

LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER II (PERIODE JULI – DESEMBER)

TAHUN 2021



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULELENG

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

MOTTO: MEMPERMUDAH URUSAN
ANDA DENGAN PELAYANAN PRIMA

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGUNA LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN BULELENG**

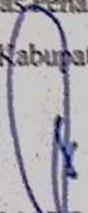
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Singaraja

Desember 2021

Pengarah,

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kabupaten Buleleng,

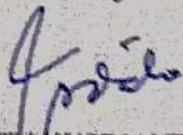


I MADE KUTA, S.Sos

NIP. 19700710 199203 1 007

Ketua Tim Survey,

Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan,



I PUTU KUSDIANTO, SE

NIP. 19861125 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
SEMESTER II TAHUN 2021

NILAI IKM

81.39

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 217 Responden
JENIS KELAMIN : L = 112 Responden
P = 105 Responden
PENDIDIKAN : SD = 0 Responden
SMP = 3 Responden
SMA/SMK = 79 Responden
Diploma = 20 Responden
S 1 = 111 Responden
S 2 = 4 Responden
Lain-lain = 0 Responden

Periode Survey (01 - 07 - 2021 s/d 31 - 12 - 2021)

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

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat perkenanNya maka Survey Kepuasan Masyarakat pada Semester II Tahun 2021 dapat terlaksana dengan lancar. Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2020 sebagaimana diamanatkan oleh Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik aparatur 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 perijinan dan non perijinan 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 penyusunan Laporan ini, dan kami juga mengharapkan masukan dan kritikan terhadap

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

hasil survey ini agar dapat memperbaiki kekurangan, serta menjadi panduan dalam proses perbaikan pelayanan publik yang ada.

Singaraja, Desember 2021

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	10
A. Periode Survey	10
B. Metoda Penelitian	10
BAB III. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY	11
A. Pelaksanaan	11
1. Pelaksana Survey	11
2. Tahapan Survey	11
B. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat	12
C. Penetapan Jumlah Responden	13
D. Pelaksanaan Pengumpulan Data	14
1. Pengumpulan data	14
2. Pengisian kuesioner	14
E. Langkah-langkah Pengolahan Data Survey	14
1. Pengukuran Skala Likert	14
2. Pengolahan Data Survey	16

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

BAB IV. HASIL SURVEY	18
A. Profil Responden	19
B. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	21
C. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan	22
D. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan	23
E. Konversi Indeks	23
BAB V. ANALISA DAN RENCANA TINDAK LANJUT	25
A. Analisa Hasil Survey	26
B. Rencana Tindak Lanjut	34
BAB VI. PENUTUP	36

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 2021	9
Tabel 2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 3	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	19
Tabel 4	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	19
Tabel 5	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	20
Tabel 6	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng	21
Tabel 7	Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng	22
Tabel 8	Nilai Rata-Rata Tertimbang per Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng	23
Tabel 9	Rata - Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng	25

*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 public 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 Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

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

6. 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.
7. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Buleleng 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.
8. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah.

B. Tujuan dan Sasaran.

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

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

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:

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.

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

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.

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).

*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 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;
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.

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

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

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Buleleng 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.

Dan sesuai dengan Peraturan Bupati Buleleng Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah, profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng 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) Subbagian Perencanaan
 - c. Bidang Pengendalian, Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal, terdiri dari:
 - 1) Seksi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal, dan
 - 2) Seksi Sistem Informasi dan Pembinaan Penanaman Modal.
 - d. Bidang Promosi Penanaman Modal, terdiri dari:
 - 1) Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal, dan
 - 2) Seksi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal.
 - e. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan A, terdiri dari:
 - 1) Seksi Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan A/I.II, dan
 - 2) Seksi Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan A/III.

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

f. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan B, terdiri dari:

- 1) Seksi Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan B/I.II, dan
- 2) Seksi Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan B/III.

g. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, terdiri dari:

- 1) Seksi Pengaduan, Informasi Layanan dan Pelaporan, dan
- 2) Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan.

Personil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng sebanyak 101 orang, yang selengkapnya dapat dilihat pada table di bawah:

Tabel 1
Personil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Buleleng Tahun 2021

Nomor	Uraian	Laki-laki (orang)	Perempuan (orang)	Jumlah (orang)
1	Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama	1	0	1
2	Pejabat Administrator	3	3	6
3	Pejabat Pengawas	7	5	12
4	Pejabat Pelaksana:			
	a. PNS	8	5	13
	b. Honor Daerah	1	0	1
	c. Tenaga Kontrak	36	32	68
5	Pejabat Fungsional	0	0	0
	Jumlah	56	45	101

Sumber: Subbagian Umum dan Keuangan, DPMPSTP Kabupaten Buleleng.

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

BAB II

METODE SURVEI

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 6 bulanan (Semester). 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 KEMEROGHAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

A. Pelaksanaan.

1. Pelaksanaan survei

- a. Pelaksanaan survei adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Buleleng 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.
- 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 / 08 / DPMPTSP/2021 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,

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

pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menetapkan pelaksana (Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat)
- b. Menentukan metoda survey
- c. Menyusun instrumen survei;
- d. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- e. Menentukan responden;
- f. Mencetak dan menggandakan kuesioner;
- g. Melaksanakan survei;
- h. Mengolah hasil survei;
- i. Menyajikan dan melaporkan hasil.

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

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng melakukan survey dengan menggunakan teknik survei melalui penyebaran Kuesioner kepada para penerima jasa layanan, dan penerima jasa layanan diminta untuk mengisi sendiri kuesioner yang telah diterimanya serta mengembalikan kuesioner kepada petugas yang sudah ditunjuk.

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

C. Penetapan Jumlah Responden.

Responden dipilih secara acak dengan teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P (1 - P)}{(N-1) \cdot d^2 + \lambda^2 \cdot P (1 - P)}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan db (derajat bebas) 1 (taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %)

N = populasi

P = proporsi populasi (menyebar normal) = 0,5

d^2 = galat penduga 5 % = 0,05

Dari data perizinan dan non-perizinan yang diterbitkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester I Tahun 2021 sebanyak 3.169 izin dan nonizin, maka rata-rata setiap bulan pada Semester I Tahun 2021 diterbitkan sebanyak 528 izin dan nonizin.

Dan berdasarkan Tabel Sampel Krejcie and Morgan, Populasi antara 500 sampai dengan 550 jumlah sampel diambil sebanyak 217 pemohon yang terbit izin dan nonizinnya, maka dalam Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Dinas

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

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester II Tahun 2021 jumlah responden survey ditetapkan sebanyak 217 orang.

D. Pelaksanaan Pengumpulan Data.

1. Pengumpulan data

Data pada survey ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, petugas perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dengan cara dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya diserahkan kepada petugas pencacah dan/atau dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

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

a. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang 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:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

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

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

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

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

2. Pengolahan Data Survei.

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan cara pengolahan secara manual, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9), jika ditemukan kuesioner yang tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikuti dalam analisis data;

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

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

2) Nilai indeks pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur.

*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 sebanyak 217 kuesioner, dan yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 217 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) Semester II Tahun 2021 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng adalah 81.39, dan berada pada kategori “BAIK” (pada nilai interval konversi: 76,61 s/d 88,30). Adapun Target Capaian IKM Tahun 2021 yang diharapkan pada sasaran mutu Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng Tahun 2017 - 2022 yang telah ditetapkan adalah 81,25. Maka IKM hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Semester I Tahun 2021 berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan dalam Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng Tahun 2017 - 2022.

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

Nomor	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	Laki-laki	112	51,61
2	Perempuan	105	48,39
Jumlah		217	100

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Semester II Tahun 2021.

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada pelaksanaan survey ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 112 orang (51,61%).

2. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

Nomor	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	SD	0	0,00
2	SMP	3	1,38
3	SMA/SMK	79	36,41
4	Diploma	20	9,22
5	S1	111	51,15

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

6	S2	4	1,84
7	Lain-lain	0	0,00
Jumlah		217	100

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Semester II Tahun 2021.

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada pelaksanaan survey ini berpendidikan terakhir S1 (Srata-1) sebanyak 111 orang (51,15%).

3. Pekerjaan Utama.

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

Nomor	Pekerjaan Utama	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	PNS	37	17,05
2	TNI	1	0,46
3	POLRI	0	0,00
4	SWASTA	106	48,85
5	WIRASWASTA	40	18,43
6	LAINNYA	33	15,21
Jumlah		217	100

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Semester II Tahun 2021.

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

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada pelaksanaan survey ini pekerjaan utama responden adalah swasta sebanyak 106 orang (48,85 %).

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 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

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NILAI
1	Persyaratan Pelayanan	724
2	Prosedur Pelayanan	713
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	716
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	727
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	717
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	723
7	Perilaku Petugas	726
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	728
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	731

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Semester II Tahun 2021.

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

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

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden (217).

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

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA – RATA (NRR)
1	Persyaratan Pelayanan	3,2613
2	Prosedur Pelayanan	3,2117
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,2252
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,2748
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,2297
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,2568
7	Perilaku Petugas	3,2703
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,2793
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,2928

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Semester II Tahun 2021.

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

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG
1	Persyaratan Pelayanan	0,3625
2	Prosedur Pelayanan	0,3568
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	0,3583
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	0,3638
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,3588
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	0,3618
7	Perilaku Petugas	0,3633
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,3643
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	0,3658
JUMLAH		3,2554

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Semester II Tahun 2021.

E. Konversi Indeks

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel 8)

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

dengan nilai dasar 25. Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh adalah; $3,2554 \times 25$ (nilai dasar) = 81,39.

Sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester II Tahun 2021 adalah 81,39, 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 Semester II Tahun 2021 adalah “B”, dan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester II Tahun 2021 adalah “BAIK”.

**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 Semester II Tahun 2021 terhadap para pengguna layanan Perizinan dan Non perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng adalah 81,39, yang artinya bahwa Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester II Tahun 2021 masuk dalam kategori B, dan Kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester II Tahun 2021 masuk dalam kategori BAIK. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut di atas terdiri dari 9 (Sembilan) indikator, dan selanjutnya dapat digambarkan hasil analisis terhadap kesembilan indikator, sebagaimana tabel 9 di bawah ini.

Tabel 9

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

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	MUTU PELAYANAN	PERINGKAT
1	Persyaratan Pelayanan	3,2613	B	5
2	Prosedur Pelayanan	3,2117	B	9
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,2252	B	8
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,2748	B	3
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,2297	B	7

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

6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,2568	B	6
7	Perilaku Petugas	3,2703	B	4
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,2793	B	2
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,2928	B	1

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Semester II Tahun 2021.

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 Semester II Tahun 2021 diperoleh rerata skor sebesar 3,2613 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 5, sedangkan rerata skor pada Semester I Tahun 2021 sebesar 3,2242 dan menduduki peringkat 6.

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester I Tahun 2021, rerata skor pada Semester II Tahun 2021 ada kenaikan, 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.

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

2. *Prosedur Pelayanan.*

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari analisis data hasil survey pada Semester II Tahun 2021 diperoleh rerata skor sebesar 3,2117 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 9, sedangkan rerata skor pada Semester I Tahun 2021 sebesar 3,1802 dan menduduki peringkat 8.

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester I Tahun 2021, rerata skor pada Semester II Tahun 2021 mengalami penurunan yaitu dari peringkat 8 diantara capaian indikator survey menjadi peringkat 9. Hal ini dikarenakan beberapa pemohon masih kurang merasa puas dengan tata cara pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan. Namun 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 system, 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 Semester II Tahun 2021 diperoleh rerata skor

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

sebesar 3,2252 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 8, sedangkan rerata skor pada Semester I Tahun 2021 sebesar 3,1622 dan menduduki peringkat 9.

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester I Tahun 2021, rerata skor pada Semester II Tahun 2021 mengalami kenaikan dan untuk peringkat diantara capaian indikator survey juga ada kenaikan (dari peringkat 9 menjadi peringkat 8). 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 tetap berada pada kategori 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, serta karena adanya pembatasan pegawai yang *WFO* dikarenakan surat edaran pemberlakuan PPKM akibat *covid-19*.

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. Dari analisis data hasil survey pada Semester II Tahun 2021 diperoleh rerata skor sebesar 3,2748 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d

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

3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 3, sedangkan rerata skor pada Semester I Tahun 2021 sebesar 3,3649 dan menduduki peringkat 2.

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester I Tahun 2021, rerata skor dan peringkat diantara capaian indikator survey pada Semester II Tahun 2021 mengalami penurunan (dari peringkat 2 menjadi peringkat 3), namun tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup biaya/tarif tetap berada pada kategori baik, yang artinya para pengguna layanan masih 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 Semester II Tahun 2021 diperoleh rerata skor sebesar 3,2297 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 7, dan rerata skor pada Semester I Tahun 2021 sebesar 3,1847 dan menduduki peringkat 7 pula.

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester I Tahun 2021, rerata skor pada Semester II Tahun 2021 mengalami peningkatan. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa produk pelayanan yang mengalami kesalahan redaksional dan kesalahan ketik. Tapi peringkat diantara capaian indikator survey masih sama menduduki peringkat 7, dan tingkat kepuasan

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

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 tetap 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.

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 Semester II Tahun 2021 diperoleh rerata skor sebesar 3,2568 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 6, sedangkan rerata skor pada Semester I Tahun 2021 sebesar 3,2432 dan menduduki peringkat 4.

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester I Tahun 2021, rerata skor pada Semester II Tahun 2021 mengalami kenaikan tetapi peringkat diantara capaian indikator survey mengalami penurunan menjadi peringkat 6, namun 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.

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

7. Perilaku Petugas.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari analisis data hasil survey pada Semester II Tahun 2021 diperoleh rerata skor sebesar 3,2703 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 4, sedangkan rerata skor pada Semester I Tahun 2021 sebesar 3,2883 dan menduduki peringkat 3.

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester I Tahun 2021, rerata skor peringkat pada Semester II Tahun 2021 mengalami penurunan (dari peringkat 3 menjadi peringkat 4), namun 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 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 Semester II Tahun 2021 diperoleh rerata skor sebesar 3,2793 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori

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

“BAIK” dan menduduki peringkat 2, sedangkan rerata skor pada Semester II Tahun 2020 sebesar 3,2887 dan menduduki peringkat 5.

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester I Tahun 2021, rerata skor dan peringkat pada Semester II Tahun 2021 mengalami penurunan. Sedangkan untuk peringkatnya mengalami kenaikan dari peringkat 5 menjadi peringkat 2. Dapat diketahui 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. Hal ini memberikan kenyamanan kepada penerima layanan. Walaupun pemohon merasa nyaman dengan ruangan penerimaan tetapi masih belum memenuhi standar PTSP sebagaimana diamanatkan karena belum adanya mesin antri dan jaringan internet yang tidak stabil masih memerlukan perhatian Sekretariat DPMPTSP sebagai supporting penyelenggaraan layanan perizinan dan nonperizinan.

*LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN 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 Semester I Tahun 2021 diperoleh rerata skor sebesar 3,2928 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 1, sedangkan rerata skor pada Semester I Tahun 2021 sebesar 3,3919 dan menduduki peringkat 1.

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester I Tahun 2021, rerata skor pada Semester II Tahun 2021 mengalami penurunan namun untuk peringkatnya masih tetap berada pada posisi 1, 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, email resmi di dpmptsp@bulelengkab.go.id, SP4N Lapor! yaitu di alamat www.lapor.go.id, sosial media facebook dan instagram di DPMPTSP Buleleng, dan melalui kontak telepon di (0362) 22063.

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

B. Rencana Tindak Lanjut.

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester I Tahun 2021 masuk dalam kategori “BAIK” namun masih ada beberapa skor dan peringkat capaian indikator survey yang mengalami penurunan. Oleh karena itu upaya 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. Penilaian peringkat ke 9 (paling rendah), yaitu unsur yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dengan nilai 3,2117.
2. Penilaian peringkat ke 8, yaitu unsur kecepatan waktu pelayanan, dengan nilai 3,2252.
3. Penilaian peringkat ke 7, yaitu unsur Produk Spesifik Jenis Pelayanan, dengan nilai 3,2297.

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

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

ISO 9001-2015, serta anggaran, maka akan dilakukan upaya perbaikan sebagai berikut:

1. Upaya perbaikan dari unsur Prosedur pelayanan, yaitu melalui dapat dilaksanakan dengan melatih SDM yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat agar memahami seluruh jenis perizinan dan nonperizinan serta dapat berperilaku yang sopan dan ramah dan mengedepannya 3S (Senyum, Salam, Sapa).
2. 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 nonperizinan.
3. Upaya perbaikan dari unsur Produk Spesifik Jenis Pelayanan, yaitu melalui penerapan koreksi berjenjang terhadap izin dan nonizin yang telah selesai dicetak sebelum dimintakan tanda tangan kepada Kepala Dinas, mulai dari petugas pencetakan, staf, Kepala Seksi dan Kepala Bidang, sehingga diharapkan akan memperkecil kesalahan redaksional dalam izin dan nonizin yang tercetak.

*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 Semester II Tahun 2021, 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 mengalami penurunan, sehingga unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

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

LAMPIRAN - LAMPIRAN

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

123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
126	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
130	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
135	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
136	3	3	2	3	4	3	3	3	3	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
140	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
141	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
144	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
145	3	3	3	4	2	4	3	3	3	
146	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
147	3	2	4	4	4	3	3	4	3	
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
149	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
150	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
151	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
152	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
153	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
154	3	3	4	3	2	3	3	4	2	
155	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
156	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
157	3	2	3	2	4	3	3	3	2	
158	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
159	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
160	3	4	2	3	3	3	4	2	3	
161	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
162	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
163	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
164	3	3	2	3	4	3	3	4	4	
165	3	3	4	3	3	3	3	3	2	

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

166	3	2	2	3	3	3	3	2	3
167	3	3	3	2	3	3	3	3	3
168	3	3	3	2	3	3	3	3	4
169	3	3	4	2	3	4	2	2	3
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	2	3	3	3	3	4	3	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	4
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	4	4	2	4	3	3	3
178	3	4	4	2	2	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	2	3	3	3
180	3	4	3	3	3	4	4	4	3
181	2	3	4	3	2	4	2	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	4	3
183	2	4	3	3	3	3	3	4	3
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	2	3	3	3	3	4	3	4	3
186	2	4	3	3	2	3	3	3	3
187	3	3	4	3	3	3	4	3	3
188	3	3	3	4	3	4	4	4	3
189	3	3	3	3	3	3	2	4	3
190	4	3	4	2	4	2	4	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	2	3	3	4	4	4
193	3	3	4	3	3	4	4	2	2
194	3	4	3	2	4	3	4	3	3
195	3	3	4	2	3	3	3	3	4
196	3	3	3	4	4	3	4	3	3
197	3	3	4	4	3	3	3	3	3
198	3	4	3	3	3	3	4	2	2
199	3	3	3	4	3	3	3	3	3
200	3	3	3	4	4	3	3	3	4
201	4	3	4	1	4	3	2	3	2
202	3	3	4	3	3	3	3	2	3
203	3	2	3	3	3	4	2	2	3
204	3	3	3	4	4	3	3	3	3
205	4	3	3	3	3	3	2	3	3
206	3	2	3	3	4	3	4	2	2
207	4	3	3	3	4	3	3	3	3
208	4	3	3	4	3	3	3	3	3

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

209	3	4	3	3	3	3	4	2	2	
210	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
211	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
212	4	4	3	1	4	3	2	3	2	
213	4	3	4	3	3	3	4	2	2	
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
215	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
216	4	4	3	1	4	3	2	3	2	
217	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
JML Nilai / Unsur	724	713	716	727	717	723	726	728	731	
NRR / Unsur	3,2613	3,2117	3,2252	3,2748	3,2297	3,2568	3,2703	3,2793	3,2928	
NRR Tertbg / Unsur	0,3623	0,3568	0,3583	0,3638	0,3588	0,3618	0,3633	0,3643	0,3658	

DATA IZIN DAN NONIZIN TERBIT PADA SEMESTER I TAHUN 2021

NO	JENIS IJIN	TW I	TW II	Total
PERIJINAN A				
1	Persetujuan Prinsip Membangun	58	93	151
2	Persetujuan Pemakaian Tanah	0	0	0
3	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	5	0	5
4	Izin Lokasi	0	0	0
5	Izin Pemanfaatan dan Penggunaan Tanah	0	0	0
6	Izin Usaha Perikanan (IUP)	23	29	52
7	Izin Mendirikan Bangunan (I M B)	461	1006	1467
8	Izin Mendirikan Bangunan Tempat Pendaratan dan Lepas Landas Helikopter	0	0	0
9	Izin Pembangunan dan Pengembangan Perumahan	0	0	0
10	Izin Pembangunan dan Pengembangan Kawasan Permukiman	0	0	0
11	Izin Reklame	70	90	160
12	Sertifikat Laik Fungsi (SLF)	5	6	11
13	Surat Kepemilikan Bangunan Gedung (SKBG)	0	0	0
14	Validasi TKA (IMTA)	0	0	0
15	Pengesahan Rencana Tapak (Site Plan)	5	7	12
PERIJINAN B				
1	Ijin Bengkel Umum Kendaraan Bermotor	3	2	5
2	Ijin Trayek (IT)	7	5	12

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

3	Ijin Usaha Penyelenggaraan Angkutan (IUA)		7	4	11
4	Legalisir Ijin Pendirian Perusahaan Bengkel Umum Kendaraan Bermotor		0	0	0
5	Ijin Usaha Industri (IUI)		25	26	51
6	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)		94	70	164
7	Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)		73	60	133
8	SITU MB/ SIUP MB		8	5	12
10	Ijin Penimbunan Bahan Bakar Minyak		2	0	2
11	Ijin Pemotongan Hewan dan Penyediaan Daging		0	1	1
12	Izin Penggilingan Padi dan Penyosohan Beras		0	0	0
13	Izin Pengadaan dan Pembelian Daun Tembakau Hijau dan Tembakau Krosok		0	0	0
14	Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUPPT)		0	0	0
15	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)		0	0	0
16	Izin Usaha Toko Modern (IUTM)		0	0	0
17	IPPLH	- SPPL	0	0	0
		- Izin Pengelolaan Limbah B3	2	2	4
		- Izin Lingkungan	0	0	0
		- Izin Pembuangan Limbah Cair	1	0	1
		- Izin Pembuangan Limbah Cair Domestik	0	0	0
18	Izin Pendidikan	- Izin Operasional Sekolah Swasta	0	0	0
		- Izin Sekolah Dasar	1	0	1
		- Izin Operasional Pendirian Taman Kanak-Kanak (TK)	2	0	2
		- Izin Operasional Pendirian Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)	5	3	8
		- Izin Operasional Pendirian Kelompok Bermain	0	1	1
		- Izin Operasional Pendirian Pusat Kegiatan Belajar Mengajar	0	1	1
		- LPKS	2	0	2
		- Izin Operasional Pendirian PAUD	0	0	0
19	Sosial	- Izin Pengumpulan Sumbangan	0	1	1
		- Izin Operasional LKSA	1	0	1
		- Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)	6	3	9
20	Izin Usaha Koperasi Simpan Pinjam		0	1	1
21	Perjalanan Wisata	- Biro Perjalanan Wisata	1	0	1
		- Agen Perjalanan Wisata	0	0	0
22	Penyedia Jasa Akomodasi	- Hotel	6	7	13
		- Bumi Perkemahan	0	0	0
		- Persinggahan Karavan	0	0	0
		- Villa	12	24	36
		- Pondok Wisata	1	5	6
		- Akomodasi Lain	0	0	0
23	Jasa Makanan dan Minuman	- Restoran	5	6	11
		- Rumah Makan	0	1	1

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

		- Kafe		0	0	0
		- Bar		5	4	9
		- Catering		0	0	0
		- Jasa Boga		0	0	0
		- Pusat Penjualan Makanan		0	0	0
		- Usaha Jasa Daya Tarik Wisata lainnya yang ditetapkan oleh Bupati		0	0	0
24	Kawasan Pariwisata			0	0	0
25	Jasa Transportasi Wisata	- Angkutan Jalan Wisata		0	0	0
		- Angkutan Kereta Api Wisata		0	0	0
		- Angkutan sungai dan danau wisata		0	0	0
		- angkutan laut domestik wisata		0	0	0
		- angkutan laut international wisata		0	0	0
26	Jasa Daya Tarik Wisata	- Pengelolaan Museum		0	0	0
		- Pengelolaan Peninggalan Sejarah		0	0	0
		- Usaha Jasa Daya Tarik Wisata lainnya yang ditetapkan oleh Bupati		0	0	0
27	Penyelenggara Hiburan dan Rekreasi	- Gelanggang Olah Raga	Lapangan Golf	0	0	0
			Rumah Bilyar	0	0	0
			Gelanggang Renang	0	0	0
			Lapangan Tenis	0	0	0
			Gelanggang Bowling	0	0	0
			Jenis Usaha Gelanggang olah raga lainnya yang ditetapkan oleh Bupati	0	0	0
		- Gelanggang Seni	Sanggar seni	1	2	3
			Galeri seni	0	0	0
			Gedung pertunjukan seni	0	0	0
			Gelanggang seni lainnya yang ditetapkan oleh Bupati	0	0	0
		- Arena Permainan		0	0	0
		- Hiburan Malam	Klab Malam	0	0	0
			Diskotik	0	0	0
			Pub	0	0	0
		- Panti Pijat		0	0	0
		- Taman Rekreasi		0	0	0
- Karaoke		0	0	0		
- Kolam Renang		0	0	0		
- Jasa Impresariat / Promotor		0	0	0		
28	Jasa Pramuwisata			0	0	0
29	Penyelenggara Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi dan Pameran			0	0	0
30	Jasa Konsultan Pariwisata			0	0	0
31	Jasa Informasi Wisata			0	0	0

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

32	Wisata Tirta	-	Wisata Bahari	wisata selam	0	0	0
				wisata perahu layar	0	0	0
				Wisata memancing	0	0	0
				Wisata Selancar	0	0	0
				Dermaga Bahari	0	0	0
				Jenis Usaha Wisata Bahari yang ditetapkan oleh Bupati	0	0	0
		-	Wisata Sungai, danau dan waduk	Wisata Arung Jeram	0	0	0
				Wisata Dayung	0	0	0
Sub Jenis Usaha Lainnya dari Jenis Usaha wisata sungai, danau dan waduk yang ditetapkan oleh Bupati	0			0	0		
33	SPA			1	0	1	
34	Izin Kesehatan	-	Izin Operasional Rumah Sakit	1	1	2	
		-	Izin Mendirikan Puskesmas	0	0	0	
		-	Izin Operasional Puskesmas	0	0	0	
		-	Izin Apotek	15	10	25	
		-	Izin Toko Obat	1	2	3	
		-	Izin Toko Alat Kesehatan	0	0	0	
		-	Izin Optikal	0	0	0	
		-	Izin Usaha Mikro Obat Tradisional	3	1	4	
		-	Izin Penyelenggaraan Laboratorium Kesehatan	0	0	0	
		-	Surat Ijin Praktek Dokter Spesialis	11	12	23	
		-	Surat Ijin Praktek Dokter Umum	29	14	43	
		-	Surat Ijin Praktek Dokter Gigi	6	2	8	
		-	Surat Ijin Praktek Dokter Intersif	14	27	41	
		-	Surat Ijin Praktek Perawat	75	58	133	
		-	Surat Ijin Praktek Bidan	10	41	51	
		-	Surat Ijin Praktek Perawat Gigi dan Mulut	1	1	2	
		-	Surat Ijin Praktek Refraksionis Optisien (RO)	0	0	0	
		-	Sura Ijin Kerja. ATLM (Ahli Teknologi Laboraturium Medik)	5	4	9	
		-	Surat Ijin Praktik Penata Anastesi	1	1	2	
		-	Surat Ijin Kerja Sanitarian	1	2	3	
		-	Izin Teknisi Gizi	0	1	1	
		-	Surat Ijin Kerja Tenaga Gizi	0	0	0	
		-	Surat Ijin Praktek Apoteker	16	17	33	
		-	Surat Ijin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian	30	14	44	
-	Surat Ijin Kerja Pisioterapi	0	0	0			
-	Surat Ijin Kerja Radiografer	4	3	7			
-	Surat Ijin Perekam Medis	3	1	4			

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

		Ijin Operasional Usaha Pemberantasan hama (pest Control)	0	0	0
		- Izin Mendirikan Klinik	0	0	0
		- Izin Operasional Klinik	0	0	0
		- Surat Izin Penyehat Tradisional	1	8	9
		- Izin Salon	0	0	0
		- Izin SPA	0	0	0
		- Izin Psikologi Klinis	0	0	0
		- Epidemiologi Kesehatan	0	0	0
		- Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku	0	0	0
		- Administrasi Kebijakan dan Kesehatan	0	0	0
		- Biostatistik dan Kependudukan	0	0	0
		- Biostatistik dan Kesehatan	0	0	0
		- Kesehatan Reproduksi dan Keluarga	0	0	0
		- Entomolog Kesehatan	0	0	0
		- Mikrobiologi Kesehatan	0	0	0
		- Okupasi Terapis	0	0	0
		- Akupuntur	0	0	0
		- Perekam Medis dan Informasi	0	0	0
		- Teknik Kardiovaskular	0	0	0
		- Audiologis	0	0	0
		- Elektromedis	0	5	5
		- Fisikawan Medis	0	0	0
		- Radioterapis	0	0	0
		- Ortotik Prsotetik	0	0	0
		- SIK Sanitarian	0	0	0
		- Tenaga Kesehatan Tradisional Ramuan	0	0	0
		- Tenaga Kesehatan Tradisional Keterampilan	0	0	0
		- Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	26	22	48
		- Sertifikat Hygien Sanitasi Hotel	0	3	3
		- Sertifikat Hygien Sanitasi Rumah Makan	0	3	3
		- Grade Restaurant	0	0	0
		- Sertifikat Hygien Sanitasi Jasa Boga	0	0	0
		- Sertifikat Hygien Sanitasi Depot Air Minum	0	0	0
		- Sertifikat Hygien Kolam Renang	0	0	0
		- Produksi Rumah Tangga Pangan	0	0	0
35		Surat Rekomendasi Penelitian	121	173	294
36		Izin Membawa Cagar Budaya			
37	Izin Ketenagakerjaan	- Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)	0	3	3
		- Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS)	0	0	0
		- Izin Usaha Lembaga Penyalur Pekerja Rumah Tangga (SIU-LPPRT)	0	0	0

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

		-	Izin Operasional Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh	0	0	0
38	Izin Penggunaan Arsip Tertutup					
39	Tanda Daftar Gudang (TDG)			0	3	3
JUMLAH				1272	1897	3169