



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Results by Salesperson

Salesperson	UNITS SOLD
Andy	19
Chloe	9
Daniel	14
Grace	21
Sophia	21



KECAMATAN
BUGUL KIDUL

SEMESTER 1
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	13
3. Surat Tugas Pengolah Data SKM	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Bugul Kidul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan

dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kecamatan Bugul Kidul Kota Pasuruan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Bugul Kidul Kota Pasuruan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Bugul Kidul Kota Pasuruan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Bugul Kidul Kota Pasuruan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

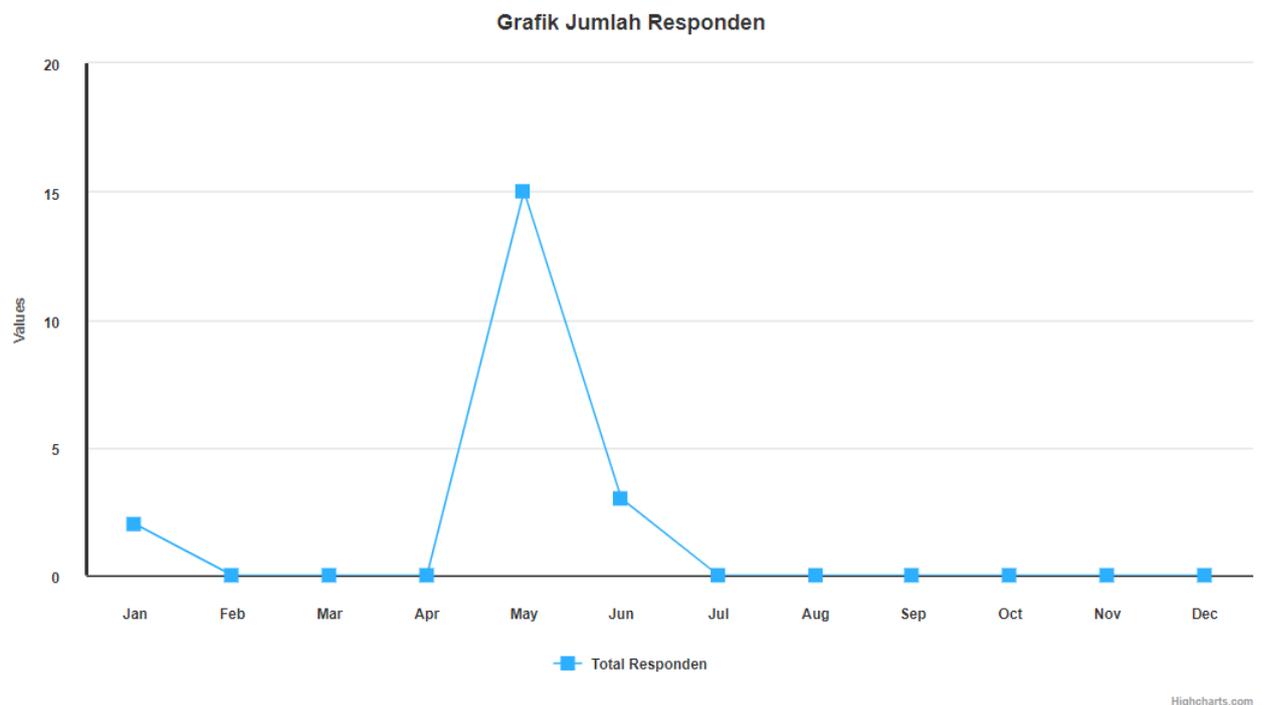
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (bulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Bugul Kidul Kota Pasuruan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Bugul Kidul Kota Pasuruan dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 20 orang.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

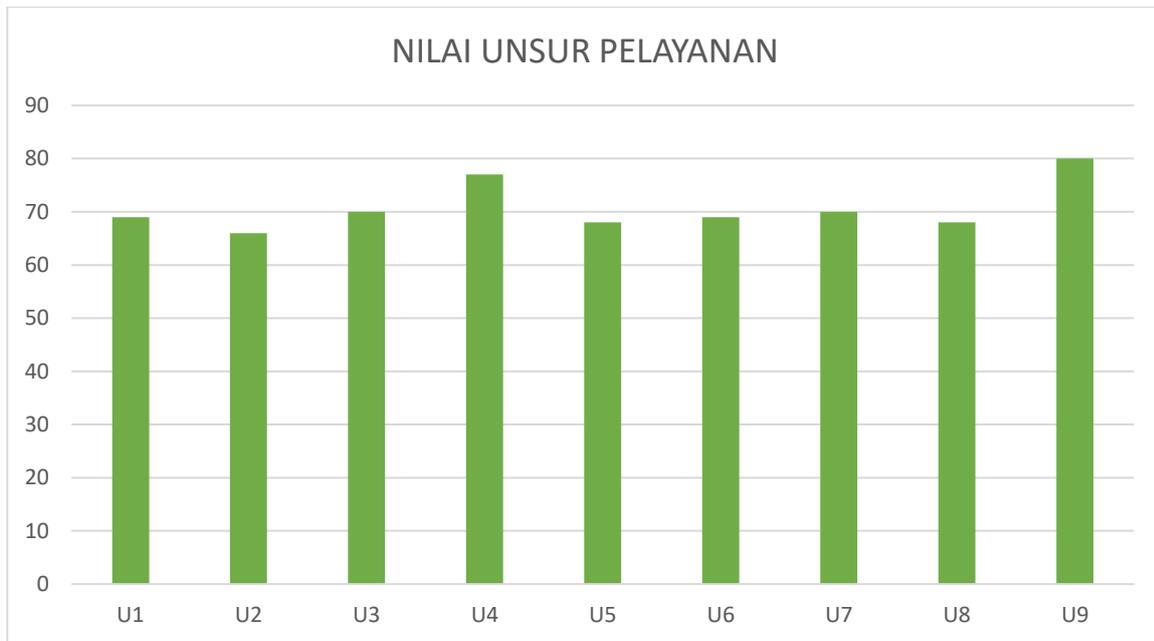
1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 20 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	15	75%
		PEREMPUAN	5	25%
2	JENIS LAYANAN	WARIS		
		IMB		
		DISPENSASI NIKAH		
		SKCK		
		PINDAH KELUAR PENDUDUK		
		PENSIUN		
		KTP		
		PBB		

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :



U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan
U2	Kemudahan Prosedur Layanan
U3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan
U4	Kewajiban Biaya/Tarif Pelayanan
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan antara Standard dan Hasil Pelayanan
U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan
U7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Perempuan	
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4			Laki-Laki	
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Rahmat	22	Laki-Laki	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	Toffan	19	Laki-Laki	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	M Izza N	19	Laki-Laki	081217954327
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Rifqi	19	Laki-Laki	
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Rifqi	19	Laki-Laki	
8	3	3	4	4	4	4	3	3	4	Cika	20	Perempuan	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sarah Kamila	18	Perempuan	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kenzayana PM	19	Laki-Laki	082231452311
11	3	3	3	3	3	4	3	3	4	Sarti	40	Laki-Laki	082136349932
12	3	3	4	4	3	3	4	3	4	M Hasan R	21	Laki-Laki	085172359759
13	3	2	3	3	3	3	3	3	4	Khoirul Anam	58	Laki-Laki	
14	4	3	3	3	3	3	3	3	4	Abdul Ghofur	66	Laki-Laki	
15	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Samsul Hadi	58	Laki-Laki	
16	3	3	4	4	3	3	3	4	4	Achmad Tirmidzi	37	Laki-Laki	082233840537
17	4	4	4	4	3	4	3	3	4	Hasbi Gunawan	30	Laki-Laki	081259539387
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Faiza	21	Perempuan	
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Lita s	22	Perempuan	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rafli	21	Laki-Laki	
Nilai/Unsur	69	66	70	77	68	69	70	68	80	70,77777778			
NRR/Unsur	3,45	3,3	3,5	3,85	3,4	3,45	3,5	3,4	4				
NRR Tertimbang/Unsur	0,38	0,36	0,39	0,42	0,37	0,38	0,39	0,37	0,44				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,5												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	87,59												

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai terendah yaitu U2 yakni 66 yakni Kemudahan Prosedur Layanan.
2. Sedangkan nilai tertinggi yaitu U9 dengan nilai 80, yakni penanganan pengaduan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan lebih efisien lagi, kenapa harus bolak balik?”.
- “Pelayanan Pembayaran PBB di Kecamatan kadang kala bisa kadang kala tidak bisa”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Mengenai Pembayaran PBB, Kecamatan hanya menyesuaikan dengan Dinas Pendapatan Daerah. Pembayaran PBB di Kecamatan Bugul Kidul pada semester 1 Tahun 2023 masih terkendala sarana prasarana (printer, internet, dan aplikasi) yang terkadang error sehingga masyarakat harus melakukan pembayaran di tempat lain. Di Kota Pasuruan semua akses pelayanan telah terpusat di Mall Pelayanan Publik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	-	-	√	√	Kasi Pemerintahan Umum
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	Kasi Pemerintahan Umum
		Simplifikasi proses bisnis	√	√	√	√	Kasi Pemerintahan Umum
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	-	-	√	√	Kasi Pemerintahan Umum

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk

melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Bugul Kidul Kota Pasuruan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada Kecamatan Bugul Kidul Kota Pasuruan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Bugul Kidul Kota Pasuruan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,59. Selain itu, nilai SKM Kecamatan Bugul Kidul Kota Pasuruan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai 66.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai 80.

Pasuruan, 14 Juli 2023

CAMAT BUGUL KIDUL

ALYASA AKBAR, S.STP

Pembina

NIP.19851029 200412 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KOTA PASURUAN
KECAMATAN BUGUL KIDUL
Jalan Ir. H. Juanda Nomor 62 Telp. (0343) 421480
PASURUAN – 67121



**KUESIONER TENTANG INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT**
(Pilih Jawaban Menurut Saudara
yang Paling Tepat)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
 Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
 Tidak mudah
 Kurang Mudah
 Mudah
 Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
 Tidak cepat
 Kurang cepat
 Cepat
 Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?
 Sangat mahal
 Cukup mahal
 Murah
 Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standard pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
 Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?
 Tidak kompeten
 Kurang kompeten

- Kompeten
 Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 Tidak sopan dan ramah
 Kurang sopan dan ramah
 Sopan dan ramah
 Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
 Buruk
 Cukup
 Baik
 Sangat baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
 Tidak ada
 Ada tetapi tidak berfungsi
 Berfungsi kurang maksimal
 Dikelola dengan baik

TERIMA KASIH 😊

DATA RESPONDEN

- a) Nama :
- b) Jenis Kelamin : L/P
- c) Usia : Tahun
- d) No. HP :
- e) Alamat :

Pasuruan, 2023
Tanda Tangan

.....

2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



3. Surat Tugas Pengolah Data SKM



PEMERINTAH KOTA PASURUAN
KECAMATAN BUGUL KIDUL

Jalan Ir. H. Juanda Nomor 62 Telp. (0343) 421480
PASURUAN - 67121



SURAT TUGAS

Nomor : 800 / 09.1 / 423.401 / 2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ALYASA AKBAR, S.STP**
NIP : 19851029 200412 1 001
Pangkat/Gol. Ruang : Penata Tk. I (III/d)
Jabatan : Camat Bugul Kidul

M E N U G A S K A N

Nama : **ANISSATUL FAIZA**
Tempat/Tanggal Lahir : Pasuruan, 5 Juni 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan Terakhir : SMA
Alamat : Jln Gatot Subroto, RT 04/RW 01. Krapyakrejo. Kecamatan
Gadingrejo. Kota Pasuruan

Terhitung mulai tanggal 2 Januari 2023 sampai dengan 31 Desember 2023 ditugaskan sebagai Petugas Pengolah Data Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bugul Kidul Kota Pasuruan.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab

Pasuruan, 2 Januari 2023

CAMAT BUGUL KIDUL
KOTA PASURUAN

ALYASA AKBAR, S.STP
Penata Tk. I

NIP. 19851029 200412 1 001