

LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER II (PERIODE JULI – DESEMBER)

TAHUN 2022



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULELENG

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

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

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 2022

Pengarah,

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Kabupaten Buleleng,



IMADE KUTA, S.Sos

NIP. 19700710 199203 1 007

Ketua Tim Survey,

Analisis Kebijakan 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
SEMESTER II TAHUN 2022

NILAI IKM

82.41

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 152 Responden
JENIS KELAMIN : L = 75 Responden
P = 77 Responden
PENDIDIKAN : SD = 0 Responden
SMP = 6 Responden
SMA/SMK = 73 Responden
Diploma = 26 Responden
S 1 = 47 Responden
Lain-lain = 0 Responden

Periode Survey (01 - 07 - 2022 s/d 31 - 12 - 2022)

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 2022 dapat terlaksana dengan lancar. Suvey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2022 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 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 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 2022

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	12
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 DELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

BAB IV. HASIL SURVEY	18
A. Profil Responden	19
B. Konversi Indeks	20
BAB V. ANALISA DAN RENCANA TINDAK LANJUT	22
A. Analisa Hasil Survey	23
B. Rencana Tindak Lanjut	26
BAB VI. PENUTUP	28

LAMPIRAN-LAMPIRAN

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Personil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng Tahun 2022	9
Tabel 2	Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu pelayanan dan Kinerja 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	Nilai IKM dari Tahun 2018 s.d 2021 pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng.....	21
Tabel 7	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.

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

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

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:

1. Persyaratan Pelayanan.

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

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

2. Prosedur Pelayanan.

Prosedur adalah tatacara 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.

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

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

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;
5. Memacu persaingan positif, antar penyelenggara pelayanan pada lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

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

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

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

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng berdasarkan 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, 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 Perizinan;
 - b. pelaksanaan kebijakan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Administrasi Perizinan;
 - c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Administrasi Perizinan;
 - d. pelaksanaan administrasi dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

*LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)
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) Analis Kebijakan Ahli Muda Substansi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal, dan
 - 2) Analis Kebijakan Ahli Muda Substansi Sistem Informasi dan Pembinaan Penanaman Modal.
 - d. Substansi Promosi Penanaman Modal, terdiri dari:
 - 1) Analis Kebijakan Ahli Muda Substansi Pengembangan Promosi Penanaman Modal, dan
 - 2) Analis Kebijakan Ahli Muda Substansi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal.
 - e. Substansi Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan A, terdiri dari:
 - 1) Analis Kebijakan Ahli Muda Substansi Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan A/I,II, dan
 - 2) Analis Kebijakan Ahli Muda Substansi Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan A/III.

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

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

- 1) Analis Kebijakan Ahli Muda Substansi Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan B/I,II, dan
- 2) Analis Kebijakan Ahli Muda Substansi Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan B/III.

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

- 1) Analis Kebijakan Ahli Muda Substansi Pengaduan, Informasi Layanan dan Pelaporan, dan
- 2) Analis Kebijakan Ahli Muda Substansi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan.

Personil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng sebanyak 103 orang, yang selengkapnya dapat dilihat pada table di bawah:

Tabel 1
Personil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Buleleng Tahun 2022

Nomor	Uraian	Laki-laki (orang)	Perempuan (orang)	Jumlah (orang)
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	8	5	13
	b. CPNS	2	2	4
	c. Honor Daerah	1	0	1
	d. Tenaga Kontrak	39	30	69
5	Pejabat Fungsional Tertentu	7	6	13
	Jumlah	60	43	103

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 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 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 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 yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 10 tahun 2021 tentang Perubahan Kedua 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: 800/15/DPMPTSP/2022 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, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menetapkan pelaksana (Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat)

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

- 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 Survey 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.

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:

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

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

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 2022 sebanyak 1.505 izin dan nonizin, maka rata-rata setiap bulan pada Semester I Tahun 2022 diterbitkan sebanyak 250 izin dan nonizin.

Dan berdasarkan Tabel Sampel *Krejcie and Morgan*, Populasi 250 memiliki jumlah sampel 152 sehingga diambil sebanyak 152 pemohon yang terbit izin dan non izin, maka dalam Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester II Tahun 2022 jumlah responden survey ditetapkan sebanyak 152 orang.

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

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:

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

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

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

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

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 :

SKM	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$	x	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:

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

Adapun penskorannya 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:

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

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 Survey.

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 diikutkan dalam analisis data;
- 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.

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

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 152 kuesioner, dan yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 152 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 2022 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng adalah 82,41, berada pada kategori “BAIK” (pada nilai interval konversi: 76,61 s/d 88,30). Adapun Target Capaian IKM Tahun 2022 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 81,50. Maka IKM hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Semester II Tahun 2022 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 KEPUASAN 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	75	49,34
2	Perempuan	77	50,66
Jumlah		152	100

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Semester II Tahun 2022.

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada pelaksanaan survey ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 77 orang (50,66%).

2. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

Nomor	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	SD	0	0,00
2	SMP	6	3,95
3	SMA/SMK	73	48,03
4	Diploma	26	17,11
5	S1	47	30,92
6	Lain-lain	0	0,00
Jumlah		152	100

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Semester II Tahun 2022.

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada pelaksanaan survey ini berpendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 73 orang (48,03%).

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

3. Pekerjaan Utama.

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

Nomor	Pekerjaan Utama	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	PNS	18	11,84
2	TNI	2	1,32
3	POLRI	0	0,00
4	SWASTA	72	47,37
5	WIRASWASTA	42	27,63
6	LAINNYA	18	11,84
Jumlah		152	100

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Semester II Tahun 2022.

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada pelaksanaan survey ini pekerjaan utama responden adalah Swasta sebanyak 72 orang (47,37%).

B. Konversi Indeks

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang dengan nilai dasar 25. Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh adalah; $3,2962 \times 25$ (nilai dasar) = 82,41.

Sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester II Tahun 2022 adalah 82,41, 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 2022 adalah “B”, dan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester II Tahun 2022 adalah “BAIK”.

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

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

Tabel 6
Nilai IKM dari Tahun 2018 s.d Tahun 2022 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng

Tahun	Semester I	Semester II
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 KEMEROGHAN 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 2022 terhadap para pengguna layanan Perizinan dan Non perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng adalah 82,41, yang artinya bahwa Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester II Tahun 2022 masuk dalam kategori Baik, dan Kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester II Tahun 2022 masuk dalam kategori BAIK.

Tabel 7

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	3,4331	B	2
2	Prosedur Pelayanan	3,3631	B	3
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,1401	B	9
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,2038	B	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3439	B	4
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,2484	B	5
7	Perilaku Petugas	3,1656	B	8
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,1975	B	7
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,5732	A	1

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Semester II Tahun 2022.

*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 Semester II Tahun 2022 diperoleh rerata skor sebesar 3,4331 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK”. Dengan demikian survey Kepuasan Masyarakat pada ruang lingkup “Persyaratan” berada pada kategori Baik.

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 2022 diperoleh rerata skor sebesar 3,3631 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK”. Dengan demikian survey Kepuasan Masyarakat pada ruang lingkup “Prosedur Pelayanan” berada pada kategori Baik.

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 2022 diperoleh rerata skor sebesar 3,1401 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK”. Dengan demikian survey Kepuasan Masyarakat pada ruang lingkup “Kecepatan Waktu Pelayanan” berada pada kategori Baik.

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

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 2022 diperoleh rerata skor sebesar 3,2038 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK”. Dengan demikian survey Kepuasan Masyarakat pada ruang lingkup “Kewajaran Biaya Pelayanan” berada pada kategori Baik.

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 2022 diperoleh rerata skor sebesar 3,3439 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK”. Dengan demikian survey Kepuasan Masyarakat pada ruang lingkup “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan” berada pada kategori Baik.

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 2022 diperoleh rerata skor sebesar 3,2484 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK”.

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

Dengan demikian survey Kepuasan Masyarakat pada ruang lingkup “Kompetensi/Kemampuan Petugas” berada pada kategori Baik.

7. Perilaku Petugas.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari analisis data hasil survey pada Semester II Tahun 2022 diperoleh rerata skor sebesar 3,1656 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK”. Dengan demikian survey Kepuasan Masyarakat pada ruang lingkup “Perilaku Petugas” berada pada kategori Baik.

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 2022 diperoleh rerata skor sebesar 3,1975 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK”. Dengan demikian survey Kepuasan Masyarakat pada ruang lingkup “Kualitas Sarana dan Prasarana” berada pada kategori Baik.

9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan pengaduan pengguna layanan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari analisis data hasil survey pada

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

Semester II Tahun 2022 diperoleh rerata skor sebesar 3,5732 berada pada nilai interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian survey Kepuasan Masyarakat pada ruang lingkup “Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan” berada pada kategori Sangat Baik.

B. Rencana Tindak Lanjut.

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester II Tahun 2022 masuk dalam kategori “BAIK” namun 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 kecepatan waktu pelayanan, dengan nilai 3,1401
2. Penilaian peringkat ke 8, yaitu perilaku petugas, dengan nilai 3,1656
3. Penilaian peringkat ke 7, yaitu unsur kualitas sarana dan prasarana, dengan nilai 3,1975

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

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 non perizinan.
2. Upaya perbaikan dari unsur perilaku petugas yaitu dengan menekankan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) kepada semua petugas yang bertugas memberikan pelayanan langsung.
3. Upaya perbaikan dari unsur kualitas sarana dan prasarana yaitu melalui penambahan beberapa unit perangkat pelayanan perizinan dan non perizinan seperti komputer, mesin fotocopi, printer, perbaikan jaringan internet dan berbagai sarana penunjang lainnya.

*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 2022, 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 KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**TABEL PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) PER-RESPONDEN DAN PER-UNSUR PELAYANAN
PADA SEMESTER II TAHUN 2022**

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
14	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
17	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
18	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
19	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
20	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
22	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
24	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
25	3	2	2	4	3	3	3	2	1	
26	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
27	4	4	3	1	3	4	3	3	4	
28	4	4	3	4	3	4	4	4	1	
29	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
32	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
33	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	4	4	3	3	4	4	

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

121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
126	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
127	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
130	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
135	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
137	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	3	3	2	2	3	3	3	2	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	3	3	2	2	3	3	3	3	4	
146	3	3	2	2	3	3	3	2	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
150	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
151	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JML Nilai / Unsur	539	528	493	503	525	510	497	502	561	
NRR / Unsur	3,4331	3,3631	3,1401	3,2038	3,3439	3,2484	3,1656	3,1975	3,5732	
NRR Tertbg /Unsur	0,3814	0,3736	0,3489	0,3559	0,3715	0,3609	0,3517	0,3552	0,3970	

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

DATA IZIN DAN NONIZIN TERBIT PADA SEMESTER I TAHUN 2022

NO	JENIS IJIN	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Total
Pendidikan								
1	Izin Pendirian Taman Kanak-Kanak / Taman Kanak-Kanak Luar Biasa	0	0	0	0	0	0	0
2	Izin Operasional Taman Kanak-Kanak / Taman Kanak-Kanak Luar Biasa	0	0	0	0	1	0	1
3	Izin Pendirian Kelompok Bermain (KB) / Taman Penitipan Anak (TPA) / Satuan PAUD Sejenis (SPS)	0	0	0	0	0	0	0
4	Izin Operasional Kelompok Bermain (KB) / Taman Penitipan Anak (TPA) / Satuan PAUD Sejenis (SPS)	0	0	0	0	0	0	0
5	Izin Pendirian Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)	0	0	0	0	0	0	0
6	Izin Operasional Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)	2	0	1	0	0	1	4
7	Izin Pendirian Kelompok Belajar	0	0	0	0	0	0	0
8	Izin Operasional Kelompok Belajar	0	0	0	0	0	0	0
9	Izin Pendirian Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM)	0	0	0	0	0	0	0
10	Izin Operasional Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM)	0	1	1	1	1	0	4
11	Izin Pendirian Majelis Taklim	0	0	0	0	0	0	0
12	Izin Operasional Majelis Taklim	0	0	0	0	0	0	0
13	Izin Pendirian Satuan PNF Sejenis	0	0	0	0	0	0	0
14	Izin Operasional Satuan PNF Sejenis	0	0	0	0	0	0	0
15	Izin Pendirian Sekolah Dasar	0	0	0	0	0	0	0
16	Izin Operasional Sekolah Dasar	0	0	0	0	0	0	0
17	Izin Pendirian Sekolah Menengah Pertama (SMP)	0	0	0	0	0	0	0
18	Izin Operasional Sekolah Menengah Pertama (SMP)	0	0	0	0	0	0	0
Kesehatan								
1	Izin Praktik Dokter Umum	13	9	18	9	19	25	93
2	Izin Praktik Dokter Spesialis	19	14	22	12	15	17	99
3	Izin Praktik Dokter Gigi	7	3	6	11	3	5	35
4	Izin Praktik Dokter Internsif	4	0	0	7	11	14	36
5	Izin Praktik Bidan	25	12	0	61	25	27	150
6	Izin Praktik Apoteker	4	6	4	4	1	11	30
7	Izin Praktik Perawat	42	32	33	55	59	54	275
8	Izin Praktik Terafis Gigi dan Mulut	0	0	1	0	1	1	3
9	Izin Praktik Fisioterapi	3	0	0	0	3	3	9
10	Izin Praktik Radiografer	1	0	0	5	6	4	16
11	Izin Kerja Refraksionis Optisien (RO)	0	0	0	0	1	1	2
12	Izin Penyelenggara Laboratorium Kesehatan	0	0	0	0	0	0	0
13	Izin Operasional Usaha Pemberantasan Hama (pest control)	0	0	0	0	0	0	0

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

14	Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium Tenaga Medik (ATLM)	1	2	0	5	8	3	19
15	Izin Praktek Perawat Anastesi	0	0	0	0	0	4	4
16	Surat Izin Kerja Sanitarian	0	0	0	0	2	3	5
17	Izin Praktek Tenaga Gizi	5	0	0	6	6	4	21
18	Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian	4	2	0	0	5	2	13
19	Izin Praktek Rekam Medis	0	0	0	0	0	0	0
20	Izin Laboratorium	0	0	0	0	0	0	0
21	Izin Praktek Tenaga Kesehatan Tradisional	0	0	0	0	0	0	0
22	Izin Penyelenggaraan Sehat Pakai Air (SPA)	0	0	0	0	0	0	0
23	Izin Psikologi Klinis	0	0	0	0	0	0	0
24	Izin Epidemiolog Kesehatan	0	0	0	0	0	0	0
25	Izin Promosi Kesehatan dan Ilmu Prilaku	0	0	0	0	0	0	0
26	Izin Pembimbing Kesehatan Kerja	0	0	0	0	0	0	0
27	Izin Administrasi dan Kebijakan Kesehatan	0	0	0	0	0	0	0
28	Izin Biostatistik dan Kependudukan	0	0	0	0	0	0	0
29	Izin Kesehatan Reproduksi dan Keluarga	0	0	0	0	0	0	0
30	Izin Entomolog Kesehatan	0	0	0	0	0	0	0
31	Izin Mikrobiolog Kesehatan	0	0	0	0	0	0	0
32	Izin Okupasi Terapis	0	0	0	0	0	0	0
33	Izin Akupuntur	0	0	0	0	0	0	0
34	Izin Perkam Medis dan Informasi Kesehatan	1	1	0	1	3	0	6
35	Izin Teknik Kardiovaskular	0	0	0	0	0	0	0
36	Izin Teknisi Pelayanan Darah	0	0	0	0	0	0	0
37	Izin Teknisi Gigi	0	0	0	0	0	0	0
38	Izin Tukang Gigi	0	0	0	0	0	0	0
39	Izin Audiologis	0	0	0	0	0	0	0
40	Izin Teknik Elektromedis	2	0	0	0	2	0	4
41	Izin Ahli Teknologi Laboratrium Medik	0	0	0	0	0	0	0
42	Izin Fisikawan Medik	0	1	0	0	1	0	2
43	Izin Radioterapis	0	0	0	0	0	0	0
44	Izin Ortotik Prostetik	0	0	0	0	0	0	0
45	Izin Tenaga Kesehatan Tradisional Ramuan	0	0	0	0	0	0	0
46	Izin Tenaga Kesehatan Tradisional Keterampilan	0	0	0	0	0	0	0
47	Izin Laik Higiene Sanitasi Hotel	0	2	0	0	0	0	2
48	Izin Laik Higiene Sanitasi Rumah Makan	1	2	0	0	0	0	3
49	Izin Laik Higiene Sanitasi Jasa Boga	0	0	0	0	0	0	0
50	Izin Laik Higiene Sanitasi Depot Air Minum	0	0	0	0	0	0	0
51	Terafis Wicara	0	0	0	0	0	1	1
52	Izin Operasional Rumah Sakit	0	0	0	0	0	0	0
53	Surat Terdaftar Pengobat Tradisional (SPTP) SPA	0	0	0	0	0	0	0
54	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (HATTRA)	0	0	0	0	0	0	0

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

55	Sertifikat Produksi Pangan-Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)	0	17	0	0	0	1	18
Pekerjaan Umum dan Tata Ruang								
1	Pengesahan rencana Tapak (Site Plan)	0	0	0	0	1	0	1
2	Persetujuan Pemakaian Tanah	0	0	0	0	0	0	0
Perumahan, Kawasan Pemukiman, dan Pertanahan								
1	Surat Bukti Kepemilikan Bangunan Gedung (SBKBG)	0	0	0	0	0	0	0
Sosial								
1	Izin Pengumpulan Sumbangan	1	0	0	1	0	1	3
2	Izin Operasional LKSA	0	0	0	0	0	0	0
3	Surat Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)	1	0	4	1	1	1	8
Tenaga Kerja								
1	Validasi DKP/TKA atas Perpanjangan RPTKA	0	0	0	0	0	0	0
Kebudayaan								
1	Izin Perlindungan Kebudayaan	0	0	0	0	0	0	0
Arsip dan Perpustakaan Daerah								
1	Izin Peminjaman Arsip Tertutup	0	0	0	0	0	0	0
Perhubungan								
1	Ijin Usaha Penyelenggaraan Angkutan (Kurang dari Lima Kendaraan)	0	0	0	1	0	0	1
2	Ijin Trayek (Kurang dari Lima Kendaraan)	0	0	0	1	0	0	1
Pertanian								
1	Izin Usaha Pasar Hewan	0	0	0	0	0	0	0
Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan UKM								
1	Surat Izin Tempat Usaha Minuman Beralkohol (SITU MB)	0	0	1	1	0	0	2
2	Izin Usaha Pasar Pengelolaan Pasar Tradisional	0	0	0	0	0	0	0
3	Izin Reklame	33	38	47	30	16	55	219
Kesatuan Bangsa dan Politik								
1	Surat Rekomendasi Penelitian	26	73	67	153	50	46	415
JUMLAH		195	215	205	365	241	284	1505



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
KABUPATEN BULELENG
Jalan Ngurah Rai No. 72 Telpn (0362) 22063
SINGARAJA

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULELENG
NOMOR: 800 /15/ DPMPTSP / 2022

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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 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 Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);

7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
8. 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);
9. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Perizinan (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2012 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 2) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Perizinan (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2017 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 3);
10. 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 2022, mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menentukan metoda survey;
- b. Menyusun instrumen survei;
- c. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- d. Menentukan responden;
- e. Mencetak dan menggandakan kuesioner;
- f. Melaksanakan survei;
- g. Mengolah hasil survei;
- h. Menyajikan dan melaporkan hasil survey;

KETIGA : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan;

Ditetapkan di Singaraja
pada tanggal 3 Januari 2021

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



I MADE KUTA, S.SOS
NIP. 19700710 199203 1 007

Tembusan :

1. 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 / 2022

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 : Analis Kebijakan ahli Madya (Koordinator Unit
Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan
Layanan), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

Anggota : 1. Analis Kebijakan Ahli Muda (Sub Koordinator Unit
Substansi Pengaduan, Informasi Layanan dan
Pelaporan) pada Substansi Pengaduan, Kebijakan dan
Pelaporan Layanan, Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

2. Analis Kebijakan Ahli Muda (Sub Koordinator Unit
Substansi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan) pada
Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan
Layanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

3. Kadek Desiana Wati, SE

4. I Nyoman Farry Indra Prawira, SH

5. Gede Yudana

6. Putu Ayu Sri Muliadi

Sekretariat : 1. Ni Luh Sumarningsih, S.Sos
2. Gede Pramarta Sedana, S.Kom
3. I Gusti Ngurah Darmayasa

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



I MADE KUTA, S.SOS

NIP. 19700710 199203 1 007