

# LAPORAN

## HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I (PERIODE JANUARI – JUNI)

TAHUN 2022



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULELENG

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

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

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

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Singaraja

Juli 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'I Putu Kusdianto'.

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 I TAHUN 2022**

**NILAI IKM**

**82.02**

**NAMA LAYANAN :**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 140 Responden  
JENIS KELAMIN : L = 60 Responden  
P = 80 Responden  
PENDIDIKAN : SD = 0 Responden  
SMP = 2 Responden  
SMA/SMK = 22 Responden  
Diploma = 27 Responden  
S 1 = 79 Responden  
S 2 = 10 Responden  
Lain-lain = 0 Responden

Periode Survey ( 01 - 01 - 2022 s/d 30 - 06 - 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 I 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 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, Juli 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       |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>                     | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang .....                             | 1         |
| B. Tujuan dan Sasaran .....                         | 3         |
| C. Ruang Lingkup .....                              | 4         |
| D. Manfaat .....                                    | 6         |
| E. Profil Dinas .....                               | 7         |
| <br>  |           |
| <b>BAB II. METODA SURVEY .....</b>                  | <b>11</b> |
| A. Periode Survey .....                             | 11        |
| B. Metoda Penelitian .....                          | 11        |
| <br>  |           |
| <b>BAB III. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY .....</b> | <b>12</b> |
| A. Pelaksanaan .....                                | 12        |
| 1. Pelaksana Survey .....                           | 12        |
| 2. Tahapan Survey .....                             | 11        |
| B. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat .....          | 13        |
| C. Penetapan Jumlah Responden .....                 | 13        |
| D. Pelaksanaan Pengumpulan Data .....               | 15        |
| 1. Pengumpulan data .....                           | 15        |
| 2. Pengisian kuesioner .....                        | 15        |
| E. Langkah-langkah Pengolahan Data Survey .....     | 15        |
| 1. Pengukuran Skala Likert .....                    | 15        |
| 2. Pengolahan Data Survey .....                     | 17        |

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

|   |    |
|---|----|
| BAB IV. HASIL SURVEY .....                                    | 19 |
| A. Profil Responden .....                                     | 20 |
| B. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan .....                     | 22 |
| C. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan .....            | 23 |
| D. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan ..... | 24 |
| E. Konversi Indeks .....                                      | 25 |
| <br>  |    |
| BAB V. ANALISA DAN RENCANA TINDAK LANJUT .....                | 26 |
| A. Analisa Hasil Survey .....                                 | 27 |
| B. Rencana Tindak Lanjut .....                                | 35 |
| <br>  |    |
| BAB VI. PENUTUP .....   | 37 |

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 2020 .....  | 9  |
| Tabel 2  | Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....  | 17 |
| Tabel 3  | Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....   | 20 |
| Tabel 4  | Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....   | 20 |
| Tabel 5  | Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....   | 21 |
| Tabel 6  | Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng .....  | 22 |
| Tabel 7  | Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng .....   | 23 |
| Tabel 8  | Nilai Rata-Rata Tertimbang per Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng .....   | 24 |
| Tabel 9  | Nilai IKM dari Tahun 2017 s.d 2021 pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng .....  | 25 |
| Tabel 10 | Rata - Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng ..... | 26 |



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 Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. 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.
9. Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 10 tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
10. 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

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:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan 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*

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.

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 Kabupaten Buleleng Nomor 10 tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Dan sesuai dengan 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, 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) 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:



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

- 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.
- 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 102 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

| <b>Nomor</b> | <b>Uraian</b>                   | <b>Laki-laki<br/>(orang)</b> | <b>Perempuan<br/>(orang)</b> | <b>Jumlah<br/>(orang)</b> |
|--------------|---------------------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------|
| 1            | Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama | 1                            | 0                            | 1                         |

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

|   |                       |    |    |     |
|---|-----------------------|----|----|-----|
| 2 | Pejabat Administrator | 3  | 2  | 5   |
| 3 | Pejabat Pengawas      | 6  | 4  | 10  |
| 4 | Pejabat Pelaksana:    |    |    |     |
|   | a. PNS                | 8  | 5  | 13  |
|   | b. CPNS               | 2  | 2  | 4   |
|   | c. Honor Daerah       | 1  | 0  | 1   |
|   | d. Tenaga Kontrak     | 36 | 32 | 68  |
| 5 | Pejabat Fungsional    | 0  | 0  | 0   |
|   | Jumlah                | 57 | 45 | 102 |

Sumber: Subbagian Umum dan Keuangan, DPMPTSP Kabupaten Buleleng.

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

BAB II

METODE SURVEY

A. Periode Survei.

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu, yaitu dilakukan setiap 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 KEMERUGAN 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

$\lambda^2$  = 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 II Tahun 2021 sebanyak 1.345 izin dan nonizin, maka rata-rata setiap bulan pada Semester II Tahun 2021 diterbitkan sebanyak 224 izin dan nonizin.

Dan berdasarkan Tabel Sampel Krejcie and Morgan, Populasi antara 220 sampai dengan 230 jumlah sampel diambil sebanyak 140 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 I Tahun 2022 jumlah responden survey ditetapkan sebanyak 140 orang.

*LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN 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:

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

**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.

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

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:

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

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



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

kinerja unit layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng ditentukan sebagai berikut:

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

| <b>NILAI PERSEPSI</b> | <b>NILAI INTERVAL (NI)</b> | <b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b> | <b>MUTU PELAYANAN (x)</b> | <b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b> |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 1                     | 1,00 – 2,5996              | 25,00 – 64,99                        | D                         | Tidak Baik                        |
| 2                     | 2,60 – 3,064               | 65,00 – 76,60                        | C                         | Kurang Baik                       |
| 3                     | 3,0644 – 3,532             | 76,61 – 88,30                        | B                         | Baik                              |
| 4                     | 3,5324 – 4,00              | 88,31 – 100,00                       | A                         | Sangat Baik                       |

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

2. Pengolahan Data Survey.

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan cara pengolahan 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;
- 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.

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

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 140 kuesioner, dan yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 140 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 I Tahun 2022 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng adalah 82,02, dan 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 I 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 KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

A. Profil Responden.

1. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

| <b>Nomor</b> | <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Frekuensi<br/>(Orang)</b> | <b>Prosentase<br/>(%)</b> |
|--------------|----------------------|------------------------------|---------------------------|
| 1            | Laki-laki            | 60                           | 42,86                     |
| 2            | Perempuan            | 80                           | 57,14                     |
| Jumlah       |                      | 140                          | 100                       |

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

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada pelaksanaan survey ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 80 orang (57,14 %).

2. Pendidikan Terakhir

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

| <b>Nomor</b> | <b>Pendidikan<br/>Terakhir</b> | <b>Frekuensi<br/>(Orang)</b> | <b>Prosentase<br/>(%)</b> |
|--------------|--------------------------------|------------------------------|---------------------------|
| 1            | SD                             | 0                            | 0,00                      |
| 2            | SMP                            | 2                            | 1,43                      |
| 3            | SMA/SMK                        | 22                           | 15,71                     |
| 4            | Diploma                        | 27                           | 19,29                     |
| 5            | S1                             | 79                           | 56,43                     |

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

|        |           |     |      |
|--------|-----------|-----|------|
| 6      | S2        | 10  | 7,14 |
| 7      | Lain-lain | 0   | 0,00 |
| Jumlah |           | 140 | 100  |

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

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada pelaksanaan survey ini berpendidikan terakhir S1 (Srata-1) sebanyak 69 orang (56,43%).

3. Pekerjaan Utama.

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

| Nomor  | Pekerjaan Utama | Frekuensi (Orang) | Prosentase (%) |
|--------|-----------------|-------------------|----------------|
| 1      | PNS             | 47                | 33,57          |
| 2      | TNI             | 2                 | 1,43           |
| 3      | POLRI           | 1                 | 0,71           |
| 4      | SWASTA          | 52                | 37,14          |
| 5      | WIRASWASTA      | 9                 | 6,43           |
| 6      | LAINNYA         | 29                | 20,71          |
| Jumlah |                 | 140               | 100            |

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

**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 PNS sebanyak 52 orang (37,14%).

**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**

| <b>NO</b> | <b>UNSUR PELAYANAN</b>                | <b>JUMLAH NILAI</b> |
|-----------|---------------------------------------|---------------------|
| 1         | Persyaratan Pelayanan                 | 467                 |
| 2         | Prosedur Pelayanan                    | 466                 |
| 3         | Kecepatan Waktu Pelayanan             | 462                 |
| 4         | Kewajaran Biaya Pelayanan             | 519                 |
| 5         | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan    | 480                 |
| 6         | Kompetensi/Kemampuan Petugas          | 461                 |
| 7         | Perilaku Petugas                      | 475                 |
| 8         | Kualitas Sarana dan Prasarana         | 464                 |
| 9         | Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan | 488                 |

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

**LAPORAN HASIL SURVEY KEDUASAN 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 (140). 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

| <b>NO</b> | <b>UNSUR PELAYANAN</b>                | <b>NILAI RATA – RATA (NRR)</b> |
|-----------|---------------------------------------|--------------------------------|
| 1         | Persyaratan Pelayanan                 | 3,2207                         |
| 2         | Prosedur Pelayanan                    | 3,2138                         |
| 3         | Kecepatan Waktu Pelayanan             | 3,1867                         |
| 4         | Kewajaran Biaya Pelayanan             | 3,5792                         |
| 5         | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan    | 3,3103                         |
| 6         | Kompetensi/Kemampuan Petugas          | 3,1793                         |
| 7         | Perilaku Petugas                      | 3,2759                         |
| 8         | Kualitas Sarana dan Prasarana         | 3,2000                         |
| 9         | Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan | 3,3655                         |

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

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN 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**

| <b>NO</b>     | <b>UNSUR PELAYANAN</b>                | <b>NRR<br/>TERTIMBANG</b> |
|---------------|---------------------------------------|---------------------------|
| 1             | Persyaratan Pelayanan                 | 0,3578                    |
| 2             | Prosedur Pelayanan                    | 0,3571                    |
| 3             | Kecepatan Waktu Pelayanan             | 0,3540                    |
| 4             | Kewajaran Biaya Pelayanan             | 0,3977                    |
| 5             | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan    | 0,3678                    |
| 6             | Kompetensi/Kemampuan Petugas          | 0,3532                    |
| 7             | Perilaku Petugas                      | 0,3639                    |
| 8             | Kualitas Sarana dan Prasarana         | 0,3555                    |
| 9             | Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan | 0,3739                    |
| <b>JUMLAH</b> |                                       | <b>3,2809</b>             |

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



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

E. Konversi Indeks

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel 8) dengan nilai dasar 25. Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh adalah;  $3,2809 \times 25$  (nilai dasar) = 82,02.

Sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester I Tahun 2022 adalah 82,02, 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 I Tahun 2022 adalah “B”, dan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester I Tahun 2022 adalah “BAIK”.

Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dari tahun 2017 s.d tahun 2021 adalah sebagai berikut:

Tabel 9  
Nilai IKM dari Tahun 2017 s.d Tahun 2021 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng

| <b>Tahun</b> | <b>Semester I</b> | <b>Semester II</b> |
|--------------|-------------------|--------------------|
| 2021         | 81,35             | 81,39              |
| 2020         | 81,01             | 81,16              |
| 2019         | 80,81             | 80,84              |
| 2018         | 80,69             | 80,71              |
| 2017         | 80,59             | 80,60              |

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng dari tahun 2017 s.d 2021

**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 I Tahun 2022 terhadap para pengguna layanan Perizinan dan Non perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng adalah 82,02, yang artinya bahwa Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester I Tahun 2022 masuk dalam kategori B, dan Kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Semester I Tahun 2022 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 10

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

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng

| <b>NO</b> | <b>UNSUR PELAYANAN</b>             | <b>NRR</b> | <b>MUTU PELAYANAN</b> | <b>PERINGKAT</b> |
|-----------|------------------------------------|------------|-----------------------|------------------|
| 1         | Persyaratan Pelayanan              | 3,2207     | B                     | 5                |
| 2         | Prosedur Pelayanan                 | 3,2138     | B                     | 6                |
| 3         | Kecepatan Waktu Pelayanan          | 3,1862     | B                     | 8                |
| 4         | Kewajaran Biaya Pelayanan          | 3,5793     | B                     | 1                |
| 5         | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,3103     | B                     | 3                |

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

|   |                                       |        |   |   |
|---|---------------------------------------|--------|---|---|
| 6 | Kompetensi/Kemampuan Petugas          | 3,1793 | B | 9 |
| 7 | Perilaku Petugas                      | 3,2759 | B | 4 |
| 8 | Kualitas Sarana dan Prasarana         | 3,2000 | B | 7 |
| 9 | Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan | 3,3655 | B | 2 |

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

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 I Tahun 2022 diperoleh rerata skor sebesar 3,2207 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 5, sedangkan rerata skor pada Semester II Tahun 2021 sebesar 3,12613 dan menduduki peringkat yang sama yaitu 5.

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester II Tahun 2021, rerata skor pada Semester I Tahun 2022 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 I Tahun 2022 diperoleh rerata skor sebesar 3,2138 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 6, sedangkan rerata skor pada Semester II Tahun 2021 sebesar 3,2117 dan menduduki peringkat 9.

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester II Tahun 2021, rerata skor pada Semester I Tahun 2022 mengalami kenaikan yaitu dari peringkat 9 diantara capaian indikator survey menjadi peringkat 6. Jadi dapat diartikan para pemohon yang datang untuk mencari izin sudah puas dengan tata cara pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan dan dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup 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 I Tahun 2022 diperoleh rerata skor

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

sebesar 3,1862 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 8, sedangkan rerata skor pada Semester II Tahun 2021 sebesar 3,2252 dan menduduki peringkat 8 pula.

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester II Tahun 2021, rerata skor pada Semester I Tahun 2022 ada penurunan dan untuk peringkat diantara capaian indikator survey tetap sama berada pada peringkat 8, namun 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.

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 I Tahun 2022 diperoleh rerata skor sebesar 3,5793 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 1, sedangkan rerata skor pada Semester II Tahun 2021 sebesar 3,2748 dan menduduki peringkat 3.

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

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester I Tahun 2021, rerata skor dan peringkat diantara capaian indikator survey pada Semester I Tahun 2022 mengalami peningkatan (dari peringkat 3 menjadi peringkat 1), dan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup biaya/tariff 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 I Tahun 2022 diperoleh rerata skor sebesar 3,3103 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 3, dan rerata skor pada Semester II Tahun 2021 sebesar 3,2297 dan menduduki peringkat 7.

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester II Tahun 2021, rerata skor pada Semester I Tahun 2022 mengalami kenaikan dari peringkat 7 menjadi peringkat 3. Jadi dapat disimpulkan produk-produk yang dikeluarkan sudah sesuai dengan berkas permohonan masuk, tidak terdapat kesalahan redaksional maupun kesalahan ketik. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup

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

produk spesifik jenis layanan berada pada kategori baik, yang artinya para pengguna layanan masih bisa menerima produk spesifik jenis layanan yang telah diterbitkan dan diterima para permohonan perizinan dan nonperizinan.

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 I Tahun 2022 diperoleh rerata skor sebesar 3,1793 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 9, sedangkan rerata skor pada Semester II Tahun 2021 sebesar 3,2568 dan menduduki peringkat 6.

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester II Tahun 2021, rerata skor pada Semester I Tahun 2022 mengalami penurunan dan peringkat diantara capaian indikator survey mengalami juga mengalami penurunan dari peringkat 6 menjadi peringkat 9 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 I Tahun 2022 diperoleh rerata skor sebesar 3,2759 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 4, sedangkan rerata skor pada Semester II Tahun 2021 sebesar 3,2703 dan menduduki peringkat yang sama.

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester II Tahun 2021, rerata skor pada Semester I Tahun 2022 mengalami kenaikan sedangkan untuk peringkat tetap diangka yang sama, 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 I Tahun 2022 diperoleh rerata skor sebesar 3,2000 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 7, sedangkan rerata skor pada Semester II Tahun 2021 sebesar 3,2793 dan menduduki peringkat 2.

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester II Tahun 2021, rerata skor dan peringkat pada Semester I Tahun 2022 mengalami penurunan. Dari peringkat 2 menjadi peringkat 7, namun 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.

#### 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 KEDUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*

Semester I Tahun 2022 diperoleh rerata skor sebesar 3,3655 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 2, sedangkan rerata skor pada Semester II Tahun 2021 sebesar 3,2928 dan menduduki peringkat 1.

Jika disandingkan dengan hasil survey pada Semester II Tahun 2021, rerata skor pada Semester I Tahun 2022 dan peringkat capaian indikator survey mengalami penurunan (dari peringkat 1 menjadi peringkat 2), namun hal ini tidak mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan mengalami kenaikan, yang artinya para pengguna layanan merasa terpuaskan dalam hal penanganan pengaduan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Buleleng, hal ini dikarenakan DPMPTSP Kabupaten Buleleng telah dapat menerima dan menindaklanjuti semua pengaduan yang masuk sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) bidang pengaduan yang telah ditetapkan. DPMPTSP Kabupaten Buleleng telah menyiapkan sarana pengaduan yang dapat diakses melalui website resmi DPMPTSP Kabupaten Buleleng di [dpmptsp.bulelengkab.go.id](http://dpmptsp.bulelengkab.go.id), email resmi di [dpmptsp@bulelengkab.go.id](mailto:dpmptsp@bulelengkab.go.id), SP4N Lapo! yaitu di alamat [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), sosial media facebook dan instagram di DPMPTSP Buleleng, dan melalui kontak telepon di (0362) 22063.

*LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN 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 2022 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 kompetensi/kemampuan petugas, dengan nilai 3,1793
2. Penilaian peringkat ke 8, yaitu kecepatan waktu pelayanan, dengan nilai 3,1862
3. Penilaian peringkat ke 7, yaitu unsur kualitas sarana dan prasarana, dengan nilai 3,2000

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:

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

1. Upaya perbaikan dari unsur kompetensi/kemampuan petugas yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Buleleng melaksanakan upaya dengan mengikuti berbagai jenis pelatihan dan bimtek yang berkaitan dengan pelayanan perizinan dan non izin terutama untuk petugas yang secara langsung menangani pelayanan tersebut.
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 non perizinan.
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 I 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 I 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  | 4  | 3  | 3  | 4  |     |
| 2       | 3                     | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |     |
| 3       | 3                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |     |
| 4       | 4                     | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |     |
| 5       | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |     |
| 6       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |     |
| 7       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |     |
| 8       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |     |
| 9       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |     |
| 10      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |     |
| 11      | 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |     |
| 12      | 4                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |     |
| 13      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |     |
| 14      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |     |
| 15      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |     |
| 16      | 4                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |     |
| 17      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |     |
| 18      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |     |
| 19      | 4                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |     |
| 20      | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |     |
| 21      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |     |
| 22      | 4                     | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |     |
| 23      | 4                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |     |
| 24      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |     |
| 25      | 4                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |     |
| 26      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |     |
| 27      | 4                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  |     |
| 28      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  |     |
| 29      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |     |
| 30      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |     |
| 31      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |     |
| 32      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |     |
| 33      | 3                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |     |
| 34      | 4                     | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |     |

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

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |  |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 39 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |  |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |  |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 47 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 49 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |  |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |  |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 56 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 57 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 58 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |  |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |  |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |  |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |  |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 72 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |  |
| 73 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 76 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 77 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |



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

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 78  | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 79  | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 80  | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |  |
| 81  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 82  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 83  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 84  | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 85  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 86  | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 |  |
| 87  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 88  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 89  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 90  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 91  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 92  | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 93  | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 94  | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 95  | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 96  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 97  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 98  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 99  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 102 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 103 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 104 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 105 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 106 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 107 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 108 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 109 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 110 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |  |
| 112 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |  |
| 114 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 115 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 116 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 117 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

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

|                    |        |        |        |        |        |        |        |        |        |  |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
| 121                | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |  |
| 122                | 3      | 3      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      |  |
| 123                | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      |  |
| 124                | 4      | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |  |
| 125                | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      |  |
| 126                | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |  |
| 127                | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |  |
| 128                | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      |  |
| 129                | 3      | 2      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |  |
| 130                | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |  |
| 131                | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |  |
| 132                | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |  |
| 133                | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |  |
| 134                | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |  |
| 135                | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |  |
| 136                | 4      | 4      | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      |  |
| 137                | 4      | 3      | 2      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |  |
| 138                | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |  |
| 139                | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |  |
| 140                | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |  |
| JML Nilai / Unsur  | 467    | 466    | 462    | 519    | 480    | 461    | 475    | 464    | 488    |  |
| NRR / Unsur        | 3,2207 | 3,2138 | 3,1862 | 3,5793 | 3,3103 | 3,1793 | 3,2759 | 3,2000 | 3,3655 |  |
| NRR Tertbg / Unsur | 0,3578 | 0,3571 | 0,3540 | 0,3977 | 0,3678 | 0,3532 | 0,3639 | 0,3555 | 0,3739 |  |

**DATA IZIN DAN NONIZIN TERBIT PADA SEMESTER II TAHUN 2021**

| NO                 | JENIS IJIN   | TW III | TW IV | Total |
|--------------------|--|--------|-------|-------|
| <b>PERIJINAN A</b> |  |        |       |       |
| 1                  | Surat Persetujuan Berusaha   | 14     | 0     | 14    |
| 2                  | Persetujuan Pemakaian Tanah  | 1      | 1     | 2     |
| 3                  | Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)                                      | 0      | 0     | 0     |
| 4                  | Izin Lokasi  | 0      | 0     | 0     |
| 5                  | Izin Pemanfaatan dan Penggunaan Tanah                                  | 0      | 0     | 0     |
| 6                  | Izin Usaha Perikanan (IUP)   | 6      | 22    | 28    |
| 7                  | Izin Mendirikan Bangunan ( I M B )                                     | 192    | 0     | 192   |
| 8                  | Izin Mendirikan Bangunan Tempat Pendaratan dan Lepas Landas Helikopter | 0      | 0     | 0     |

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

|                    |  |   |    |     |     |
|--------------------|--|---|----|-----|-----|
| 9                  | Izin Pembangunan dan Pengembangan Perumahan                          |   | 0  | 0   | 0   |
| 10                 | Izin Pembangunan dan Pengembangan Kawasan Permukiman                 |   | 0  | 0   | 0   |
| 11                 | Izin Reklame   |   | 95 | 105 | 200 |
| 12                 | Sertifikat Laik Fungsi (SLF)   |   | 5  | 0   | 5   |
| 13                 | Surat Kepemilikan Bangunan Gedung (SKBG)                             |   | 0  | 0   | 0   |
| 14                 | Validasi TKA (IMTA)  |   | 0  | 0   | 0   |
| 15                 | Pengesahan Rencana Tapak (Site Plan)                                 |   | 8  | 1   | 9   |
| <b>PERIJINAN B</b> |  |   |    |     |     |
| 1                  | Ijin Bengkel Umum Kendaraan Bermotor                                 |   | 0  | 0   | 0   |
| 2                  | Ijin Trayek (IT)   |   | 11 | 21  | 32  |
| 3                  | Ijin Usaha Penyelenggaraan Angkutan (IUA)                            |   | 17 | 20  | 37  |
| 4                  | Legalisir Ijin Pendirian Perusahaan Bengkel Umum Kendaraan Bermotor  |   | 1  | 0   | 1   |
| 5                  | Ijin Usaha Industri (IUI)  |   | 7  | 0   | 7   |
| 6                  | Tanda Daftar Perusahaan (TDP)  |   | 32 | 0   | 32  |
| 7                  | Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)                                  |   | 21 | 0   | 21  |
| 8                  | SITU MB/ SIUP MB   |   | 14 | 9   | 0   |
| 10                 | Ijin Penimbunan Bahan Bakar Minyak                                   |   | 2  | 0   | 2   |
| 11                 | Ijin Pemoangan Hewan dan Penyediaan Daging                           |   | 0  | 0   | 0   |
| 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                                    | 0  | 0   | 0   |
|                    |  | - Izin Lingkungan   | 0  | 0   | 0   |
|                    |  | - Izin Pembuangan Limbah Cair                                   | 0  | 0   | 0   |
|                    |  | - Izin Pembuangan Limbah Cair Domestik                          | 0  | 0   | 0   |
| 18                 | Izin Pendidikan  | - Izin Operasional Sekolah Swasta                               | 0  | 0   | 0   |
|                    |  | - Izin Sekolah Dasar  | 0  | 0   | 0   |
|                    |  | - Izin Operasional Pendirian Taman Kanak-Kanak (TK)             | 1  | 0   | 1   |
|                    |  | - Izin Operasional Pendirian Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) | 2  | 2   | 4   |
|                    |  | - Izin Operasional Pendirian Kelompok Bermain                   | 0  | 0   | 0   |
|                    |  | - Izin Operasional Pendirian Pusat Kegiatan Belajar Mengajar    | 0  | 0   | 0   |
|                    |  | - LPKS  | 0  | 0   | 0   |
|                    |  | - 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)               | 0  | 2   | 2   |
| 20                 | Izin Usaha Koperasi Simpan Pinjam                                    |   | 0  | 0   | 0   |

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

|     |  |   |  |  |                 |              |   |
|-----|--|---|--|--|-----------------|--------------|---|
| 21  | Perjalanan Wisata  | -   | Biro Perjalanan Wisata   | 0  | 0               | 0            |   |
|     |  | -   | Agen Perjalanan Wisata   | 0  | 0               | 0            |   |
| 22  | Penyedia Jasa Akomodasi  | -   | Hotel  | 4  | 3               | 7            |   |
|     |  | -   | Bumi Perkemahan  | 0  | 0               | 0            |   |
|     |  | -   | Persinggahan Karavan   | 0  | 0               | 0            |   |
|     |  | -   | Villa  | 15   | 0               | 15           |   |
|     |  | -   | Pondok Wisata  | 0  | 0               | 0            |   |
|     |  | -   | Akomodasi Lain   | 0  | 0               | 0            |   |
| 23  | Jasa Makanan dan Minuman   | -   | Restoran   | 3  | 0               | 3            |   |
|     |  | -   | Rumah Makan  | 0  | 0               | 0            |   |
|     |  | -   | Kafe   | 0  | 0               | 0            |   |
|     |  | -   | Bar  | 3  | 0               | 3            |   |
|     |  | -   | Catering   | 1  | 0               | 1            |   |
|     |  | -   | 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 | 0 |
|     |  | 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               |              |   |

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

|    |  |   |   |   |     |     |   |
|----|--|---|---|---|-----|-----|---|
|    |  | - | 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   |   |
| 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  |   |   | 0   | 0   | 0   |   |
| 34 | Izin Kesehatan   | - | Izin Operasional Rumah Sakit                  | 0   | 0   | 0   |   |
|    |  | - | Izin Mendirikan Puskesmas                     | 0   | 0   | 0   |   |
|    |  | - | Izin Operasional Puskesmas                    | 0   | 0   | 0   |   |
|    |  | - | Izin Apotek                                   | 12  | 0   | 12  |   |
|    |  | - | Izin Toko Obat                                | 0   | 0   | 0   |   |
|    |  | - | Izin Toko Alat Kesehatan                      | 0   | 0   | 0   |   |
|    |  | - | Izin Optikal                                  | 1   | 0   | 1   |   |
|    |  | - | Izin Usaha Mikro Obat Tradisional             | 0   | 0   | 0   |   |
|    |  | - | Izin Penyelenggaraan Laboratorium Kesehatan   | 0   | 0   | 0   |   |
|    |  | - | Surat Ijin Praktek Dokter Spesialis           | 14  | 9   | 23  |   |
|    |  | - | Surat Ijin Praktek Dokter Umum                | 25  | 28  | 53  |   |
|    |  | - | Surat Ijin Praktek Dokter Gigi                | 6   | 12  | 18  |   |
|    |  | - | Surat Ijin Praktek Dokter Intersif            | 14  | 28  | 42  |   |
|    |  | - | Surat Ijin Praktek Perawat                    | 59  | 142 | 201 |   |
|    |  | - | Surat Ijin Praktek Bidan                      | 12  | 64  | 76  |   |
|    |  | - | Surat Ijin Praktek Perawat Gigi dan Mulut     | 0   | 0   | 0   |   |
|    |  |   | Surat Ijin Praktek Refraksionis Optisien (RO) | 1   | 0   | 1   |   |
| -  | Sura Ijin Kerja. ATLM (Ahli Teknologi Laboraturium Medik)            | 8 | 9   | 17  |     |     |   |

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

|  |    |    |    |
|--|----|----|----|
| - Surat Ijin Praktik Penata Anastesi                     | 0  | 0  | 0  |
| - Surat Ijin Kerja Sanitarian                            | 0  | 0  | 0  |
| - Izin Teknisi Gizi                                      | 1  | 0  | 1  |
| - Surat Ijin Kerja Tenaga Gizi                           | 0  | 0  | 0  |
| - Surat Ijin Praktek Apoteker                            | 33 | 23 | 56 |
| - Surat Ijin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian             | 9  | 8  | 17 |
| - Surat Ijin Kerja Pisioterapi                           | 2  | 2  | 4  |
| - Surat Ijin Kerja Radiografer                           | 3  | 2  | 5  |
| - Surat Ijin Perekam Medis                               | 0  | 2  | 2  |
| Ijin Operasional Usaha Pemberantasan hama (pest Control) | 0  | 0  | 0  |
| - Izin Mendirikan Klinik                                 | 0  | 0  | 0  |
| - Izin Operasional Klinik                                | 3  | 0  | 3  |
| - Surat Izin Penyehat Tradisional                        | 0  | 0  | 0  |
| - 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  | 2  | 1  | 3  |
| - Akupuntur  | 0  | 0  | 0  |
| - Perekam Medis dan Informasi                            | 0  | 2  | 2  |
| - Teknik Kardiovaskular                                  | 0  | 0  | 0  |
| - Audiologis   | 0  | 0  | 0  |
| - Elektromedis   | 0  | 0  | 0  |
| - Fisikawan Medis  | 0  | 0  | 0  |
| - Redioterapis   | 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       | 10 | 30 | 40 |
| - Sertifikat Hygien Sanitasi Hotel                       | 1  | 0  | 1  |
| - Sertifikat Hygien Sanitasi Rumah Makan                 | 1  | 0  | 1  |
| - Grade Restaurant                                       | 1  | 0  | 1  |
| - Sertifikat Hygien Sanitasi Jasa Boga                   | 0  | 0  | 0  |
| - Sertifikat Hygien Sanitasi Depot Air Minum             | 0  | 0  | 0  |

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

|               |                                |   |  |            |            |             |
|---------------|--------------------------------|---|--|------------|------------|-------------|
|               |                                | - | Sertifikat Hygien Kolam Renang                               | 1          | 0          | 1           |
|               |                                | - | Produksi Rumah Tangga Pangan                                 | 0          | 0          | 0           |
| 35            | Surat Rekomendasi Penelitian   |   |  | 66         | 50         | 116         |
| 36            | Izin Membawa Cagar Budaya      |   |  | 0          | 0          | 0           |
| 37            | Izin Ketenagakerjaan           | - | Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)                           | 1          | 0          | 1           |
|               |                                | - | Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS)          | 0          | 0          | 0           |
|               |                                | - | Izin Usaha Lembaga Penyalur Pekerja Rumah Tangga (SIU-LPPRT) | 0          | 0          | 0           |
|               |                                | - | Izin Operasional Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh      | 0          | 0          | 0           |
| 38            | Izin Penggunaan Arsip Tertutup |   |  | 0          | 0          | 0           |
| 39            | Tanda Daftar Gudang (TDG)      |   |  | 1          | 0          | 1           |
| <b>JUMLAH</b> |                                |   |  | <b>743</b> | <b>602</b> | <b>1345</b> |



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