahun 2022. Berdasar karakteristik pemohon menurut jenis pekerjaan, jumlah pengguna layanan didominasi kategori pekerjaan Swasta (dalam hal ini terbanyak adalah dari tenaga kesehatan). 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 walaupun SOP waktu penyelesaian izin sudah sesuai.

Sebagaimana disampaikan di atas, unsur yang memperoleh skor tertinggi saat ini adalah Unsur *Biaya/Tarif (U4)* dengan diikuti *Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)*, pada urutan ke-2 dan unsur *Sarana Prasarana (U9)* pada urutan ke-3. Meningkatnya skor untuk unsur Tarif/Biaya telah dijelaskan sebelumnya bahwa selama periode SKM Semester II/2022 ini semua jenis Pelayanan tidak bertarif, kecuali PBG. Sementara itu, 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 penyelesaiannya secara akurat. 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 (IKM per jenis Layanan) Surat Keterangan Penelitian (SKP) mendapat nilai IKM terendah dibandingkan jenis layanan lainnya yaitu skor 69.44 dengan kinerja dalam kategori “kurang”. Jenis layanan ini mendapatkan skor terendah karena memang penerbitan rekomendasi dari OPD teknis yaitu Badan Kesatuan Bangsa Politik Perlindungan Masyarakat (kesbangpol) seringkali memerlukan waktu yang melebihi dari SOP. Hal ini pastinya menjadikan para pemohon memberikan nilai yang kurang baik dalam pengisian SKM terutama pada unsur Kecepatan dan Kemudahan prosedur.

Dari 40 jenis layanan yang mendapatkan responden, 21 jenis layanan mendapat kategori “sangat baik”, sedangkan 18 layanan sisanya mendapat kategori layanan “baik”, dan 1 jenis layanan mendapatkan nilai “kurang baik”. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat kenaikan skor IKM dari periode lalu, namun ditemukan jenis layanan yang mendapat kategori “kurang baik” yang pada periode lalu tidak ada jenis layanan yang mendapat kategori “kurang baik”. Tentu hal ini menjadi evaluasi bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul untuk dapat memperbaiki mutu pelayanan di semua jenis layanan, terutama untuk jenis layanan yang memperoleh skor rendah agar secara keseluruhan dapat meningkatkan skor SKM pada periode-periode mendatang.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil SKM Semester II Tahun 2022 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, dengan nilai IKM 87.35 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 (88.25) meskipun sudah ada peningkatan dari periode sebelumnya yaitu 86.40.

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. Mengintegrasikan layanan yang memerlukan rekomendasi teknis (yang saat ini belum terintegrasi) seperti PKKPR Non Berusaha, Izin Reklame, dan Surat Keterangan Penelitian.

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: Tahun 2022												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) Bersam 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 Kegiatan :</p> <p>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 (Pengintegrasian Layanan melalui Aplikasi Izin Online)</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

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

OPD : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

ALAMAT : Komplek II Kantor Pemkab Bantul, Jl. Lingkar Timur Manding Trirenggo, Bantul

Tlp/Fax. : (0274) 367867 / (0274) 367866

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

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4
55	4	3	3	3	3	3	3	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	3	3	4	4	4	4	3	4	3
58	3	3	2	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	4	3
61	3	3	3	3	3	4	4	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	4	3	4	3	4	4	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3
67	4	4	4	4	4	4	3	4	3
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	4	3	3	4	4	3	3	4	3
71	4	4	3	4	4	3	3	4	3
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	3	4	3	4	3	3	3	4	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	4	4	3	3	3	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	4	3	4	4	4	3	4	4
81	3	3	2	3	3	3	3	4	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	4	4	3	3	4	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	3	4	4	4	3	4	3	4	3
87	3	4	4	3	3	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3
100	4	4	4	4	4	4	4	1	4
101	4	3	3	3	4	3	3	4	3
102	3	3	3	3	3	3	3	4	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	4	3
105	4	3	4	4	3	4	4	4	4
106	3	4	4	4	3	3	3	4	3
107	4	3	4	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	3	3	3	3	3	3	3	3	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	3	3	3	3	3	3	3	2	4
290	3	3	2	4	3	3	3	2	4
291	3	3	3	3	3	3	4	3	2
292	3	3	3	4	2	3	3	2	3
293	3	3	3	4	3	3	3	3	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	3	3	3	4	3	3	4	3	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	3	4	4	4	4	4
299	3	3	4	4	3	3	4	4	4
300	4	4	3	4	4	4	4	4	4
301	3	4	3	4	3	3	4	3	4
302	3	3	3	4	3	3	3	3	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	3	4
305	3	3	3	4	3	3	3	3	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	3	3	3	4	3	3	3	3	3
308	4	4	3	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	3	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	3	4	3	4	3	3	3	4	4
313	4	3	3	4	4	3	4	4	4
314	4	4	4	4	3	4	4	4	4
315	0	0	0	0	0	0	0	0	0
316	4	4	4	4	3	4	4	4	4
317	3	3	3	4	3	3	4	3	4
318	4	3	4	3	4	3	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	3	4
320	3	3	3	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	3	3	3	4
322	4	0	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	0	4	4	4	4
324	3	3	3	4	3	4	3	3	4
325	3	3	3	4	3	3	3	3	4
326	3	3	3	3	3	3	4	2	4
327	3	2	2	4	3	3	3	3	3
328	4	4	4	4	4	4	4	4	3
329	3	3	3	3	4	4	4	4	4
330	3	3	3	4	3	4	4	3	4
331	4	4	4	3	4	4	4	4	4
332	4	4	4	3	4	4	4	4	4
333	4	3	4	2	3	3	3	3	4
334	3	3	3	3	3	4	3	3	4
335	3	3	3	3	3	3	3	3	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	3	4	4	4	4	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
340	4	3	3	3	4	4	4	4	4
341	4	3	3	3	4	3	3	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	0	4	4	4	4	4	4
344	4	3	3	4	4	3	4	4	4
345	3	3	3	3	3	3	3	3	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	3	3	3	3	3	3	4	3	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	3	3	3	4	3	3	3	3	4
351	3	3	3	4	4	4	4	4	4
352	3	3	3	3	3	3	3	3	4
353	3	4	3	4	4	4	3	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	0	0	0	0	0	0	0	0	0
357	3	3	3	4	4	4	4	3	4
358	4	4	3	3	4	4	4	4	4
359	3	4	3	4	3	3	4	3	4
360	4	3	4	4	4	4	4	4	4
361	3	4	4	4	4	4	4	4	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	3	3	3	3	3	4	4	3	4
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	4	4	3	4	3	4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	2	4	4	4	4	3	3	4	3
369	3	3	3	3	3	3	3	3	3
370	3	3	3	3	3	3	3	3	3
371	3	3	3	3	3	3	3	3	3
372	3	3	3	3	3	3	3	3	3
373	3	3	2	4	3	3	4	3	3
374	3	3	2	4	3	3	3	3	3
375	3	3	3	4	3	3	3	4	3
376	4	4	3	4	3	3	4	4	4
377	3	3	3	4	3	3	3	4	3
378	3	3	3	4	3	3	3	3	3
379	3	3	3	4	3	3	3	4	3
380	3	3	3	4	3	3	3	4	3
381	3	3	3	4	3	3	3	4	3
382	3	3	3	4	3	3	3	4	3
383	4	4	3	4	4	4	3	4	4
384	3	3	3	4	3	3	4	3	3
385	3	4	4	4	4	4	4	4	4
386	4	3	3	4	3	4	4	4	4
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4
388	4	3	3	4	4	4	3	4	3
389	4	4	3	3	3	3	4	4	4
390	3	3	4	3	4	3	4	4	3
391	3	3	1	4	3	3	3	3	3
392	3	3	2	4	3	3	3	3	3
393	3	3	3	4	3	3	3	4	4
394	3	4	3	4	3	3	3	4	3
395	3	3	3	3	3	3	3	4	3
396	3	3	2	4	4	4	4	3	3
397	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
572	4	4	4	4	4	4	4	4	4
573	3	4	3	3	3	3	3	4	3
574	3	3	3	4	3	3	3	3	3
575	4	4	4	4	4	4	4	4	4
576	4	4	3	4	4	3	4	3	4
577	3	3	3	3	3	3	3	4	3
578	4	4	4	4	4	4	4	4	4
579	3	3	3	4	3	3	3	3	3
580	4	4	4	4	4	4	4	4	4
581	3	2	3	4	3	3	3	4	3
582	3	3	3	2	3	3	3	3	3
583	3	2	2	3	3	2	3	2	3
584	3	3	3	4	3	3	3	2	3
585	3	3	3	4	3	3	3	3	3
586	3	3	4	4	3	3	3	3	3
587	3	3	3	2	3	3	3	4	3
588	4	3	4	4	4	3	3	4	4
589	3	3	3	4	3	3	3	4	3
590	3	3	3	4	3	3	3	4	3
591	3	3	3	4	3	4	4	4	4
592	3	3	3	4	3	3	3	4	3
593	3	3	3	4	3	3	3	4	3
594	3	3	3	4	3	3	4	4	4
595	3	3	3	4	3	3	4	4	3
596	3	3	3	4	3	3	3	1	3
597	4	4	4	4	4	4	4	4	4
598	3	3	4	4	3	3	3	1	4
599	3	3	4	4	3	4	4	4	4
600	4	4	4	4	4	4	4	4	4
601	4	4	4	4	4	4	4	4	4
602	3	3	3	3	3	3	3	4	3
603	4	4	4	4	4	4	4	4	4
604	4	4	4	4	4	4	4	4	4
605	3	1	3	2	3	3	3	4	3
606	3	2	3	4	3	3	3	4	3
607	4	4	4	4	4	4	4	4	4
608	4	4	4	4	4	4	4	4	4
609	4	4	4	4	4	4	4	4	4
610	4	4	3	4	3	3	4	4	4
611	4	3	4	3	4	4	4	4	4
612	4	3	4	4	3	4	4	4	4
613	3	3	2	2	3	3	3	3	3
614	3	3	3	4	3	3	3	4	4
615	3	3	3	3	3	3	4	4	3
616	2	2	2	4	3	2	3	3	3
617	2	3	2	4	3	3	3	3	3
618	4	4	4	4	4	4	4	4	4
619	4	4	4	4	4	4	4	4	4
620	3	3	3	4	3	3	3	4	4
621	3	3	3	3	3	3	3	4	3
622	3	3	3	4	3	3	3	3	3
623	4	4	3	4	4	4	4	4	4
624	3	3	2	4	3	3	3	3	2
625	4	3	3	3	3	4	4	4	4
626	3	4	3	4	3	3	3	4	3
627	3	4	3	4	4	4	4	4	4
628	3	3	3	4	3	3	3	4	3
629	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
630	3	3	3	3	3	3	3	4	3
631	3	3	3	4	3	3	3	4	3
632	3	3	3	4	3	3	3	4	3
633	3	3	3	4	3	3	3	4	3
634	0	0	0	0	0	0	0	0	0
635	3	3	2	4	3	3	3	3	3
636	4	4	4	4	4	4	4	4	4
637	3	3	3	4	3	3	3	4	3
638	3	3	3	4	3	3	3	4	3
639	3	4	3	2	3	4	4	4	4
640	4	4	3	2	3	4	4	4	4
641	3	3	3	3	3	3	3	3	3
642	3	3	3	4	3	3	3	4	3
643	4	4	3	4	3	3	3	4	3
644	3	1	2	4	3	3	3	3	3
645	3	3	3	4	3	3	3	4	3
646	3	2	2	4	3	3	3	3	3
647	3	3	2	3	3	3	3	3	3
648	3	3	2	4	3	4	4	4	3
649	3	3	3	4	3	3	3	4	3
650	3	3	2	4	3	3	3	4	3
651	3	3	3	4	3	3	3	4	3
652	4	3	3	3	4	4	4	4	3
653	3	3	4	4	4	3	3	4	4
654	3	4	3	3	4	3	3	4	3
655	3	3	3	4	3	3	3	3	3
656	4	3	3	4	4	4	3	3	4
657	3	3	3	2	3	3	3	3	3
658	3	3	3	3	3	3	4	4	4
659	3	3	3	4	3	3	3	4	3
660	3	3	2	4	3	3	3	3	3
661	3	3	2	4	3	3	3	3	3
662	4	4	4	4	4	4	4	4	4
663	3	3	3	3	3	3	3	4	3
664	3	4	3	4	3	3	3	4	3
665	3	4	4	4	3	3	3	4	3
666	3	3	2	2	3	3	3	3	3
667	3	3	3	3	3	3	3	3	3
668	3	3	2	4	3	3	3	4	3
669	3	4	2	4	3	4	4	3	3
670	4	4	3	4	3	4	3	4	3
671	3	3	3	4	3	3	3	4	3
672	3	2	2	2	3	3	3	4	3
673	4	4	4	4	4	4	4	4	4
674	3	4	3	3	4	4	3	4	4
675	3	2	2	4	3	3	3	4	4
676	4	4	4	4	4	4	4	4	4
677	4	4	4	4	4	4	4	4	4
678	3	3	3	3	3	3	3	3	3
679	4	4	4	3	4	4	4	4	4
680	3	3	2	3	3	3	3	3	3
681	3	3	3	3	3	3	3	4	3
682	4	3	4	3	3	4	4	4	3
683	3	2	3	3	2	3	3	3	3
684	3	2	2	2	3	2	3	4	3
685	3	3	3	4	3	4	3	2	4
686	3	3	3	4	3	3	3	3	3
687	3	3	3	4	3	3	3	3	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
688	4	4	4	4	4	4	4	4	4
689	4	4	4	4	4	4	4	4	4
690	3	3	3	3	3	3	3	3	3
691	3	3	3	2	3	3	3	4	3
692	3	3	3	3	3	3	3	4	4
693	4	4	3	4	4	3	4	4	4
694	3	3	3	4	3	3	3	4	3
695	3	4	3	3	3	4	4	4	3
696	3	4	3	3	3	4	3	4	4
697	4	3	4	4	4	4	4	4	3
698	3	3	3	4	3	3	3	4	3
699	3	3	3	4	3	3	3	4	3
700	3	2	2	4	3	3	3	4	3
701	3	3	3	4	3	3	3	4	3
702	3	3	3	4	3	3	4	4	3
703	4	4	4	4	4	4	4	4	4
704	4	4	4	4	4	4	4	4	4
705	4	4	4	4	4	4	4	4	4
706	4	4	4	4	4	4	4	4	4
707	4	4	4	4	4	4	4	4	4
708	4	4	4	4	4	4	4	4	4
709	4	4	4	4	4	4	4	4	4
710	4	4	4	4	4	4	4	4	4
711	4	4	4	4	4	4	4	4	4
712	4	4	4	4	4	4	4	4	4
713	4	4	4	4	4	4	4	4	4
714	4	4	4	4	4	4	4	4	4
715	4	4	4	4	4	4	4	4	4
716	4	4	4	4	4	4	4	4	4
717	4	4	4	4	4	4	4	4	4
718	4	4	4	4	4	4	4	4	4
719	4	4	4	4	4	4	4	4	4
720	4	4	4	4	4	4	4	4	4
721	4	4	4	4	4	4	4	4	4
722	4	4	4	4	4	4	4	4	4
723	4	4	4	4	4	4	4	4	4
724	3	4	3	4	4	3	4	4	4
725	4	4	3	4	4	4	4	4	4
726	4	4	4	4	4	4	4	4	4
727	3	3	3	4	3	3	3	1	3
728	3	3	3	3	3	3	3	1	3
729	3	3	3	3	3	3	3	1	3
730	4	4	4	4	4	4	4	4	4
731	3	2	2	4	3	3	3	4	3
732	3	2	2	4	3	3	3	3	3
733	4	4	4	4	4	4	4	4	4
734	4	4	4	4	4	4	4	4	4
735	3	3	3	4	3	3	3	4	3
736	4	4	3	4	3	3	3	4	3
737	3	3	3	4	3	3	3	4	3
738	4	4	3	4	4	3	4	4	4
739	3	2	1	4	3	3	3	3	3
740	3	3	3	3	3	3	3	1	3
741	3	3	3	3	3	3	3	1	3
742	4	3	3	4	3	4	4	4	4
743	3	3	3	3	3	3	3	4	3
744	4	3	2	4	3	4	3	4	3
745	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
746	4	3	3	4	3	4	4	4	3
747	3	3	3	4	3	3	3	4	4
748	4	3	3	4	3	3	3	4	4
749	3	3	3	4	3	3	3	4	3
750	4	4	4	4	4	4	4	4	4
751	4	4	4	4	4	4	4	4	4
752	4	4	2	4	3	3	3	4	3
753	2	3	3	4	3	3	3	3	3
754	3	3	2	3	3	3	3	3	3
755	3	3	3	4	3	3	3	3	3
756	3	3	3	4	3	3	3	4	3
757	3	3	3	4	3	3	3	4	3
758	3	3	3	4	3	3	3	3	3
759	3	3	2	4	3	3	3	4	3
760	4	4	4	4	4	4	4	1	4
761	4	4	4	4	4	4	4	4	4
762	4	4	4	4	4	4	4	4	4
763	4	4	4	4	4	4	4	4	4
764	3	3	3	4	3	3	3	4	3
765	3	3	3	3	3	3	3	4	3
766	4	3	3	3	3	4	3	4	3
767	4	4	3	4	4	4	4	4	4
768	3	3	3	4	3	3	3	4	3
769	3	3	2	3	3	3	3	3	3
770	3	3	2	3	3	3	3	3	3
771	3	3	2	3	3	3	3	3	3
772	3	3	3	3	3	3	3	3	3
773	3	3	3	3	3	3	3	3	3
774	3	3	3	4	3	3	3	4	3
775	1	1	1	4	2	2	4	2	2
776	3	3	2	4	3	3	3	4	3
777	3	4	3	4	3	4	3	4	3
778	4	4	3	4	4	4	4	4	3
779	4	4	4	4	4	4	4	1	4
780	4	4	4	4	4	4	3	4	3
781	4	4	4	4	4	4	4	1	4
782	3	3	3	3	3	3	3	4	3
783	3	3	3	4	3	3	3	3	3
784	3	3	3	4	3	3	3	3	3
785	3	3	3	4	3	3	3	3	3
786	4	4	4	4	4	4	4	4	4
787	3	3	3	4	3	3	3	3	3
788	3	3	3	4	3	3	3	3	3
789	3	3	3	4	3	3	3	3	3
790	3	3	3	4	3	3	3	3	3
791	3	3	3	4	3	3	3	3	3
792	3	3	3	3	3	3	3	4	3
793	3	3	3	4	3	3	3	4	3
794	4	4	4	4	4	4	4	4	4
795	3	3	3	4	3	3	3	4	3
796	3	3	4	4	4	3	4	4	3
797	4	4	4	4	4	4	4	4	4
798	3	3	3	3	3	3	3	4	3
799	3	3	3	4	3	3	3	4	3
800	3	3	3	4	3	4	3	4	3
801	3	4	3	4	3	3	4	4	3
802	4	4	4	4	4	4	4	4	4
803	3	2	2	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
862	4	4	4	4	4	4	4	4	4
863	4	4	4	4	4	4	4	4	4
864	4	4	4	4	4	4	4	4	4
865	4	4	4	4	4	4	4	4	4
866	4	4	4	4	4	4	4	4	4
867	4	4	4	4	4	4	4	4	4
868	4	4	4	4	4	4	4	4	4
869	4	4	4	4	4	4	4	4	4
870	4	4	4	4	4	4	4	4	4
871	4	4	4	4	4	4	4	4	4
872	4	4	4	4	4	4	4	4	4
873	4	4	4	4	4	4	4	4	4
874	4	4	4	4	4	4	4	4	4
875	4	4	4	4	4	4	4	4	4
876	4	4	4	4	4	4	4	4	4
877	4	4	4	4	4	4	4	4	4
878	4	4	4	4	4	4	4	4	4
879	4	4	4	4	4	4	4	4	4
880	4	4	4	4	4	4	4	4	4
881	4	4	4	4	4	4	4	4	4
882	4	3	4	4	4	4	4	4	4
883	4	3	4	4	4	4	4	4	4
884	4	4	4	4	4	4	4	4	4
885	4	4	4	4	4	4	4	4	4
886	4	4	4	4	4	4	4	4	4
887	4	4	4	4	4	4	4	4	4
888	4	4	4	4	4	4	4	4	4
889	4	4	4	4	4	4	4	4	4
890	4	4	4	4	4	4	4	4	4
891	4	4	4	4	4	4	4	4	4
892	4	4	4	4	4	4	4	4	4
893	4	4	4	4	4	4	4	4	4
894	4	3	3	4	3	3	4	4	3
895	4	4	4	4	4	4	4	4	4
896	3	3	2	4	3	3	4	4	3
897	4	3	3	3	3	4	3	4	3
898	3	3	3	4	3	3	3	4	3
899	4	4	4	4	4	4	4	4	4
900	4	4	4	4	4	4	4	4	4
901	3	3	2	4	3	3	3	3	3
902	3	3	3	4	3	3	3	4	3
903	3	3	3	4	3	3	3	4	3
904	3	3	3	4	3	3	3	4	3
905	3	3	3	3	3	3	3	4	3
906	4	4	4	4	4	4	4	4	4
907	4	4	4	4	4	4	4	4	4
908	3	3	3	4	3	4	3	4	3
909	3	3	3	4	3	3	3	4	4
910	3	3	3	4	3	3	3	4	3
911	3	3	3	3	3	3	3	3	3
912	3	3	3	3	3	3	3	3	3
913	4	4	3	3	4	4	4	4	4
914	3	4	4	3	4	4	4	4	3
915	4	4	3	4	4	3	3	4	4
916	3	3	3	3	3	4	4	4	4
917	4	4	4	3	4	4	4	4	4
918	3	3	3	4	3	3	4	3	3
919	3	3	2	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
978	4	4	4	4	4	4	4	4	4
979	4	4	4	4	4	4	4	4	4
980	4	4	4	4	4	4	4	4	4
981	4	4	4	4	4	4	4	4	4
982	3	3	3	4	3	3	3	4	4
983	4	4	4	4	4	4	4	4	4
984	3	3	3	4	4	3	3	4	4
985	3	3	2	1	3	4	3	4	3
986	4	4	3	3	3	3	4	4	3
987	3	3	3	4	3	3	3	4	3
988	3	3	3	4	3	3	3	4	3
989	3	3	3	4	4	4	4	4	4
990	3	3	3	4	3	3	3	4	3
991	4	4	3	4	4	4	3	4	4
992	3	3	3	4	3	3	3	4	3
993	3	3	3	4	3	4	3	4	3
994	4	3	3	4	4	3	4	4	4
995	4	4	3	4	4	4	4	4	4
996	4	4	3	4	4	4	3	4	4
997	4	4	4	4	4	4	4	4	4
998	4	4	4	4	4	4	4	4	4
999	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1000	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1001	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1002	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1003	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1004	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1005	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1006	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1007	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1008	4	4	3	3	3	3	3	4	3
1009	4	4	3	3	3	4	3	4	4
1010	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1011	4	4	3	3	3	3	3	4	3
1012	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1013	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1014	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1015	3	3	3	4	3	3	3	3	2
1016	3	3	4	4	3	3	3	4	3
1017	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1018	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1019	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1020	4	3	3	4	3	3	3	4	3
1021	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1022	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1023	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1024	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1026	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1027	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1028	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1029	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1030	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1031	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1032	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1033	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1034	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1035	3	3	3	4	3	4	4	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1036	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1037	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1038	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1039	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1040	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1041	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1042	3	3	3	4	3	4	4	4	3
1043	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1044	3	3	3	4	3	3	3	4	4
1045	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1046	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1047	4	4	3	4	3	3	3	3	3
1048	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1049	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1050	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1051	3	3	3	4	4	3	3	4	3
1052	3	4	3	4	3	3	3	4	3
1053	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1054	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1055	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1056	3	4	4	4	4	4	4	4	3
1057	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1058	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1059	3	4	4	3	3	4	4	4	3
1060	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1061	4	3	4	3	4	4	3	3	3
1062	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1063	4	4	3	3	4	4	3	4	4
1064	3	4	3	3	3	4	4	4	4
1065	4	3	3	4	3	4	3	4	4
1066	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1067	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1068	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1069	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1070	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1071	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1072	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1073	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1074	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1075	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1076	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1077	2	1	1	4	3	2	3	2	3
1078	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1079	4	3	3	3	3	3	3	4	3
1080	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1081	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1082	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1083	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1084	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1085	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1086	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1087	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1088	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1089	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1090	3	2	2	4	3	3	3	4	3
1091	4	4	3	4	3	3	3	4	3
1092	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1093	3	2	1	4	3	3	3	3	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1094	3	3	3	4	4	4	4	4	4
1095	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1096	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1097	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1098	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1099	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1101	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1102	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1103	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1104	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1105	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1106	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1107	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1108	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1110	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1111	3	3	3	4	3	4	4	4	3
1112	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1113	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1114	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1115	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1116	3	2	2	4	2	3	3	3	3
1117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1120	4	3	3	3	3	3	3	3	3
1121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1123	4	4	3	4	4	4	4	4	3
1124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1125	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1129	3	3	3	4	2	3	3	4	3
1130	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1131	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1132	3	3	3	4	4	3	4	4	4
1133	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1134	4	4	4	4	4	4	3	4	3
1135	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1136	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1137	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1138	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1139	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1140	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1142	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1143	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1145	4	3	3	4	3	3	3	4	3
1146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1147	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1148	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1150	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1151	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1152	4	4	4	4	3	4	4	4	4
1153	4	4	3	4	4	3	3	4	3
1154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1156	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1157	4	3	3	4	4	4	3	4	4
1158	3	4	4	4	3	3	4	4	3
1159	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1160	4	4	3	4	4	4	4	4	3
1161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1167	3	4	3	4	3	4	3	4	4
1168	3	2	2	4	3	3	3	3	3
1169	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1170	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1172	4	3	3	4	4	4	4	4	4
1173	3	3	3	4	3	3	3	1	3
1174	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1175	3	2	2	4	3	3	3	3	3
1176	4	4	3	4	4	3	4	4	3
1177	3	4	3	4	3	3	3	4	3
1178	3	4	3	4	3	3	3	4	3
1179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1180	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1181	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1182	3	3	3	4	4	3	2	3	3
1183	4	3	3	4	3	4	3	4	3
1184	4	4	3	4	3	4	3	4	3
1185	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1186	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1187	3	2	2	3	3	3	3	4	3
1188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1189	3	4	3	4	3	4	3	3	4
1190	3	3	3	4	3	4	4	3	3
1191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1193	4	3	3	4	3	3	3	4	3
1194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1195	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1196	3	2	3	4	3	3	3	4	3
1197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1199	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1206	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1207	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1208	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1209	3	2	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1211	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1213	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1214	3	3	3	4	3	4	3	4	4
1215	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1216	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1217	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1218	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1219	3	4	3	4	4	3	4	4	3
1220	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1221	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1222	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1223	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1226	4	4	3	4	4	3	3	4	3
1227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1228	4	3	4	4	3	3	3	4	3
1229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1231	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1232	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1233	3	3	3	4	3	4	3	4	3
1234	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1235	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1236	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1237	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1238	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1239	3	3	2	4	3	3	3	2	3
1240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1242	4	3	3	4	4	3	3	4	4
1243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1245	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1246	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1248	4	4	3	4	4	4	4	4	3
1249	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1250	3	4	3	3	3	3	3	4	3
1251	3	3	2	4	4	3	3	3	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	4	3	3	4	3
1255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1256	4	3	3	4	4	4	3	4	4
1257	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1258	4	4	3	4	4	4	4	4	3
1259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1260	3	3	3	4	4	4	4	4	3
1261	3	3	2	3	3	4	3	4	3
1262	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1263	3	3	3	4	3	4	3	4	3
1264	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1265	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1266	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1267	3	3	2	4	3	3	3	3	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1326	3	3	3	4	3	4	3	4	3
1327	3	4	2	4	3	3	4	4	4
1328	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1330	3	3	3	4	4	3	3	4	3
1331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1332	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1333	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1334	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1335	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1336	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1337	3	3	4	4	4	4	4	4	4
1338	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1339	3	2	2	4	3	3	3	3	3
1340	3	2	2	4	3	3	3	3	3
1341	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1343	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1344	3	3	3	4	3	3	3	2	3
1345	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1346	3	3	3	4	4	4	4	4	4
1347	4	4	4	4	4	4	4	1	4
1348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1349	3	3	2	2	3	3	3	3	3
1350	3	3	3	4	3	3	3	4	4
1351	3	3	2	4	3	3	4	4	3
1352	4	3	3	3	3	4	4	4	3
1353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1354	3	4	2	3	3	3	3	4	3
1355	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1356	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1357	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1358	4	3	3	3	4	3	3	3	3
1359	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1361	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1362	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1363	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1364	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1366	4	4	4	4	4	4	3	4	3
1367	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1368	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1369	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1370	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1371	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1372	4	4	3	4	4	4	3	4	3
1373	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1375	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1376	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1377	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1378	3	2	3	4	3	3	3	3	3
1379	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1380	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1382	4	4	3	3	3	3	3	4	3
1383	4	3	3	4	4	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1442	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1443	3	3	3	4	3	4	4	3	4
1444	4	3	4	4	4	4	4	3	4
1445	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1446	4	4	4	3	3	4	4	4	4
1447	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1448	3	4	3	4	3	4	4	3	4
1449	4	4	3	4	3	3	3	3	3
1450	4	4	4	4	4	4	4	3	4
1451	3	4	3	1	3	4	4	3	4
1452	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1453	3	3	3	4	3	3	3	3	4
1454	3	4	2	4	4	4	4	4	4
1455	3	3	3	4	3	3	3	3	4
1456	3	4	2	4	3	3	4	3	4
1457	3	3	3	4	4	4	4	3	4
1458	4	4	3	4	3	4	4	3	4
1459	4	4	3	4	3	3	4	3	4
1460	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1461	4	4	4	4	4	4	4	3	4
1462	3	4	4	4	3	4	4	3	4
1463	4	3	3	2	3	3	3	3	4
1464	4	4	3	2	4	4	4	4	4
1465	4	4	4	4	3	4	4	3	4
1466	4	4	4	4	3	4	4	3	4
1467	4	3	3	4	3	4	3	3	4
1468	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1469	3	3	3	4	3	3	3	3	4
1470	4	3	3	4	3	3	4	3	4
1471	4	3	3	4	3	3	3	3	4
1472	3	3	3	4	3	3	3	3	4
1473	4	4	3	4	4	3	4	4	4
1474	4	4	4	4	4	4	4	3	4
1475	4	3	3	3	3	3	4	4	3
1476	4	4	3	4	3	4	4	4	4
1477	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1478	4	3	4	4	4	4	4	3	4
1479	4	4	4	4	3	4	4	3	4
1480	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1481	3	3	3	4	3	4	4	3	4
1482	3	3	3	4	3	3	3	3	4
1483	4	4	4	2	3	3	4	3	4
1484	4	4	3	4	3	3	3	4	4
1485	4	4	4	1	4	4	4	4	4
1486	4	3	4	4	4	3	4	4	4
1487	4	4	3	4	4	3	3	3	4
1488	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1489	4	4	3	4	3	3	4	3	4
1490	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1491	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1492	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1493	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1494	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1495	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1496	3	3	3	4	3	4	4	3	4
1497	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1498	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1499	4	4	3	4	3	4	3	3	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1500	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1501	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1502	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1503	3	3	3	4	3	4	4	4	4
1504	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1505	4	4	3	2	3	4	4	3	4
1506	3	4	4	4	3	4	4	3	4
1507	3	4	4	4	4	4	4	3	4
1508	4	3	3	4	3	3	3	3	4
1509	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1510	3	3	3	4	3	3	3	3	4
1511	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1512	3	3	4	4	3	3	4	4	4
1513	3	3	3	4	3	4	4	3	4
1514	4	3	3	4	3	4	3	4	4
1515	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1516	4	4	3	4	3	3	4	4	4
1517	3	3	3	4	3	3	3	3	4
1518	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1519	4	3	3	4	3	3	3	3	4
1520	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1521	4	4	4	4	3	4	4	4	4
1522	4	3	4	3	3	3	3	4	4
1523	4	4	4	4	3	4	4	4	4
1524	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1525	3	3	3	2	3	3	4	3	4
1526	3	3	4	4	3	4	4	4	4
1527	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1528	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1529	3	3	3	4	3	3	3	3	4
1530	4	4	4	4	3	4	4	3	4
1531	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1532	4	3	4	4	3	4	4	4	4
1533	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1534	4	4	3	3	4	4	4	3	3
1535	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1536	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1537	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1538	3	4	3	4	4	4	4	4	3
1539	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1540	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1541	4	3	3	4	3	3	3	4	3
1542	3	2	3	3	3	3	4	3	4
1543	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1544	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1545	4	4	3	4	3	4	4	4	3
1546	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1547	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1548	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1549	3	2	3	4	3	3	3	4	3
1550	3	3	3	4	4	3	3	0	3
1551	3	3	3	4	4	3	3	4	3
1552	3	4	4	4	3	3	3	4	3
1553	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1554	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1555	4	3	3	4	4	4	4	4	3
1556	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1557	3	3	3	4	3	3	3	3	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1558	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1559	3	2	3	4	3	3	3	4	3
1560	3	3	2	4	4	4	3	4	4
1561	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1562	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1563	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1564	3	3	3	4	4	3	3	2	3
1565	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1566	3	4	4	4	3	4	3	4	3
1567	3	2	3	4	3	3	3	4	3
1568	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1569	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1570	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1571	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1572	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1573	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1574	4	4	3	4	4	4	3	4	3
1575	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1576	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1577	3	3	3	4	3	3	3	4	2
1578	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1579	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1580	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1581	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1582	3	4	3	4	3	3	3	4	3
1583	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1584	4	4	4	4	3	4	3	3	3
1585	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1586	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1587	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1588	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1589	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1590	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1591	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1592	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1593	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1594	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1595	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1596	3	3	3	4	3	4	3	4	3
1597	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1598	3	3	3	2	3	3	3	3	3
1599	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1600	3	4	4	4	3	4	4	4	4
1601	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1602	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1603	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1604	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1605	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1606	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1607	3	3	2	4	4	3	3	3	3
1608	4	4	4	4	4	3	3	4	3
1609	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1610	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1611	3	3	2	4	3	3	3	4	4
1612	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1613	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1614	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1615	3	3	3	3	3	4	4	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1616	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1617	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1618	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1619	3	3	4	3	3	3	3	4	3
1620	4	4	4	4	4	4	4	1	4
1621	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1622	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1623	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1624	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1625	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1626	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1627	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1628	4	4	3	4	4	3	3	4	3
1629	4	3	3	4	3	4	3	4	3
1630	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1631	4	4	3	4	3	4	4	4	3
1632	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1633	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1634	4	4	4	4	4	4	4	3	4
1635	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1636	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1637	3	3	3	4	3	3	4	3	3
1638	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1639	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1640	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1641	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1642	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1643	3	3	3	4	3	3	3	2	3
1644	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1645	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1646	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1647	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1648	3	4	3	4	3	3	4	4	3
1649	3	2	2	4	3	3	3	3	3
1650	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1651	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1652	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1653	3	3	2	4	4	3	3	4	4
1654	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1655	4	4	3	3	3	3	3	4	3
1656	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1657	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1658	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1659	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1660	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1661	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1662	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1663	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1664	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1665	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1666	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1667	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1668	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1669	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1670	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1671	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1672	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1673	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1732	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1733	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1734	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1735	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1736	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1737	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1738	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1739	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1740	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1741	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1742	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1743	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1744	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1745	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1746	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1747	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1748	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1749	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1750	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1751	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1752	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1753	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1754	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1755	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1756	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1757	4	3	3	4	3	3	4	4	3
1758	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1759	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1760	3	3	3	4	3	4	3	4	3
1761	3	3	1	4	3	2	3	3	3
1762	4	3	2	4	4	4	3	4	3
1763	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1764	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1765	3	4	3	4	3	4	4	4	3
1766	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1767	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1768	3	3	3	4	4	4	3	4	3
1769	4	4	3	4	3	3	3	4	4
1770	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1771	4	4	3	4	4	4	4	4	3
1772	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1773	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1774	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1775	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1776	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1777	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1778	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1779	4	4	3	4	3	4	4	4	4
1780	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1781	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1782	3	4	3	3	3	3	3	4	3
1783	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1784	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1785	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1786	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1787	3	3	4	4	3	3	3	4	3
1788	4	4	4	3	4	3	4	4	4
1789	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1848	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1849	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1850	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1851	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1852	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1853	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1854	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1855	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1856	4	3	3	4	4	4	4	3	4
1857	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1858	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1859	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1860	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1861	3	2	2	4	3	3	3	3	3
1862	3	1	1	4	3	3	3	2	3
1863	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1864	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1865	3	3	3	4	3	3	4	3	3
1866	3	4	3	4	4	3	3	4	3
1867	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1868	4	4	3	4	3	4	3	3	3
1869	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1870	4	4	3	4	4	4	3	4	4
1871	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1872	4	3	4	4	3	4	4	4	4
1873	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1874	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1875	4	3	3	4	4	3	3	3	4
1876	3	3	3	4	3	3	4	3	4
1877	3	3	3	4	3	3	0	3	4
1878	4	4	4	4	4	4	0	4	4
1879	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1880	3	4	3	4	3	3	3	3	4
1881	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1882	3	3	3	2	3	4	4	4	4
1883	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1884	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1885	4	4	3	2	3	3	4	3	4
1886	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1887	3	3	3	2	3	3	4	4	4
1888	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1889	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1890	3	4	3	3	3	3	4	3	4
1891	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1892	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1893	3	3	3	4	3	4	3	3	4
1894	3	4	3	4	3	4	3	4	4
1895	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1896	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1897	4	3	3	4	3	2	3	3	3
1898	4	4	4	4	3	4	4	4	4
1899	3	3	3	4	3	4	4	4	4
1900	3	3	3	4	3	4	3	3	4
1901	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1902	4	4	4	2	3	4	4	4	4
1903	3	4	4	4	3	4	3	3	4
1904	3	3	3	4	3	3	4	3	4
1905	3	3	3	2	3	0	3	3	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1964	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1965	4	4	3	4	3	3	3	3	3
1966	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1967	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1968	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1969	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1970	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1971	3	3	3	4	3	4	3	3	4
1972	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1973	4	3	3	4	4	4	4	4	4
1974	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1975	4	3	4	4	3	4	4	3	4
1976	3	3	3	4	3	3	3	3	4
1977	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1978	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1979	4	3	3	4	4	4	4	4	4
1980	3	3	4	4	3	4	3	4	4
1981	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1982	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1983	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1984	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1985	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1986	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1987	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1988	4	4	3	4	3	4	4	4	4
1989	3	4	3	4	4	4	3	4	4
1990	3	4	4	4	3	4	4	4	4
1991	4	3	3	4	3	4	4	3	4
1992	3	3	3	4	4	4	4	4	4
1993	3	3	3	4	3	3	3	3	4
1994	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1995	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1996	4	4	4	3	3	2	3	2	3
1997	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1998	4	4	4	4	3	4	4	4	4
1999	4	3	3	4	3	3	3	4	3
2000	4	3	3	4	3	3	3	3	3
2001	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2002	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2003	3	3	2	4	3	3	4	4	3
2004	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2006	4	4	3	4	3	4	4	4	4
2007	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2008	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2009	4	3	3	4	3	3	3	3	4
2010	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2011	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2012	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2013	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2014	3	4	4	4	4	4	4	3	4
2015	3	3	4	4	3	3	3	3	4
2016	3	3	3	4	3	4	4	4	4
2017	3	3	3	4	3	4	4	4	4
2018	3	4	3	4	3	3	3	4	4
2019	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2020	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2021	3	2	1	4	3	3	3	3	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2022	3	4	3	4	3	3	4	4	4
2023	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2026	4	4	3	4	3	3	4	4	4
2027	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2028	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2029	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2030	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2031	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2032	3	3	2	4	3	3	3	4	3
2033	3	3	4	4	4	3	4	4	4
2034	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2035	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2036	4	3	3	4	3	4	3	4	3
2037	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2038	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2039	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2040	3	3	3	4	4	4	4	3	4
2041	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2042	3	4	3	3	4	3	4	4	4
2043	4	3	3	4	3	3	4	4	4
2044	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2045	3	4	3	4	3	3	4	3	4
2046	3	3	3	4	4	4	4	3	4
2047	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2048	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2049	3	4	4	4	3	4	4	3	4
2050	3	4	3	4	3	4	3	3	3
2051	3	4	4	4	4	4	4	3	4
2052	3	3	3	4	3	3	4	3	4
2053	4	4	4	4	3	4	4	3	4
2054	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2055	3	3	3	4	3	4	3	3	4
2056	4	3	4	4	3	4	4	4	4
2057	3	4	4	4	3	4	4	4	4
2058	4	4	4	2	4	4	4	4	4
2059	3	3	3	4	3	3	4	3	4
2060	3	4	3	4	3	4	4	3	4
2061	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2062	4	4	3	3	4	4	4	4	4
2063	4	3	3	4	3	4	3	3	4
2064	4	4	4	2	3	4	3	4	4
2065	4	4	4	2	4	4	4	4	4
2066	3	3	3	4	3	4	4	4	4
2067	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2068	4	3	3	4	3	4	4	3	4
2069	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2070	3	4	4	4	3	4	4	4	4
2071	3	4	4	4	3	3	4	3	4
2072	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2073	4	4	3	4	4	4	4	3	4
2074	4	3	3	4	4	3	3	4	4
2075	4	4	3	4	3	4	4	3	4
2076	4	3	3	4	3	4	4	3	4
2077	3	4	3	4	3	4	4	4	4
2078	3	3	3	4	3	3	4	3	3
2079	3	3	3	4	3	3	3	3	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2080	3	3	3	4	3	4	4	3	4
2081	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2082	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2083	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2084	3	3	2	2	3	3	3	3	3
2085	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2086	3	3	3	4	4	3	3	4	3
2087	3	3	4	4	3	3	3	3	3
2088	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2089	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2090	4	3	3	4	3	4	3	4	3
2091	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2092	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2093	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2094	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2095	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2096	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2097	3	3	3	4	4	3	3	4	3
2098	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2099	4	3	4	4	3	3	4	4	3
2100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2101	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2102	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2103	4	4	3	4	4	3	4	3	4
2104	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2105	4	4	3	3	3	3	3	3	4
2106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2107	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2108	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2109	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2112	3	3	2	4	3	3	3	3	3
2113	4	3	3	4	3	3	3	3	3
2114	4	3	3	3	4	3	3	4	3
2115	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2118	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2119	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2120	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2121	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2123	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2124	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2125	3	3	3	4	4	3	3	4	4
2126	3	3	3	2	3	3	3	4	3
2127	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2128	3	2	3	4	3	3	3	3	3
2129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2130	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2131	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2132	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2133	3	4	4	4	3	4	4	4	4
2134	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2136	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2137	3	3	3	4	3	3	3	3	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2197	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2198	3	4	3	4	3	4	4	4	3
2199	3	3	2	4	3	3	3	3	3
2200	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2201	3	2	2	3	3	3	3	3	3
2202	3	3	2	4	3	3	3	3	3
2203	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2206	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2207	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2208	3	3	3	4	4	3	3	4	3
2209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2210	3	3	2	4	4	4	4	4	3
2211	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2212	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2213	4	3	3	4	4	3	3	4	3
2214	4	4	3	4	4	3	3	4	3
2215	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2216	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2217	3	3	2	4	3	3	3	4	4
2218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2219	4	4	3	4	4	3	4	4	3
2220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2222	3	4	3	4	3	3	4	4	3
2223	3	4	3	3	3	3	4	4	3
2224	3	3	3	4	3	3	4	1	3
2225	3	4	4	4	4	4	4	4	3
2226	3	2	3	4	3	3	3	3	3
2227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2228	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2229	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2230	3	3	3	4	4	3	4	4	4
2231	3	4	3	4	3	4	3	4	3
2232	3	3	3	4	4	3	3	4	3
2233	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2234	3	3	3	4	3	4	3	4	3
2235	3	3	2	4	3	3	3	4	3
2236	4	4	4	4	4	4	4	1	4
2237	3	3	3	4	3	3	4	3	4
2238	3	3	3	4	3	3	3	1	3
2239	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2240	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2241	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2242	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2243	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2244	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2245	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2246	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2247	4	3	4	3	3	3	3	2	3
2248	3	3	3	4	3	3	3	1	3
2249	3	3	3	4	3	3	3	1	3
2250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2251	4	3	4	3	4	4	3	4	4
2252	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2253	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2313	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2314	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2317	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2318	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2319	3	3	3	4	3	3	3	1	3
2320	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2321	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2322	3	3	2	2	3	3	3	4	3
2323	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2324	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2325	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2326	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2328	4	3	3	4	3	3	3	3	3
2329	3	2	2	4	3	3	3	4	4
2330	4	4	4	4	3	3	3	4	4
2331	4	4	4	3	3	3	3	4	3
2332	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2333	3	4	3	4	4	4	3	4	4
2334	3	4	4	3	4	4	4	4	4
2335	3	3	2	3	3	3	3	4	3
2336	3	3	2	3	3	3	3	4	3
2337	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2340	3	3	2	4	3	3	3	4	3
2341	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2342	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2343	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2344	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2345	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2347	3	4	4	3	3	4	3	4	3
2348	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2349	3	4	3	4	3	3	4	4	3
2350	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2351	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2352	3	3	2	4	3	3	3	4	3
2353	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2354	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2355	3	3	3	4	3	4	4	4	4
2356	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2357	3	3	2	4	3	3	3	3	3
2358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2359	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2361	4	4	3	4	3	3	4	4	3
2362	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2363	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2364	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2365	4	4	3	4	4	3	3	4	4
2366	3	2	3	2	3	3	3	3	3
2367	4	3	3	4	4	4	3	3	4
2368	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2369	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2370	4	2	3	4	3	3	3	3	3
2371	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2372	4	4	4	2	4	4	4	4	4
2373	3	4	3	4	4	4	4	4	4
2374	3	2	2	3	3	2	3	3	4
2375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2376	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2377	3	4	3	3	4	3	3	4	3
2378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2380	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2381	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2382	3	3	3	4	3	4	3	4	4
2383	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2384	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2385	3	3	2	4	3	3	3	3	3
2386	2	3	1	4	3	3	3	3	4
2387	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2388	3	3	1	4	3	2	3	4	3
2389	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2390	3	4	3	4	3	3	3	4	3
2391	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2392	3	3	3	4	3	3	3	1	3
2393	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2394	3	3	3	2	3	3	3	4	3
2395	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2396	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2397	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2398	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2399	3	2	2	4	4	3	3	4	3
2400	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2401	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2402	4	3	3	4	3	4	4	4	4
2403	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2404	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2405	4	4	3	4	3	4	3	4	3
2406	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2407	4	3	4	3	3	3	3	3	3
2408	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2409	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2410	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2411	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2412	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2413	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2414	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2415	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2416	3	4	3	4	4	3	3	4	3
2417	4	4	3	4	3	3	3	4	3
2418	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2419	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2420	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2421	3	2	2	4	3	3	3	3	4
2422	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2423	3	3	3	3	3	3	3	1	3
2424	3	3	3	3	3	3	3	1	3
2425	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2426	3	3	2	2	3	3	3	4	3
2427	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2486	3	4	3	4	3	3	3	4	3
2487	3	4	3	4	4	4	3	3	3
2488	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2489	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2490	3	3	3	4	4	3	3	4	4
2491	3	3	3	4	3	3	3	2	3
2492	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2493	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2494	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2495	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2496	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2497	3	3	3	4	4	4	3	4	3
2498	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2499	3	3	2	3	3	3	3	4	3
2500	4	4	3	4	4	4	4	4	3
2501	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2502	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2503	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2504	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2505	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2506	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2507	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2508	3	4	4	3	3	4	4	4	4
2509	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2510	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2511	3	2	1	3	3	3	3	3	3
2512	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2513	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2514	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2515	4	3	3	4	3	3	3	4	3
2516	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2517	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2518	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2519	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2520	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2521	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2522	3	3	3	4	3	3	3	1	3
2523	4	4	3	4	4	4	3	4	4
2524	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2525	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2526	4	4	4	4	3	3	3	3	4
2527	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2528	3	3	3	4	4	4	3	4	3
2529	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2530	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2531	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2532	3	3	3	4	3	3	4	3	3
2533	4	4	3	4	4	4	4	4	3
2534	3	3	2	3	2	2	3	3	3
2535	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2536	3	1	1	3	2	2	3	3	3
2537	3	3	2	4	3	3	3	3	3
2538	4	4	3	4	3	4	4	4	4
2539	3	2	3	4	3	2	2	4	3
2540	3	2	3	4	3	2	2	4	3
2541	3	2	3	4	3	2	2	4	3
2542	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2543	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2544	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2545	4	3	3	4	3	3	3	4	4
2546	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2547	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Snilai / unsur	8757	8674	8312	9630	8714	8777	8807	9545	8874
NRR / unsur	3,438	3,406	3,263	3,781	3,421	3,446	3,458	3,748	3,484
NRR Tertbg /Unsur	0,382	0,378	0,363	0,420	0,380	0,383	0,384	0,416	0,387
IKM Unit pelayanan									3,494
									87,347

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,438
U2	Prosedur	3,406
U3	Waktu pelayanan	3,263
U4	Biaya/tarif	3,781
U5	Produk layanan	3,421
U6	Kompetensi pelaksana	3,446
U7	Perilaku pelaksana	3,458
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan m	3,748
U9	Sarana dan prasarana	3,484

IKM UNIT PELAYANAN : 87,35

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



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

ꦩꦤ꧀ꦥꦺꦤꦤꦩꦠꦩꦠꦱꦠꦸꦥꦶꦤꦠꦸꦏꦧꦸꦛꦏꦧꦠꦸꦭ

Komplek II Kantor Pemda Bantul, Jl. Lingkar Timur Mending Trirenggo
Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta – 55714
Telp. (0274) 367867, Fax. (0274) 367866
Email : dpmpt@bantulkab.go.id Website : <https://dpmptsp.bantulkab.go.id>

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

NOMOR: 012 TAHUN 2022

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

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

Menimbang :

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

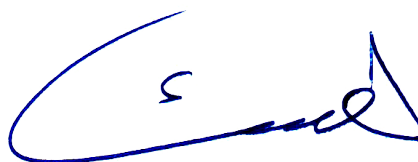
Mengingat :

- a. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul;
- b. Peraturan Bupati Bantul Nomor 164 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- c. Peraturan Bupati Bantul Nomor 155 Tahun 2021 tentang Penjabaran APBD Tahun Anggaran 2022.

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

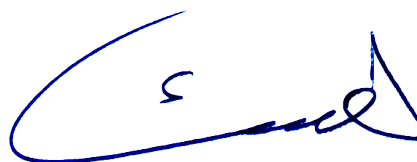
Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

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