

# LAPORAN

## HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

### TRIWULAN IV (PERIODE OKTOBER – DESEMBER) TAHUN 2023



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULELENG

JL. NGURAH RAI NO. 72 SINGARAJA TLP. (0362) 22063

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PENGGUNA LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN  
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KABUPATEN BULELENG

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Singaraja

Desember 2023

Pengarah,

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Kabupaten Buleleng,



IMADE KUTA, S.Sos

NIP. 19700710 199203 1 007

Ketua Tim Survey,

Penata Perizinan Ahli Madya Pada Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan

Layanan,

I PUTU KUSDIANTO, SE

NIP. 19661125 199403 1 004

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

**INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN BULELENG**  
**TRIWULAN IV TAHUN 2023**

**NILAI IKM**

**81,94**

**NAMA LAYANAN :**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 462 Responden  
JENIS KELAMIN : L = 198 Responden  
P = 264 Responden  
PENDIDIKAN : SD = 6 Responden  
SMP = 1 Responden  
SMA/SMK = 38 Responden  
Diploma = 114 Responden  
S 1 = 192 Responden  
S 2 = 27 Responden  
Lain-lain = 84 Responden

Periode Survey ( 01 - 10 - 2023 s/d 21 - 12 - 2023)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN DINAS KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat perkenanNya maka Survey Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV Tahun 2023 dapat terlaksana dengan lancar. Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 sebagaimana diamanatkan oleh Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik aparat pemerintah sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Dan salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang Penanaman Modal dan pelayanan perizinan dan non perizinan telah melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap penerima layanan tersebut, dan melalui hasil survey ini dapat diperoleh gambaran kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Akhirnya pada kesempatan ini kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pengumpulan informasi dan

LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

penyusunan Laporan ini, dan kami juga mengharapkan masukan dan kritikan terhadap hasil survey ini agar dapat memperbaiki kekurangan, serta menjadi panduan dalam proses perbaikan pelayanan publik yang ada.

Singaraja, Desember 2023

Tim Survey

*LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN .....	i
NILAI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	3
C. Ruang Lingkup .....	4
D. Manfaat .....	6
E. Profil Dinas .....	7
BAB II. METODA SURVEY .....	11
A. Periode Survey .....	11
B. Metoda Penelitian .....	11
BAB III. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY .....	12
A. Pelaksanaan .....	12
1. Pelaksana Survey .....	12
2. Tahapan Survey .....	12
B. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat .....	13
C. Penetapan Jumlah Responden .....	13
D. Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	13
1. Pengumpulan data .....	13
2. Pengisian kuesioner .....	13
E. Langkah-langkah Pengolahan Data Survey .....	13
1. Pengukuran Skala Likert .....	13
2. Pengolahan Data Survey .....	14

**LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

BAB IV. HASIL SURVEY .....	15
A. Profil Responden .....	16
B. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan .....	17
C. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan .....	18
D. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan .....	19
E. Konversi Indeks .....	20
BAB V. ANALISA DAN RENCANA TINDAK LANJUT .....	22
A. Analisa Hasil Survey .....	23
B. Rencana Tindak Lanjut .....	28
BAB VI. PENUTUP .....	31

LAMPIRAN-LAMPIRAN

*LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1	Personil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Buleleng Tahun 2023 .....	10
Tabel 2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	14
Tabel 3	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	16
Tabel 4	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	16
Tabel 5	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	17
Tabel 6	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng .....	18
Tabel 7	Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng .....	19
Tabel 8	Nilai Rata-Rata Tertimbang per Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng .....	19
Tabel 9	Nilai IKM dari Tahun 2018 s.d 2022 pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng .....	21
Tabel 10	Rata - Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng .....	22



*LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan persepsi masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah - masyarakat - dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi governance). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah melalui berbagai media, seperti proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Oleh karena itu pemerintah sebagai pelayan masyarakat perlu secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

## LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah perlu melaksanakan survey untuk menyusun indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari hasil survey tingkat kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan survey terhadap unsur-unsur pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan.

Dasar hukum penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggara Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Berusaha di Daerah;

*LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Perizinan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Perizinan.
8. Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 10 tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
9. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 52 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Dan Satuan Polisi Pamong Praja
10. Peraturan bupati Buleleng Nomor 21 tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha di Daerah dan Non Perizinan dari Bupati Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
11. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

**B. Tujuan dan Sasaran.**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

*LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng. Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

C. Ruang Lingkup.

Ruang lingkup penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut. Dan unsur Survey Kepuasan Masyarakat ini meliputi:

*LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN DELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

1. Persyaratan Pelayanan.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur Pelayanan.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Kecepatan Waktu Pelayanan.

Kecepatan waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, dari mulai penerimaan berkas permohonan sampai penerimaan produk pelayanan.

4. Kewajaran Biaya Pelayanan.

Kewajaran Biaya Pelayanan 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/Kemampuan Petugas.

Kompetensi/kemampuan petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Petugas.

Perilaku petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

*LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana 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).

9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan.

Penanganan pengaduan pengguna layanan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan.

D. Manfaat.

Dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng;

*LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

5. Memacu persaingan positif, antar penyelenggara pelayanan pada lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

E. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

Adapun profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng berdasarkan Permenpan RB Nomor 22 tahun 2022 Tentang Jabatan Fungsional Penata Perizinan dan Permenpan RB Nomor 51 tahun 2022 Tentang Jabatan Fungsional Penata Kelola Penanaman Modal yang dapat dijabarkan, sebagai berikut:

1. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, merupakan organisasi perangkat daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretris Daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan dibidang Penanaman Modal dan pelayanan administrasi perizinan. Dalam melaksanakan tugas tersebut diatas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, menyelenggarakan fungsi:
  - a. perumusan kebijakan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Administrasi Perijinan;
  - b. pelaksanaan kebijakan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Administrasi Perijinan;

*LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Administrasi Perijinan;
  - d. pelaksanaan administrasi dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  - e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.
2. Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, terdiri dari:
- a. Kepala Dinas;
  - b. Sekretariat, terdiri dari:
    - 1) Subbagian Umum dan Keuangan, dan
    - 2) Perencana Ahli Muda
  - c. Substansi Pengendalian, Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal, terdiri dari:
    - 1) Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya Substansi Pengendalian, Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal,
    - 2) Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda Substansi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal, dan
    - 3) Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda Substansi Sistem Informasi dan Pembinaan Penanaman Modal.
  - d. Substansi Promosi Penanaman Modal, terdiri dari:
    - 1) Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya Substansi Promosi Penanaman Modal,
    - 2) Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda Substansi Pengembangan Promosi Penanaman Modal, dan



*LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

- 3) Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda Substansi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal.
- e. Substansi Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan A, terdiri dari:
- 1) Penata Perizinan Ahli Madya Substansi Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan A,
  - 2) Penata Perizinan Ahli Muda Substansi Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan A/I,II, dan
  - 3) Penata Perizinan Ahli Muda Substansi Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan A/III.
- f. Substansi Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan B, terdiri dari:
- 1) Penata Perizinan Ahli Madya Substansi Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan B,
  - 2) Penata Perizinan Ahli Muda Substansi Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan B/I,II, dan
  - 3) Penata Perizinan Ahli Muda Substansi Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan B/III.
- g. Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, terdiri dari:
- 1) Penata Perizinan Ahli Madya Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan,
  - 2) Penata Perizinan Ahli Muda Substansi Pengaduan, Informasi Layanan dan Pelaporan, dan

**LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

- 3) Penata Perizinan Ahli Muda Substansi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan.

Personil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng sebanyak 95 orang, yang selengkapnya dapat dilihat pada table di bawah:

Tabel 1  
Personil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Buleleng Tahun 2023

<b>Nomor</b>	<b>Uraian</b>	<b>Laki-laki (orang)</b>	<b>Perempuan (orang)</b>	<b>Jumlah (orang)</b>
1	Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama	1	0	1
2	Pejabat Administrator	1	0	1
3	Pejabat Pengawas	1	0	1
4	Pejabat Pelaksana:			
	a. PNS	10	7	17
	b. CPNS			
	c. Honor Daerah	1	0	1
	d. Tenaga Kontrak	31	32	63
5	Pejabat Fungsional Tertentu	5	6	11
	Jumlah	50	45	95

Sumber: Subbagian Umum dan Keuangan, DPMPTSP Kabupaten Buleleng.

*LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

BAB II

METODE SURVEY

A. Periode Survei.

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu, yaitu dilakukan setiap 3 bulanan (Triwulan). Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

B. Metode Penelitian.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

*LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

A. Pelaksanaan.

1. Pelaksana survey

- a. Pelaksana survey adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
- b. Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dilaksanakan sendiri oleh Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat sesuai Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng Nomor: 800/15/DPMPTSP/2023 Tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

2. Tahapan Survey.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

*LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

B. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng melakukan survey dengan mengisi langsung kuesioner yang telah disebar secara online.

C. Penetapan Jumlah Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng. Sample pada penelitian yaitu penerima layanan pada [siajaib.bulelenkab.go.id](http://siajaib.bulelenkab.go.id).

D. Pelaksanaan Pengumpulan Data.

1. Pengumpulan data

Data pada survey ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

E. Langkah-langkah Pengolahan Data Survey.

Pengolahan data masing-masing metode Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya IKM pengguna layanan Dinas Penanaman Modal

**LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan serta kinerja unit layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng ditentukan sebagai berikut:

Tabel 2  
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (x)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b>
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

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

2. Pengolahan Data Survey.

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan cara pengolahan berdasarkan sistem.

*LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

BAB IV

HASIL SURVEY

Kuesioner yang disebar dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 462 kuesioner.

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan IV Tahun 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng adalah 81.94, dan berada pada kategori “BAIK” (pada nilai interval konversi: 76,61 s/d 88,30). Adapun Target Capaian IKM Tahun 2023 yang diharapkan pada sasaran mutu Perjanjian Kerja (PK) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng Tahun 2023 yang telah ditetapkan adalah 77,00. Maka IKM hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV Tahun 2023 berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan dalam Perjanjian Kerja (PK) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng Tahun 2023.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut di atas secara rinci dapat dilihat pada deskripsi hasil analisis sebagai berikut:

**LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

A. Profil Responden.

1. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

<b>Nomor</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi (Orang)</b>	<b>Prosentase (%)</b>
1	Laki-laki	198	42,86
2	Perempuan	264	57,14
Jumlah		462	100

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Triwulan IV Tahun 2023.

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada pelaksanaan survey ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 264 orang (57,14 %).

2. Pendidikan Terakhir

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

<b>Nomor</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Frekuensi (Orang)</b>	<b>Prosentase (%)</b>
1	SD	6	1,30
2	SMP	1	0,22
3	SMA/SMK	38	8,23
4	Diploma	114	24,68
5	S1	192	41,56
6	S2	27	5,84
7	Lain-lain	84	18,18
Jumlah		462	100

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Triwulan IV Tahun 2023.



**LAPORAN HASIL SURVEY KEMERLUAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada pelaksanaan survey ini berpendidikan terakhir S1 (Srata-1) sebanyak 192 orang (41,56%).

3. Pekerjaan Utama.

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

<b>Nomor</b>	<b>Pekerjaan Utama</b>	<b>Frekuensi (Orang)</b>	<b>Prosentase (%)</b>
1	PNS	138	29,87
2	TNI	7	1,52
3	POLRI	0	0,00
4	SWASTA	121	26,19
5	WIRASWASTA	37	8,01
6	LAINNYA	159	34,42
Jumlah		462	100

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Triwulan IV Tahun 2023.

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada pelaksanaan survey ini pekerjaan utama responden adalah lainnya sebanyak 159 orang (34,42%).

B. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan.

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan

**LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng adalah sebagai berikut:

Tabel 6  
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan  
pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>JUMLAH NILAI</b>
1	Persyaratan Pelayanan	1.497
2	Prosedur Pelayanan	1.514
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	1.372
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	1.632
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1.552
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	1.510
7	Perilaku Petugas	1.513
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	1.502
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	1.538

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Triwulan IV Tahun 2023.

**C. Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur Pelayanan**

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden 462. Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng adalah sebagai berikut:

**LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Tabel 7  
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan  
pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA – RATA (NRR)</b>
1	Persyaratan Pelayanan	3,2403
2	Prosedur Pelayanan	3,2771
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	2,9697
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,5325
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3593
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,2684
7	Perilaku Petugas	3,2749
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,2511
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,3290

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Triwulan IV Tahun 2023.

**D. Nilai Rata-rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan**

Untuk mengetahui NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,1111. Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng adalah sebagai berikut:

Tabel 8  
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan  
pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NRR TERTIMBANG</b>
1	Persyaratan Pelayanan	0,3600
2	Prosedur Pelayanan	0,3641
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	0,3299

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

4	Kewajaran Biaya Pelayanan	0,3925
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,3732
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	0,3631
7	Perilaku Petugas	0,3638
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,3612
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	0,3699
JUMLAH		3,2656

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Triwulan IV Tahun 2023.

E. Konversi Indeks

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel 8) dengan nilai dasar 25. Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh adalah;  $3,2777 \times 25$  (nilai dasar) = 81,94.

Sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Triwulan IV Tahun 2023 adalah 81,94, dan jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 2 berada pada nilai interval konversi 76,61 – 88,30, maka Mutu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Triwulan IV Tahun 2023 adalah “B”, dan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Triwulan IV Tahun 2023 adalah “BAIK”.

Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dari tahun 2018 s.d tahun 2022 adalah sebagai berikut:

LAPORAN HASIL SURVEY KEMERLUAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Tabel 9

Nilai IKM dari Tahun 2018 s.d Tahun 2022 pada Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng

<b>Tahun</b>	<b>Semester I</b>	<b>Semester II</b>
2022	82,02	82,41
2021	81,35	81,39
2020	81,01	81,16
2019	80,81	80,84
2018	80,69	80,71

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng dari tahun 2018 s.d 2022

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**BAB V**

**ANALISA DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV Tahun 2023 terhadap para pengguna layanan Perizinan dan Non perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng adalah 81,94, yang artinya bahwa Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Triwulan IV Tahun 2023 masuk dalam kategori B, dan Kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Triwulan IV Tahun 2023 masuk dalam kategori BAIK. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut di atas terdiri dari 9 (Sembilan) indikator, dan kesembilan indikator tersebut dapat digambarkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 10

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks  
Kepuasan Pengguna Layanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NRR</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>PERINGKAT</b>
1	Persyaratan Pelayanan	3,2403	B	8
2	Prosedur Pelayanan	3,2771	B	4
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	2,9697	C	9
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,5325	A	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3593	B	2
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,2684	B	6
7	Perilaku Petugas	3,2749	B	5
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,2511	B	7
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,3290	B	3

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Triwulan IV Tahun 2023.

*LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

A. Analisa Hasil Survey.

1. Persyaratan Pelayanan.

Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari analisis data hasil survey pada Triwulan IV Tahun 2023 diperoleh rerata skor sebesar 3,2403 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 8. Ini berarti tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik, yang artinya para pengguna layanan semakin bisa menerima persyaratan yang telah ditentukan dalam permohonan perizinan dan nonperizinan yang telah ditetapkan.

2. Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari analisis data hasil survey pada Triwulan IV Tahun 2023 diperoleh rerata skor sebesar 3,2771 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 4. Jadi dapat diartikan para pemohon yang datang untuk mencari izin sudah puas dengan tata cara pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan dan dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup

*LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

sistem, mekanisme, dan prosedur tetap berada pada kategori baik, hal ini dikarenakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng telah berupaya mengimplementasikan SOP dan alur pelayanan secara optimal sesuai dengan Standar ISO 9001-2015 yang telah dimiliki.

3. Kecepatan Waktu Pelayanan.

Kecepatan waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari analisis data hasil survey pada Triwulan IV Tahun 2023 diperoleh rerata skor sebesar 2,9697 berada pada nilai interval skor 2,60 s/d 3,064 kategori “CUKUP BAIK” dan menduduki peringkat 9. Artinya tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup kecepatan waktu penyelesaian berada pada kategori cukup baik, yang artinya para pengguna layanan banyak merasakan bahwa waktu penyelesaian permohonan perizinan dan nonperizinan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) yang telah ditetapkan, setelah ditelusuri hal ini disebabkan oleh kondisi jaringan internet yang tidak stabil dan waktu penerbitan rekomendasi dari SKPD terkait yang cukup lama.

4. Kewajaran Biaya Pelayanan.

Kewajaran biaya pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara



## LAPORAN HASIL SURVEY KEMEROGHAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari analisis data hasil survey pada Triwulan IV Tahun 2023 diperoleh rerata skor sebesar 3,5325 berada pada nilai interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK” dan menduduki peringkat 1. Di mana tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup biaya/tariff berada pada kategori sangat baik, yang artinya para pengguna layanan bisa menerima biaya/tarif yang telah ditentukan terhadap permohonan perizinan dan nonperizinan tertentu.

### 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. Dari analisis data hasil survey pada Triwulan IV Tahun 2023 diperoleh rerata skor sebesar 3,3593 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 2. Jadi dapat disimpulkan produk-produk yang dikeluarkan sudah sesuai dengan berkas permohonan masuk, tidak terdapat kesalahan redaksional maupun kesalahan ketik. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup produk spesifik jenis layanan berada pada kategori baik, yang artinya para pengguna layanan masih bisa menerima produk spesifik jenis layanan yang telah diterbitkan dan diterima para permohonan perizinan dan nonperizinan.

*LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN DELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

6. Kompetensi/Kemampuan Petugas.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari analisis data hasil survey pada Triwulan IV Tahun 2023 diperoleh rerata skor sebesar 3,2684 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 6. Di mana tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup kompetensi/kemampuan petugas tetap berada pada kategori baik, yang artinya para pengguna layanan masih percaya terhadap kompetensi para petugas DPMPTSP Kabupaten Buleleng dalam memberikan layanan, terutama dalam memproses permohonan para permohonan perizinan dan nonperizinan.

7. Perilaku Petugas.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari analisis data hasil survey pada Triwulan IV Tahun 2023 diperoleh rerata skor sebesar 3,2749 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 5. Jadi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup perilaku petugas tetap berada pada kategori baik, yang artinya para pengguna layanan masih bisa menerima perilaku yang ditampilkan (performant) para

*LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN DELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

petugas dalam memberikan layanan kepada para permohonan perizinan dan nonperizinan.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana 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).

Dari analisis data hasil survey pada Triwulan IV Tahun 2023 diperoleh rerata skor sebesar 3,2511 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 7. Di mana tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup kualitas sarana dan prasarana tetap berada pada kategori baik, yang artinya para pengguna layanan merasa terpuaskan oleh sarana dan prasarana yang dimiliki DPMPTSP Kabupaten Buleleng dalam memberikan layanan, terutama ruang penerimaan layanan dan ruang tunggu yang luas dan ber-AC, tersedianya ruang pengaduan, ruang konsultasi, ruang menyusui, ruangan khusus untuk pelayanan khusus, arena bermain untuk anak-anak, toilet umum dan toilet khusus serta adanya mesin antrean. Hal ini memberikan kenyamanan kepada penerima layanan.

*LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan pengaduan pengguna layanan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari analisis data hasil survey pada Triwulan IV Tahun 2023 diperoleh rerata skor sebesar 3,3290 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 3. Jadi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan mengalami kenaikan, yang artinya para pengguna layanan merasa terpuaskan dalam hal penanganan pengaduan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Buleleng, hal ini dikarenakan DPMPTSP Kabupaten Buleleng telah dapat menerima dan menindaklanjuti semua pengaduan yang masuk sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) bidang pengaduan yang telah ditetapkan. DPMPTSP Kabupaten Buleleng telah menyiapkan sarana pengaduan yang dapat diakses melalui website resmi DPMPTSP Kabupaten Buleleng di [dpmptsp.bulelengkab.go.id](http://dpmptsp.bulelengkab.go.id), email resmi di [dpmptsp@bulelengkab.go.id](mailto:dpmptsp@bulelengkab.go.id), SP4N Lapor! yaitu di alamat [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), sosial media facebook dan instragram di DPMPTSP Buleleng, dan melalui kontak telepon di (0362) 22063.

B. Rencana Tindak Lanjut.

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Triwulan IV Tahun 2023 masuk dalam kategori “BAIK” namun upaya

*LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

Berdasarkan analisa hasil survei yang meliputi 9 unsur pelayanan, ada 3 unsur pelayanan yang diantaranya mendapatkan penilaian paling rendah dari para pengguna layanan, yaitu;

1. Peringkat ke 9 (paling rendah), yaitu kecepatan waktu pelayanan, dengan nilai 2,9697
2. Peringkat ke 8, yaitu, persyaratan layanan, dengan nilai 3,2403
3. Peringkat ke 7, yaitu kualitas sarana dan prasarana, dengan nilai 3,2511

Berkaitan dengan perolehan nilai terendah pada 3 unsur pelayanan tersebut, kemudian mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang riil, meliputi sarana dan prasarana (kualitas jaringan internet), kompetensi personil dan implementasi ISO 9001-2015, serta anggaran, maka akan dilakukan upaya perbaikan sebagai berikut:

1. Upaya perbaikan dari unsur Kecepatan Waktu Pelayanan yaitu DPMPTSP Kabupaten Buleleng dengan optimalisasi melaksanakan koordinasi dengan SKPD terkait agar mempercepat proses pemberian rekomendasi perizinan. Hal lain yang harus diupayakan yaitu perbaikan sarana jaringan internet agar lebih baik sehingga tidak mengalami kendala dalam proses penerbitan perizinan dan

**LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

non perizinan. Selain itu juga selalu menyediakan anggaran *maintenance* untuk aplikasi perizinan online Buleleng (SiAjaib).

2. Upaya perbaikan dari unsur persyaratan layanan yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan yang harus dipenuhi.
3. Upaya perbaikan dari unsur kualitas sarana dan prasarana yaitu dapat dilaksanakan dengan memberikan fasilitas yang memadai bagi para pencari izin. Misalnya ruang pelayanan yang nyaman, adanya toilet yang bersih, dan adanya fasilitas untuk penyandang disabilitas. Dan pada akhir tahun ini sudah dibentuk Mall Pelayanan Publik yang merupak pusat berbagai jenis pelayanan di Kabupaten Buleleng.

*LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

BAB VI

PENUTUP

Secara umum pelayanan publik tertentu di bidang layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Triwulan IV Tahun 2023, hampir di semua unsur pelayanan masuk dalam kategori “BAIK”, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng berada pada kategori “BAIK”. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan, terutama pada indikator yang nilainya kecil, sehingga unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

Adapun rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2023 yaitu sebesar 82,33 berada pada interval 76,61 – 88,30 yang berarti kinerja unit pelayanan berada pada kategori “BAIK”.

LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**





**LAPORAN HASIL SURVEY KEMERUGIAAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

70	3	3	3	3	4	3	3	3	3
71	3	3	2	2	4	3	3	3	2
72	3	3	2	3	4	3	3	3	4
73	3	3	2	4	3	3	3	2	3
74	3	4	2	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	3	4	3	3	3	3
77	3	3	1	2	4	3	3	3	3
78	4	4	4	3	2	4	4	3	3
79	3	3	2	4	3	2	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	2
81	3	3	2	4	3	3	3	3	4
82	3	3	2	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	1
84	3	3	3	4	3	3	3	3	1
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	2	4	3	3	3	3	3
87	2	3	3	3	4	3	3	3	3
88	3	3	2	3	3	3	3	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	2	3	4	3	3	3	2	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	4	3	3	4	3	3	4	3	4
93	3	3	2	1	2	4	4	3	3
94	3	3	3	3	4	4	4	4	4
95	3	3	2	4	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	4	3	3	3	3
97	3	3	3	3	4	3	3	3	2
98	3	3	3	4	3	3	3	3	1
99	3	3	2	2	1	4	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	1
102	3	3	1	4	1	2	3	3	3
103	3	3	3	2	4	3	3	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	4	3	3	3	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	1	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	3	3	3	3	4	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	3	3	3	4	3	3	3	3
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4

114	2	3	3	3	3	4	3	2	3
115	3	3	2	4	3	3	3	3	3
116	4	4	2	4	3	3	3	4	3
117	4	4	4	3	4	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	1	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	4	4	3	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	4	3	3	3	3
124	3	3	2	3	3	3	3	4	4
125	1	1	2	4	3	3	3	3	4
126	3	3	4	4	3	3	3	3	3
127	1	1	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	3	3	4	4	4	4
129	3	3	1	3	4	2	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	4	3	3
131	2	3	2	1	4	3	3	3	2
132	3	3	2	4	3	3	3	3	4
133	3	2	2	1	4	3	3	3	3
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	3	3	3	3	3	4	3	4	3
136	2	3	3	3	4	2	3	3	3
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	3	3	4	4	3	3	3	3	1
140	4	4	3	4	4	4	3	3	3
141	3	4	2	4	4	4	4	4	3
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	4	2	4	3	4	3	3	3
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	2	4	3	4	3	3	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	3	4	4	4	4	4	4
149	4	4	3	3	3	3	3	3	3
150	3	3	2	3	3	3	3	3	4
151	3	3	2	1	4	3	3	3	3
152	3	3	2	1	4	3	3	3	3
153	3	4	3	4	4	3	4	4	4
154	3	3	3	3	4	3	3	3	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	4	3	4	4	3	3	4	3	3

**LAPORAN HASIL SURVEY KEMERUGAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN DELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	1	4	4	4	3	3	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	3	3	2	4	3	3	3	3	4
162	3	3	3	3	4	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	4	4	1	2	3	4	3	4	4
165	3	3	3	4	3	3	3	4	4
166	3	3	3	4	3	3	3	4	4
167	3	3	3	4	3	3	4	3	4
168	3	4	3	4	3	3	3	3	4
169	3	3	2	4	3	3	3	3	3
170	4	3	3	3	3	4	3	3	3
171	4	3	3	4	2	3	3	3	2
172	3	3	2	4	3	3	3	3	3
173	3	3	3	4	3	3	3	3	3
174	3	3	2	4	3	3	3	3	3
175	3	4	1	3	2	1	4	3	3
176	3	3	4	3	4	4	4	3	3
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	4	3	3	3	3	1
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	3	3	2	4	3	3	3	3	3
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	4	4	4	3	4	4	4	4
184	3	2	2	4	3	2	3	3	3
185	3	3	3	2	3	3	3	2	3
186	3	4	1	2	3	3	3	4	3
187	3	4	3	2	4	3	3	3	3
188	3	3	1	4	3	3	3	3	3
189	4	4	3	3	2	3	3	3	3
190	2	3	4	3	3	2	3	3	3
191	3	3	3	3	4	3	3	3	3
192	2	3	4	3	3	2	3	3	3
193	2	3	4	3	3	2	3	3	3
194	3	4	4	4	4	4	4	4	3
195	2	3	4	3	3	2	3	3	3
196	3	3	3	4	3	3	3	3	1
197	3	3	3	4	3	3	3	3	1
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	2	3	4	3	3	3	3
200	3	3	2	3	4	3	3	3	3
201	3	3	2	3	4	3	3	3	3

202	3	3	2	3	4	3	3	3	3
203	3	3	2	3	4	3	3	3	3
204	3	3	2	3	4	3	3	3	3
205	3	3	3	3	3	3	3	3	4
206	3	3	3	3	3	3	3	3	4
207	1	2	3	4	1	2	3	4	1
208	3	4	4	4	4	4	4	4	3
209	3	3	2	4	3	3	3	2	3
210	3	3	3	3	3	3	3	4	3
211	3	3	2	4	3	3	3	3	2
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	3	3	3	4	3	3	3	3	4
214	3	3	3	3	4	3	3	3	3
215	4	4	3	4	4	4	4	4	4
216	3	3	3	4	3	3	3	3	1
217	3	3	3	4	3	3	3	3	1
218	3	3	3	4	1	3	3	3	3
219	3	3	2	4	3	3	2	3	2
220	3	4	2	3	4	3	3	4	3
221	3	3	3	3	4	3	3	3	3
222	3	4	3	4	3	3	3	3	3
223	4	4	4	4	3	3	3	3	4
224	3	3	3	3	4	3	3	3	3
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	3	3	2	4	3	3	4	3	4
227	3	3	3	4	3	3	3	3	4
228	3	3	3	3	4	3	3	3	3
229	3	4	1	2	4	3	3	3	3
230	3	3	3	4	3	3	4	2	3
231	3	3	3	3	3	3	3	3	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	1	2	3	4	1	2	3	4	1
235	3	3	3	2	4	3	3	3	3
236	3	4	4	4	4	4	4	4	3
237	3	4	4	4	2	4	3	4	4
238	3	1	2	3	1	2	2	2	3
239	3	3	3	4	3	3	3	3	1
240	3	3	3	4	3	3	3	3	4
241	3	2	2	4	3	3	3	3	4
242	1	2	3	4	1	2	3	4	1
243	4	4	4	4	4	4	3	2	4
244	3	4	3	4	4	4	4	4	3
245	3	3	2	4	3	3	3	3	4



**LAPORAN HASIL SURVEY KEMERUGAHAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

334	3	3	3	3	3	3	3	3	3
335	3	3	3	3	3	3	3	3	3
336	3	3	3	4	3	3	3	3	4
337	3	3	3	4	3	3	3	3	4
338	3	2	2	3	4	3	3	3	3
339	3	3	2	4	4	3	3	3	4
340	4	4	3	4	4	3	4	4	2
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	3	3	3	3	4	3	3	3	3
343	3	3	3	3	3	3	3	4	4
344	4	4	4	4	4	3	4	4	4
345	3	3	3	3	3	3	3	4	3
346	3	3	3	3	3	3	3	3	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	3	3	2	4	3	3	3	3	4
350	4	4	4	3	3	4	4	4	3
351	3	3	3	3	3	3	3	3	3
352	3	3	3	3	3	3	3	3	4
353	3	3	4	4	4	4	4	4	4
354	4	4	3	3	4	3	3	3	3
355	3	3	3	4	3	3	3	3	4
356	3	3	3	3	3	3	3	3	3
357	3	3	3	4	3	3	3	3	1
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	3	3	2	4	3	3	4	3	1
361	3	3	2	4	3	3	4	3	2
362	2	2	1	2	3	2	3	2	3
363	3	3	2	4	3	3	3	3	4
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	3	3	2	4	4	3	3	3	3
366	3	3	2	2	3	2	3	3	3
367	4	4	3	4	3	3	4	4	4
368	3	3	3	4	3	3	3	3	4
369	4	4	3	4	4	3	3	3	4
370	3	3	2	4	3	3	3	2	4
371	3	2	2	2	3	3	3	2	2
372	3	3	3	3	4	3	3	3	3
373	3	3	2	4	3	3	3	3	4
374	4	4	3	4	3	4	4	4	4
375	3	3	3	4	3	3	3	1	3
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4

378	4	4	4	3	4	4	3	3	3
379	4	4	3	3	4	4	3	3	3
380	4	4	4	3	4	4	4	4	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	3	3	4	4	3	3	4	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	4	4	4	4	3	4	4	4	4
386	3	3	3	4	3	3	3	3	1
387	3	3	3	4	3	3	3	3	4
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4
389	3	3	3	2	3	3	3	2	4
390	3	4	3	4	3	3	4	3	4
391	3	3	2	3	2	3	2	3	3
392	3	3	3	3	4	3	3	3	4
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	3	4	4	3	4	4	4	4	4
395	4	4	3	4	4	3	3	4	4
396	3	4	4	4	4	4	4	4	4
397	3	3	3	3	2	3	3	1	3
398	3	3	3	3	3	3	1	3	4
399	3	2	1	2	2	3	3	2	3
400	4	1	1	2	2	3	4	3	3
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	3	3	3	3	4	3	3	3	3
403	3	3	3	4	3	3	3	3	4
404	3	3	3	4	3	3	4	4	4
405	3	4	4	4	4	4	3	3	3
406	4	3	4	3	4	4	3	4	4
407	3	3	3	3	3	3	3	3	3
408	3	3	3	3	4	3	3	3	3
409	3	4	4	3	3	4	4	4	4
410	4	4	4	4	4	4	4	4	4
411	4	4	4	4	4	4	4	4	4
412	4	4	3	3	4	4	4	4	3
413	3	3	3	4	4	4	4	4	4
414	3	3	3	4	3	3	3	3	4
415	3	3	3	3	4	3	4	4	3
416	3	3	3	3	3	3	3	3	3
417	4	3	3	4	4	4	3	4	4
418	4	3	3	4	4	3	3	2	2
419	3	3	3	3	4	3	3	3	4
420	3	3	3	3	3	3	3	3	3
421	3	2	2	3	3	3	3	3	1

**LAPORAN HASIL SURVEY KEMEROGHAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN DELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

422	3	3	3	4	3	3	3	3	1
423	3	4	3	3	3	3	3	3	4
424	3	3	3	4	3	3	3	3	3
425	3	4	3	4	4	3	4	4	4
426	4	4	4	4	4	4	4	4	4
427	3	3	3	4	2	3	3	3	3
428	3	3	3	4	3	4	4	4	4
429	4	4	3	4	4	3	4	4	4
430	3	4	3	4	3	3	3	3	4
431	3	3	2	4	3	3	3	3	4
432	3	3	3	4	4	4	1	2	1
433	4	4	4	4	4	4	4	4	4
434	3	3	3	4	3	3	3	3	1
435	4	3	3	4	4	4	4	4	3
436	3	3	3	3	3	3	3	3	4
437	3	3	3	2	3	3	3	3	4
438	4	4	4	2	3	3	3	3	2
439	4	4	4	2	3	3	3	3	2
440	3	3	3	4	3	3	3	3	4
441	3	3	2	4	3	3	3	2	4
442	3	3	3	3	4	3	3	3	3
443	3	3	3	4	3	3	3	3	4
444	4	4	4	4	4	4	4	4	4
445	3	3	2	4	3	3	3	3	3
446	4	4	4	4	4	4	4	4	4
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4
448	4	4	4	4	4	4	4	4	4
449	4	4	4	4	4	4	4	4	4
450	4	4	4	4	4	4	4	4	4
451	4	4	4	4	4	4	4	4	4
452	3	4	3	3	4	3	3	3	3
453	3	3	3	4	3	3	3	3	1
454	3	3	3	4	3	3	3	3	1
455	3	3	3	4	3	3	3	3	4
456	3	3	3	3	3	3	3	3	4
457	3	3	3	3	3	4	3	4	3
458	4	3	3	4	4	3	4	4	4
459	4	4	4	4	4	4	4	4	4
460	4	4	3	4	3	3	3	4	3
461	4	4	4	3	4	4	4	3	4
462	3	3	3	4	3	3	3	3	4
JML Nilai / Unsu r	14 97	15 14	13 72	1632	15 52	15 10	15 13	15 02	15 38

NRR / Unsu r	3,2 40 3	3,2 77 1	2,9 69 7	3,53 25	3,3 59 3	3,2 68 4	3,2 74 9	3,2 51 1	3,3 29 0
NRR Tert bg / Unsu r	0,3 60 0	0,3 64 1	0,3 29 9	0,39 25	0,3 73 2	0,3 63 1	0,3 63 8	0,3 61 2	0,3 69 9

LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP  
KABUPATEN BULELENG**

**Jalan Ngurah Rai No. 72 Singaraja, Telepon (0362) 22063**

**Website : <http://dpmptsp.bulelengkab.go.id>**

**Email : [dpmptsp@bulelengkab.go.id](mailto:dpmptsp@bulelengkab.go.id)**

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KABUPATEN BULELENG  
NOMOR : 800 /15/ DPMPSTP / 2023

TENTANG

TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BULELENG

KEPALA DINAS,

Menimbang: bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng;

Mengingat: 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II Dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);

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);



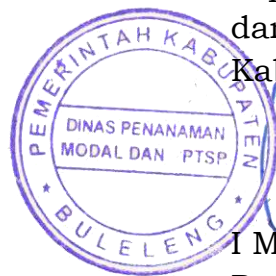
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah No 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2021 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 11);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Tim Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng yang susunan keanggotaannya sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tim Survey sebagaimana dimaksud diktum kesatu melaksanakan survey kepuasan masyarakat pada Tahun 2023, mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Menentukan metode survey;
  - b. Menyusun instrumen survey;
  - c. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
  - d. Mengolah hasil survey;
  - e. Menyajikan dan melaporkan hasil survey;
- KETIGA : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan;

Ditetapkan di Singaraja  
pada tanggal 02 Januari 2023  
Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Buleleng,



I Made Kuta, S.Sos  
Pembina Tk I (IV/b)  
NIP. 19700710 199203 1 007

**Tembusan :**

1. Pj. Bupati Buleleng
2. Inspektur Daerah Kabupaten Buleleng.
3. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Buleleng.
4. Arsip.

LAMPIRAN

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

NOMOR : 800 /15/ DPMPTSP / 2023

TENTANG

TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULELENG.

---

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BULELENG

Pengarah : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

Ketua : I Putu Kusdianto, SE, Penata Perizinan Ahli Madya (Koordinator  
Unit Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan),  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Buleleng.

Anggota : 1. Kadek Desiana Wati, SE, Fungsional Umum Dinas Penanaman  
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng  
2. I Nyoman Farry Indra Prawira, SH, Fungsional Umum Dinas  
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
3. Gede Yudana, Staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng

4. Putu Ayu Sri Muliadi, Staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng,



I Made Kuta, S.Sos

Pembina Tk I(IV/b)

NIP. 19700710 199203 1 007