

LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I (PERIODE JANUARI – MARET) TAHUN 2025



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULELENG**

**LANTAI III PASAR BANYUASRI, KEL. BANYUASRI, KEC. BULELENG
TLP. (0362) 22063**

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

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

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

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Singaraja

April 2025

Pengarah,

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Kabupaten Buleleng,



Drs. MADE SUPARTAWAN, MM

NIP. 197307071993021002

Ketua Tim Survey,

Penata Perizinan Ahli Madya Pada Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan

Layanan,

I PUTU KUSDIANTO, SE

NIP. 196611251994031004

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

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BULELENG
TRIWULAN I TAHUN 2025

NILAI IKM

86.57

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 649 Responden
JENIS KELAMIN : L = 393 Responden
P = 256 Responden
PENDIDIKAN : SD = 1 Responden
SMP = 2 Responden
SMA/SMK = 208 Responden
Diploma = 94 Responden
S 1 = 304 Responden
S 2 = 20 Responden
Lain-lain = 20 Responden

Periode Survey (01 - 01 - 2025 s/d 31 - 03 - 2025)

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 Triwulan I Tahun 2025 dapat terlaksana dengan lancar. Suvey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024 sebagaimana diamanatkan oleh Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Akhirnya pada kesempatan ini kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pengumpulan informasi dan penyusunan Laporan ini, dan kami juga mengharapkan masukan dan kritikan terhadap

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

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

Singaraja, April 2025

Tim Survey

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN	i
NILAI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	3
C. Ruang Lingkup	4
D. Manfaat	6
E. Profil Dinas	7
 BAB II. METODA SURVEY	 17
A. Periode Survey	17
B. Metoda Penelitian	17
 BAB III. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY	 18
A. Pelaksanaan	18
1. Pelaksana Survey	18
2. Tahapan Survey	18
B. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat	19
C. Penetapan Jumlah Responden	19
D. Pelaksanaan Pengumpulan Data	19
1. Pengumpulan data	19
2. Pengisian kuesioner	19
E. Langkah-langkah Pengolahan Data Survey	19
1. Pengukuran Skala Likert	19
2. Pengolahan Data Survey	21

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

BAB IV. HASIL SURVEY	23
A. Profil Responden	23
B. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	25
C. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan	26
D. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan	27
E. Konversi Indeks	28
 BAB V. ANALISA DAN RENCANA TINDAK LANJUT	29
A. Analisa Hasil Survey	30
B. Rencana Tindak Lanjut	35
 BAB VI. PENUTUP	38
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Personil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Buleleng Tahun 2025	16
Tabel 2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	21
Tabel 3	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	23
Tabel 4	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	24
Tabel 5	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	25
Tabel 6	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng	26
Tabel 7	Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng	26
Tabel 8	Nilai Rata-Rata Tertimbang per Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng	27
Tabel 9	Nilai IKM dari Tahun 2020 s.d 2024 pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng	28
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	29

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

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

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

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

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

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

Dasar hukum penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat antara lain:

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

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

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

B. Tujuan dan Sasaran.

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

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

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

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

C. Ruang Lingkup.

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

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

1. Persyaratan Pelayanan.

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

2. Prosedur Pelayanan.

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

3. Kecepatan Waktu Pelayanan.

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

4. Kewajaran Biaya Pelayanan.

Kewajaran Biaya Pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi/Kemampuan Petugas.

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

7. Perilaku Petugas.

Perilaku petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

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

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan.

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

D. Manfaat.

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

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng;

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

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

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

Adapun profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng berdasarkan Peraturan Bupati Buleleng Nomor 3 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja, 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. penyusunan dan perumusan kebijakan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - b. pelaksanaan kebijakan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

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

- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - d. pelaksanaan administrasi dinas di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan
 - e. pelaksanaan fungsi lain oleh Bupati di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Uraian Tugas terdiri dari:
- a. Kepala Dinas;
Kepala Dinas mempunyai tugas dan fungsi:
 - a) menyusun rencana kegiatan dan merumuskan kebijakan operasional Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
 - b) memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
 - c) mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
 - d) merumuskan dan mengkoordinasikan kebijakan teknis di bidang urusan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - e) merumuskan dan mengkoordinasikan urusan pemerintahan dibidang urusan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu meliputi perencanaan, pengembangan penanaman modal promosi penanaman modal, pengendalian dan pengawasan pelaksanaan penanaman modal, penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha dan nonperizinan dan pengaduan kebijakan dan pelaporan layanan;

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

- f) menyelenggarakan pembinaan dan pengendalian teknis serta pelaksanaan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- g) menyelenggarakan pengembangan di bidang urusan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- h) merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pembinaan organisasi, tata laksana dan kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta UPTD;
- i) mengkoordinasikan dan melaksanakan urusan administrasi umum dan kepegawaian yang meliputi pengelolaan keuangan, kerumahtanggaan, ketatausahaan, kepegawaian, penatausahaan barang milik daerah/pemerintah, urusan surat menyurat, ketatalaksanaan, perlengkapan, kehumasan, keprotokolan, dokumentasi, kearsipan dan perpustakaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- j) mengkoordinasikan perumusan bahan penyusunan Indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Strategis (RENSTRA), Rencana Kerja (RENJA), Rencana Kinerja Tahunan (RKT), Rencana Kerja Anggaran (RKA), Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan Perjanjian Kinerja (PK) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- k) mengkoordinasikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB), pembangunan Zona Integritas (ZI), Sistem Informasi Pelayanan

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

Publik (SIPP), Pengelolaan Pengaduan, Pengendalian Gratifikasi, Pengendalian Benturan Kepentingan, dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

- l) mengkoordinasikan penyusunan Peta Proses Bisnis pada lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- m) merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- n) merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- o) menyelenggarakan verifikasi, analisis, evaluasi, pengolahan data dan sistem informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- p) mengkoordinasikan penyiapan bahan dan pelaksanaan verifikasi dokumen keuangan yang meliputi Surat Penyediaan Dana (SPD), Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dan Surat Perintah Membayar (SPM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- q) mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan laporan akuntansi dan pelaporan keuangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

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

- r) mengkoordinasikan penyiapan bahan, penyusunan serta pelaksanaan pencatatan pembukuan, verifikasi serta perbendaharaan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- s) melaksanakan koordinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya sesuai bidang tugas dan permasalahannya;
- t) mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- u) melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

b. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas dan fungsi:

- a) menyusun rencana kegiatan Sekretariat berdasarkan data dan program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b) memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c) mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d) menyusun kebijakan teknis di bidang urusan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- e) merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pembinaan organisasi, tata laksana dan kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta UPTD;
- f) mengkoordinasikan dan melaksanakan urusan administrasi umum dan kepegawaian yang meliputi pengelolaan keuangan, kerumahtanggaan, ketatausahaan, kepegawaian, penatausahaan barang milik daerah/pemerintah, urusan surat menyurat, ketatalaksanaan, perlengkapan, kehumasan, keprotokolan, dokumentasi, kearsipan dan

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

perpustakaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

- g) mengkoordinasikan perumusan bahan penyusunan indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Strategis (RENSTRA), Rencana Kerja (RENJA), Rencana Kinerja Tahunan (RKT), Rencana Kerja Anggaran (RKA), Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan Perjanjian Kinerja (PK) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- h) mengkoordinasikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB), pembangunan Zona Integritas (ZI), Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), Pengelolaan Pengaduan, Pengendalian Gratifikasi, Pengendalian Benturan Kepentingan, dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- i) mengkoordinasikan penyusunan Peta Proses Bisnis pada lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- j) merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- k) merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

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

- l) menyelenggarakan verifikasi, analisis, evaluasi, pengolahan data dan sistem informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- m) mengkoordinasikan pelaksanaan pembayaran gaji, tunjangan dan kesejahteraan pegawai sesuai Peraturan Perundang-undangan;
- n) mengkoordinasikan penyiapan bahan dan pelaksanaan verifikasi dokumen keuangan yang meliputi Surat Penyediaan Dana (SPD), Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dan Surat Perintah Membayar (SPM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- o) mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan laporan akuntansi dan pelaporan keuangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- p) mengkoordinasikan penyiapan bahan, penyusunan serta pelaksanaan pencatatan pembukuan, verifikasi serta perbendaharaan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- q) mengkoordinasikan penyusunan laporan keuangan bulanan/semesteran/akhir tahun serta melaporkan keadaan kas kepada atasan setiap bulan dan sewaktu-waktu sesuai kebutuhan/keadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- r) mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan;
- s) melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

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

c. Subbagian Umum dan Keuangan

Subbagian Umum dan Keuangan mempunyai tugas dan fungsi:

- a) menyusun rencana kegiatan Subbagian Umum dan Keuangan, berdasarkan data, program Sekretariat sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b) memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c) mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d) memberikan pelayanan administrasi meliputi urusan surat-menyurat, tata usaha, rumah tangga, perlengkapan, keprotokolan, kehumasan, dokumentasi, kearsipan dan perpustakaan;
- e) melaksanakan pengelolaan penatausahaan barang milik pemerintah di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- f) melaksanakan pembayaran gaji, tunjangan dan kesejahteraan pegawai sesuai Peraturan Perundang-undangan;
- g) menyiapkan bahan dan melaksanakan verifikasi dokumen keuangan yang meliputi Surat Penyediaan Dana (SPD), Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dan Surat Perintah Membayar (SPM);
- h) melaksanakan penyusunan laporan akuntansi dan pelaporan keuangan Dinas;
- i) menyiapkan bahan, menyusun serta melaksanakan pencatatan pembukuan, verifikasi serta perbendaharaan;

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

- j) membuat laporan keuangan Dinas serta melaporkan keadaan kas kepada atasan setiap bulan dan sewaktu-waktu sesuai kebutuhan/keadaan;
- k) menyiapkan bahandan melaksanakan pembinaan organisasi, tata laksana dan kepegawaian di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- l) melaksanakan administrasi kepegawaian yang meliputi penyusunan daftar urut kepangkatan, formasi, *besetting* pegawai, menyusun data pegawai, pengusulan kenaikan pangkat, gaji berkala, cuti dan pensiun;
- m) menyusun rencana kebutuhan, pengembangan dan kesejahteraan pegawai;
- n) menyusun dan melaksanakan Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- o) mengkoordinasikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB), pembangunan Zona Integritas (ZI), Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- p) mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan;
dan
- q) melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

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

Personil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng sebanyak 93 orang, yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 1
Personil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Buleleng Tahun 2025

Nomor	Uraian	Laki-laki (orang)	Perempuan (orang)	Jumlah (orang)
1	Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama	1	0	1
2	Pejabat Administrator	1	0	1
3	Pejabat Pengawas	0	0	0
4	Pejabat Pelaksana:			
	a. PNS	2	1	3
	b. CPNS	0	0	0
	c. Honor Daerah	0	0	0
	d. Tenaga Kontrak	31	32	63
5	Pejabat Fungsional Tertentu	12	13	25
	Jumlah	47	46	93

Sumber: Subbagian Umum dan Keuangan, DPMPTSP Kabupaten Buleleng.

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

BAB II

METODE SURVEY

A. Periode Survei.

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

B. Metode Penelitian.

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

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

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

A. Pelaksanaan.

1. Pelaksana survey

- a. Pelaksana survey adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
- b. Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dilaksanakan sendiri oleh Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat sesuai Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng Nomor: 800 / 2 / DPMPTSP/2025 Tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

2. Tahapan Survey.

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

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

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

B. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng melakukan survey dengan mengisi langsung kuesioner yang telah disebar secara online melalui alamat website <https://siajaib.bulelengkab.go.id/>.

C. Penetapan Jumlah Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng. Semua populasi dijadikan sampel pada penelitian ini.

D. Pelaksanaan Pengumpulan Data.

1. Pengumpulan data

Data pada survey ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup secara online melalui alamat website <https://siajaib.bulelengkab.go.id/>.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

E. Langkah-langkah Pengolahan Data Survey.

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

1. Pengukuran Skala Likert

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

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

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

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

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

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

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

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

Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya IKM pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan serta kinerja unit layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng ditentukan sebagai berikut:

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

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

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

2. Pengolahan Data Survey.

Pengolahan data survei dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

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

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

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

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

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

2) Nilai indeks pelayanan.

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

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

BAB IV

HASIL SURVEY

Kuesioner yang disebar dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 649 kuesioner.

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I Tahun 2025 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng adalah 86,57, dan berada pada kategori “BAIK” (pada nilai interval konversi: 76,61 s/d 88,30).

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

A. Profil Responden.

1. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	Laki-laki	393	60,55
2	Perempuan	256	39,45
Jumlah		649	100

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Triwulan I Tahun 2025.

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

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada pelaksanaan survey ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 393 orang (60,55 %).

2. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

Nomor	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	SD	1	0,15
2	SMP	2	0,31
3	SMA/SMK	205	32,05
4	Diploma	94	14,48
5	S1	304	46,84
6	S2	20	3,08
7	Lain-lain	20	3,08
Jumlah		649	100

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Triwulan I Tahun 2025.

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada pelaksanaan survey ini berpendidikan terakhir S1 (Srata-1) sebanyak 304 orang (46,84%).

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

3. Pekerjaan Utama.

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

Nomor	Pekerjaan Utama	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	PNS	132	20,34
2	TNI	6	0,92
3	POLRI	1	0,15
4	SWASTA	154	23,73
5	WIRASWASTA	27	4,16
6	LAINNYA	329	50,69
Jumlah		649	100

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Triwulan I Tahun 2025.

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada pelaksanaan survey ini pekerjaan utama responden adalah lainnya sebanyak 329 orang (50,69%).

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:

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

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

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NILAI
1	Persyaratan Pelayanan	2204
2	Prosedur Pelayanan	2200
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	2126
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	2428
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2208
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	2231
7	Perilaku Petugas	2231
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2196
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	2403

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Triwulan I Tahun 2025.

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

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden 649. Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng adalah sebagai berikut:

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA – RATA (NRR)
1	Persyaratan Pelayanan	3,3960
2	Prosedur Pelayanan	3,3898
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,2758
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,7411

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

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,4022
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,4376
7	Perilaku Petugas	3,4376
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,3837
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,7026

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Triwulan I Tahun 2025.

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

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

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG
1	Persyaratan Pelayanan	0,3773
2	Prosedur Pelayanan	0,3766
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	0,3639
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	0,4156
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,3780
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	0,3819
7	Perilaku Petugas	0,3819
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,3759
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	0,4114
JUMLAH		3,4626

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Triwulan I Tahun 2025.

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN 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; $3,4626 \times 25$ (nilai dasar) = 86,57

Sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Triwulan I Tahun 2025 adalah 86,47, dan jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 2 berada pada nilai interval konversi 76,61 – 88,30, maka Mutu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Triwulan I Tahun 2025 adalah “B”, dan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Triwulan I Tahun 2025 adalah “BAIK”.

Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dari tahun 2020 s.d tahun 2024 adalah sebagai berikut:

Tabel 9
Nilai IKM dari Tahun 2020 s.d Tahun 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng

Tahun	Nilai
2024	84,13
2023	82,33
2022	82,26
2021	81,37
2020	81,09

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng dari tahun 2020 s.d 2024

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

BAB V

ANALISA DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I Tahun 2025 terhadap para pengguna layanan Perizinan dan Non perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng adalah 86,57, yang artinya bahwa Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Triwulan I Tahun 2025 masuk dalam kategori B, dan Kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Triwulan I Tahun 2025 masuk dalam kategori BAIK. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut di atas terdiri dari 9 (Sembilan) indikator, dan kesembilan indikator tersebut dapat digambarkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 10

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

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	MUTU PELAYANAN	PERINGKAT
1	Persyaratan Pelayanan	3,3960	B	6
2	Prosedur Pelayanan	3,3898	B	7
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,2758	B	9
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,7411	A	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,4022	B	5
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,4376	B	3
7	Perilaku Petugas	3,4376	B	4
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,3837	B	8
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,7026	A	2

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Buleleng Triwulan I Tahun 2025.

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

A. Analisa Hasil Survey.

1. Persyaratan Pelayanan.

Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari analisis data hasil survey pada Triwulan I Tahun 2025 diperoleh rerata skor sebesar 3,3060 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 6. Ini berarti tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik, yang artinya para pengguna layanan semakin bisa menerima persyaratan yang telah ditentukan dalam permohonan perizinan dan nonperizinan yang telah ditetapkan.

2. Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari analisis data hasil survey pada Triwulan I Tahun 2025 diperoleh rerata skor sebesar 3,3898 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 7. 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 sistem, mekanisme, dan prosedur tetap berada pada kategori baik, hal ini dikarenakan

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

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng telah berupaya mengimplementasikan SOP dan alur pelayanan secara optimal sesuai dengan Standar ISO 9001-2015 yang telah dimiliki.

3. Kecepatan Waktu Pelayanan.

Kecepatan waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari analisis data hasil survey pada Triwulan I Tahun 2025 diperoleh rerata skor sebesar 3,2758 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 9. Artinya tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup kecepatan waktu penyelesaian tetap berada pada kategori baik namun berada pada peringkat terakhir, yang artinya para pengguna layanan masih ada yang merasakan bahwa waktu penyelesaian permohonan perizinan dan nonperizinan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) yang telah ditetapkan.

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 Triwulan I Tahun 2025 diperoleh rerata skor sebesar 3,7411 berada pada nilai interval skor 3,5324 –

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

4,00 kategori “SANGAT BAIK” dan menduduki peringkat 1. Di mana tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup biaya/tariff 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 Triwulan I Tahun 2025 diperoleh rerata skor sebesar 3,4022 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 5. Jadi dapat disimpulkan produk-produk yang dikeluarkan sudah sesuai dengan berkas permohonan masuk, tidak terdapat kesalahan redaksional maupun kesalahan ketik. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup produk spesifik jenis layanan berada pada kategori baik, yang artinya para pengguna layanan masih bisa menerima produk spesifik jenis layanan yang telah diterbitkan dan diterima para permohonan perizinan dan nonperizinan.

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

6. Kompetensi/Kemampuan Petugas.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari analisis data hasil survey pada Triwulan I Tahun 2025 diperoleh rerata skor sebesar 3,4376 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 3. Di mana tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup kompetensi/kemampuan petugas tetap berada pada kategori baik, yang artinya para pengguna layanan masih percaya terhadap kompetensi para petugas DPMPTSP Kabupaten Buleleng dalam memberikan layanan, terutama dalam memproses permohonan para permohonan perizinan dan nonperizinan.

7. Perilaku Petugas.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari analisis data hasil survey pada Triwulan I Tahun 2025 diperoleh rerata skor sebesar 3,4376 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 4. Jadi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup perilaku petugas tetap berada pada kategori baik, yang artinya para pengguna layanan masih bisa menerima perilaku yang ditampilkan (performant) para petugas dalam memberikan layanan kepada para permohonan perizinan dan nonperizinan.

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

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari analisis data hasil survey pada Triwulan I Tahun 2025 diperoleh rerata skor sebesar 3,3837 berada pada nilai interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “BAIK” dan menduduki peringkat 8. Di mana tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup kualitas sarana dan prasarana tetap berada pada kategori baik, yang artinya para pengguna layanan merasa terpuaskan oleh sarana dan prasarana yang dimiliki DPMPTSP Kabupaten Buleleng dalam memberikan layanan, terutama ruang penerimaan layanan dan ruang tunggu yang luas dan ber-AC, tersedianya ruang pengaduan, ruang konsultasi, ruang menyusui, ruangan khusus untuk pelayanan khusus, arena bermain untuk anak-anak, toilet umum dan toilet khusus serta adanya mesin antrean. Hal ini memberikan kenyamanan kepada penerima layanan.

9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

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

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

Triwulan I Tahun 2025 diperoleh rerata skor sebesar 3,7026 berada pada nilai interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK” dan menduduki peringkat 2.

Jadi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dalam ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan mengalami kenaikan, yang artinya para pengguna layanan merasa terpuaskan dalam hal penanganan pengaduan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Buleleng, hal ini dikarenakan DPMPTSP Kabupaten Buleleng telah dapat menerima dan menindaklanjuti semua pengaduan yang masuk sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) bidang pengaduan yang telah ditetapkan. DPMPTSP Kabupaten Buleleng telah menyiapkan sarana pengaduan yang dapat diakses melalui website resmi DPMPTSP Kabupaten Buleleng di dpmpptsp.bulelengkab.go.id, email resmi di dpmpptsp@bulelengkab.go.id, SP4N Lapor! yaitu di alamat www.lapor.go.id, sosial media facebook dan instgram di DPMPTSP Buleleng, kontak telepon di (0362) 22063, dan melalui wa pengaduan di nomor 081330999827.

B. Rencana Tindak Lanjut.

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Triwulan I Tahun 2025 masuk dalam kategori “BAIK” namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Penanaman Modal dan

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

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

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

1. Peringkat ke 9 (paling rendah), yaitu kecepatan waktu pelayanan, dengan nilai 3,2758
2. Peringkat ke 8, yaitu, kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,3837
3. Peringkat ke 7, yaitu prosedur pelayanan, dengan nilai 3,3898

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

1. Upaya perbaikan dari unsur Kecepatan Waktu Pelayanan yaitu DPMPSTSP Kabupaten Buleleng dengan 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. Selain itu juga selalu menyediakan anggaran *maintenance* untuk aplikasi perizinan online Buleleng (SiAjaib).

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

2. Upaya perbaikan dari unsur kualitas sarana dan prasarana yaitu dapat dilaksanakan dengan memberikan fasilitas yang memadai bagi para pencari izin. Misalnya ruang pelayanan yang nyaman, adanya toilet yang bersih, tersedia toilet disabilitas, ruang tunggu yang nyaman, ruang laktasi, tempat bermain anak, menyediakan air minum dan *carging booth* serta adanya fasilitas untuk penyandang disabilitas.
3. Upaya perbaikan dari unsur prosedur pelayanan yaitu dapat dilaksanakan dengan melatih SDM yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat agar memahami seluruh jenis perizinan dan non perizinan yang ada 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**

BAB VI

PENUTUP

Secara umum pelayanan publik tertentu di bidang layanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng pada Triwulan I Tahun 2025, semua unsur pelayanan masuk dalam kategori “BAIK”, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng berada pada kategori “BAIK”. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan, terutama pada indikator yang nilainya kecil, sehingga unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

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

LAMPIRAN-LAMPIRAN

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

**TABEL PENGOLAHAN DATA HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) PER-RESPONDEN DAN PER-
UNSUR PELAYANAN
PADA TRIWULAN I TAHUN 2025**

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

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

30	3	4	3	4	3	3	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	4	3	3	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	4	4	3	4	4	4	4
41	4	3	4	3	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	3	2	4
43	3	3	3	3	4	3	3	4	3
44	4	3	1	2	4	3	3	2	3
45	3	3	3	4	4	3	3	4	4
46	3	3	2	2	4	3	3	3	2
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	2	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	4	3	4
58	3	3	3	3	3	3	4	3	4
59	3	3	3	3	3	4	4	3	4
60	4	4	1	4	4	3	4	3	4
61	4	4	2	4	2	4	2	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	3	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	2	1	1	3	3	4	4	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3

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

247	4	4	2	4	3	3	3	3	4
248	3	4	2	4	3	3	3	3	4
249	3	3	3	4	3	4	3	3	3
250	3	3	3	4	3	3	3	3	3
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	3	4	4	3	3	3	4
254	3	3	3	4	3	3	3	3	4
255	3	3	3	4	3	3	3	3	4
256	4	3	3	4	3	4	3	3	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	3	3	3	4	3	3	3	3	4
259	3	3	3	4	3	3	3	3	4
260	3	4	4	4	3	3	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	3	3	2	4	3	3	4	4	4
263	3	3	3	4	3	3	3	3	4
264	3	3	2	4	3	2	2	3	3
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	3	3	3	4	3	3	3	3	4
268	4	4	4	4	3	3	4	4	4
269	3	3	3	4	3	3	3	3	4
270	3	2	2	3	3	3	3	2	4
271	3	3	3	4	3	3	3	3	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	3	3	3	4	3	3	3	3	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	3	3	3	3	4	4	4	3	3
276	3	3	3	3	3	4	4	3	3
277	3	3	3	3	3	4	4	3	3
278	3	3	3	3	3	4	4	3	3
279	3	3	3	3	3	4	4	3	3
280	3	3	3	3	3	4	4	3	3
281	3	3	3	3	3	4	4	3	3
282	3	3	3	3	3	4	4	3	3
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	3	3	3	3	3	4	4	3	3
285	3	3	3	3	3	4	4	3	3
286	3	3	4	4	3	3	3	3	4
287	3	4	3	4	3	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	3	3	2	4	3	3	3	3	3
290	3	3	3	4	4	4	4	4	4

291	4	3	4	4	4	3	4	4	4
292	3	3	4	4	3	4	4	4	4
293	4	4	4	2	3	3	3	3	4
294	4	4	4	2	3	3	3	3	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	3	2	1	4	4	2	3	2	3
297	3	3	3	4	3	3	3	3	4
298	3	3	3	4	3	4	4	3	4
299	3	3	2	2	3	3	3	3	3
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	3	4	4	4	4	4	4
302	3	4	3	4	4	4	4	4	4
303	3	3	2	4	3	3	3	3	4
304	3	3	2	4	3	3	3	3	4
305	4	3	3	4	3	4	4	3	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	3	3	3	4	3	3	3	3	4
308	3	3	3	4	3	3	3	3	4
309	3	3	3	4	3	3	3	3	4
310	4	4	4	4	4	3	3	3	4
311	3	3	3	4	3	3	3	3	4
312	3	3	3	4	3	3	3	3	4
313	3	3	3	4	3	3	3	3	4
314	4	4	3	4	4	4	3	4	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	3	3	3	4	3	4	3	4	1
318	3	3	3	3	3	4	4	3	4
319	3	3	3	3	3	4	4	3	3
320	3	3	3	3	3	4	4	3	3
321	3	3	3	3	3	4	4	3	3
322	3	3	3	3	3	4	4	3	3
323	3	3	3	3	3	4	4	3	3
324	3	3	3	3	3	4	4	3	3
325	3	3	3	3	3	4	4	3	3
326	3	3	3	3	3	4	4	3	3
327	3	3	3	3	3	4	4	3	3
328	3	3	3	3	3	3	3	3	4
329	2	3	2	4	3	3	3	2	3
330	4	3	3	4	3	4	3	4	4
331	3	3	3	4	3	3	3	2	3
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	3	3	4	3	3	3	3	4

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

335	3	3	3	4	3	3	3	3	4
336	3	3	3	4	3	3	3	3	4
337	3	3	3	4	3	3	3	3	4
338	3	3	3	4	3	3	3	3	4
339	4	4	4	4	3	4	3	4	4
340	3	4	3	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	3	3	3	4	3	3	3	3	4
343	3	3	3	4	3	3	3	3	1
344	3	3	3	4	3	3	4	3	4
345	3	3	3	4	3	3	3	3	4
346	3	3	3	4	3	4	3	4	3
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	3	3	4	4	4	3	4	4
350	4	3	3	4	4	4	3	4	4
351	3	3	3	3	3	3	3	3	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	3	3	3	4	3	3	3	3	4
354	3	3	2	4	3	3	3	3	3
355	3	3	3	4	3	3	3	3	4
356	3	3	3	4	3	4	4	4	4
357	4	4	3	4	3	3	3	4	4
358	3	3	2	4	3	3	3	3	1
359	3	2	3	3	3	3	3	3	4
360	4	3	3	4	4	4	4	4	4
361	3	3	3	3	3	3	3	3	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364	3	2	2	4	3	3	2	3	3
365	3	3	3	4	4	3	3	3	4
366	3	3	3	4	3	4	3	3	4
367	3	3	3	4	3	3	3	3	4
368	3	3	4	4	3	4	3	3	4
369	4	3	4	4	4	3	4	4	4
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	3	2	3	4	3	3	3	3	1
372	3	3	2	4	3	3	4	3	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	1
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	2	3	3	4	3	3	3	3	4
377	3	3	3	4	3	3	3	3	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4

379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	3	3	3	4	3	3	3	4	4
381	4	3	4	4	4	4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	3	3	3	3	3	4	4	3	3
384	3	3	3	3	3	4	4	3	3
385	3	3	3	3	3	4	4	3	3
386	3	3	3	3	3	4	4	3	3
387	3	3	3	3	3	4	4	3	3
388	3	3	3	3	3	4	4	3	3
389	3	3	3	3	3	4	4	3	3
390	3	3	3	4	3	3	3	2	4
391	3	3	3	4	3	3	3	3	4
392	3	3	2	4	3	3	3	3	4
393	3	3	2	4	3	3	3	2	1
394	3	3	3	4	3	3	3	3	4
395	3	3	3	4	4	4	4	4	4
396	3	3	3	4	3	3	3	3	4
397	3	3	3	4	3	3	3	3	4
398	4	4	4	4	4	4	4	4	4
399	3	3	3	4	4	3	3	4	4
400	4	4	4	4	4	4	3	4	4
401	3	3	3	4	3	4	4	3	4
402	3	3	3	4	3	3	3	3	4
403	4	4	3	4	3	3	3	3	4
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4
405	3	3	3	4	3	3	3	3	4
406	3	3	3	4	3	3	3	2	3
407	3	3	3	3	3	3	3	3	4
408	3	3	2	4	3	3	3	3	3
409	4	4	4	4	4	4	4	4	4
410	3	3	3	4	3	3	3	3	3
411	3	3	3	4	3	3	3	3	4
412	3	3	4	4	4	4	4	4	4
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4
414	3	4	3	4	3	3	3	3	4
415	3	4	4	4	4	4	3	4	4
416	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	4	4	4	4	4	4	4	4	4
418	3	3	3	3	3	3	3	3	1
419	4	4	3	4	3	3	4	4	4
420	3	3	3	4	4	3	3	4	4
421	3	3	3	3	3	3	3	3	4
422	4	2	3	4	3	4	3	4	4

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

423	3	2	3	4	3	4	3	3	4
424	3	4	4	3	3	3	3	3	4
425	3	3	3	4	3	3	3	3	4
426	3	3	3	4	3	3	3	3	4
427	4	4	4	3	4	4	4	4	4
428	4	1	4	4	4	4	4	4	4
429	4	4	4	3	4	4	4	4	4
430	4	4	4	4	4	4	4	3	4
431	3	4	3	4	3	3	3	4	4
432	4	3	4	3	3	4	4	4	4
433	4	4	4	4	4	4	4	4	1
434	3	4	3	4	3	3	3	3	4
435	3	3	3	4	3	3	3	3	4
436	4	4	4	4	3	3	3	4	4
437	3	3	3	4	3	3	3	3	4
438	3	3	3	4	3	3	3	3	1
439	3	3	3	3	3	3	3	3	3
440	3	3	3	3	3	3	3	3	3
441	3	3	3	3	3	3	3	3	3
442	3	3	3	3	3	3	3	3	3
443	3	3	2	3	3	3	3	2	3
444	3	3	3	4	3	3	3	3	4
445	4	3	4	4	4	4	4	4	4
446	3	3	3	4	3	3	3	3	4
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4
448	3	3	3	4	3	3	3	3	3
449	4	4	4	4	4	4	4	4	4
450	3	3	3	4	3	3	3	3	4
451	4	4	4	4	4	4	4	4	4
452	4	4	4	4	4	4	4	4	4
453	3	3	3	4	3	3	3	3	4
454	3	3	3	4	3	3	3	3	4
455	4	4	4	4	4	4	4	4	4
456	4	4	4	4	4	4	3	4	1
457	4	4	4	4	4	4	3	4	1
458	4	4	4	4	4	4	3	4	1
459	4	4	4	4	4	4	4	4	4
460	3	4	4	4	4	4	4	4	4
461	4	3	2	4	3	4	3	3	1
462	3	3	3	4	3	4	4	4	4
463	4	4	3	4	4	4	4	4	4
464	3	4	3	4	3	3	3	2	4
465	3	3	3	3	3	3	3	3	4
466	3	3	3	3	3	3	3	3	1

467	3	3	3	4	3	3	3	3	4
468	3	3	3	4	3	3	3	3	4
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4
470	4	4	4	4	4	3	3	4	4
471	4	4	4	4	4	4	4	4	4
472	3	4	4	4	4	4	3	3	4
473	3	3	3	4	3	3	3	3	4
474	4	4	4	4	4	4	4	4	4
475	4	4	3	4	4	3	4	3	4
476	3	3	3	4	3	3	3	3	4
477	4	4	4	4	4	4	4	4	4
478	3	3	3	4	3	3	3	3	4
479	4	4	4	4	4	4	4	4	4
480	4	4	4	4	4	4	4	4	4
481	4	4	4	4	4	4	4	4	4
482	3	3	3	4	3	3	3	3	3
483	3	3	3	3	3	3	3	3	1
484	3	3	3	4	3	3	4	4	4
485	3	3	3	4	3	3	3	3	4
486	3	3	3	4	4	4	3	3	4
487	3	3	3	3	3	3	3	3	4
488	3	3	3	3	3	3	3	3	4
489	3	3	3	3	3	3	3	3	4
490	4	4	4	4	4	4	4	4	4
491	3	3	2	4	3	3	3	3	4
492	4	4	4	4	4	4	4	4	4
493	4	4	4	4	4	4	4	4	4
494	4	4	4	4	4	4	4	4	4
495	4	4	4	4	4	4	4	4	4
496	4	4	4	4	4	4	4	4	4
497	3	4	3	4	3	3	3	4	4
498	3	3	3	4	3	3	3	3	4
499	3	3	3	3	3	3	3	3	4
500	4	3	4	4	3	4	3	4	4
501	4	4	4	4	4	4	4	4	4
502	3	4	3	4	3	3	3	3	4
503	4	4	4	4	4	4	4	4	4
504	3	3	3	3	3	3	3	3	4
505	4	4	4	4	4	4	4	4	4
506	4	4	4	4	4	4	4	4	4
507	3	3	3	4	3	3	3	3	4
508	4	4	4	4	4	4	4	4	4
509	4	4	3	2	3	3	3	3	4
510	4	4	3	2	3	3	3	3	4

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

599	3	3	3	3	3	3	3	3	4
600	3	3	3	4	3	3	3	3	4
601	3	2	3	3	3	3	3	3	4
602	4	4	4	4	4	4	4	4	4
603	4	4	4	4	4	4	4	4	4
604	4	4	4	4	4	4	4	4	4
605	4	3	3	4	4	4	4	4	4
606	3	3	3	4	3	3	3	3	4
607	4	4	4	4	4	4	4	4	4
608	3	3	3	4	3	3	3	3	4
609	4	4	3	4	4	3	3	4	4
610	4	3	4	4	4	4	4	4	4
611	3	3	3	3	3	4	4	3	3
612	3	3	3	3	3	4	4	3	3
613	3	3	3	3	3	4	4	3	3
614	3	3	3	3	3	4	4	3	3
615	3	3	3	3	3	4	4	3	3
616	4	4	3	4	4	4	4	4	4
617	4	4	4	4	4	4	4	4	4
618	4	4	4	4	4	4	4	4	4
619	3	3	3	3	3	3	3	3	4
620	3	3	3	4	3	3	3	3	4
621	4	4	3	4	3	3	3	3	4
622	4	4	4	4	4	4	4	4	4
623	4	4	4	4	4	4	4	4	4
624	3	3	3	3	3	3	3	4	4
625	4	3	4	4	3	3	3	2	4
626	4	4	4	4	4	4	4	3	4
627	4	4	2	4	3	3	3	3	3
628	4	4	4	4	4	4	4	4	4
629	3	3	3	3	3	3	3	3	4
630	3	3	3	4	3	4	4	2	4
631	3	4	3	4	4	3	4	2	4
632	4	4	4	4	4	4	4	4	4
633	3	3	3	4	3	3	3	3	4
634	3	3	3	4	3	3	3	3	4
635	3	3	3	3	3	3	3	3	4
636	4	4	4	4	4	4	4	4	4
637	4	4	3	4	3	4	4	4	4
638	3	3	3	4	4	3	4	3	4
639	4	4	4	4	4	4	4	4	4
640	3	3	3	3	3	3	3	3	4
641	4	4	4	4	4	4	4	4	4
642	3	3	3	3	3	3	4	4	3

643	3	3	3	3	3	3	3	3	4
644	3	3	3	4	3	3	3	3	3
645	3	3	3	4	3	3	3	3	3
646	4	4	3	4	3	4	4	4	4
647	3	3	3	4	3	3	3	3	1
648	3	3	3	4	3	3	4	2	4
649	4	4	4	3	4	4	4	4	4
JML Nilai /Unsu ur	22 04	22 00	21 26	24 28	22 08	22 31	22 31	21 96	24 03
NRR/ Unsu r	3,3 96 0	3,3 89 8	3,2 75 8	3,7 41 1	3,4 02 2	3,4 37 6	3,4 37 6	3,3 83 7	3,7 02 6
NRR Tert bg/U nsur	0,3 77 3	0,3 76 6	0,3 63 9	0,4 15 6	0,3 78 0	0,3 81 9	0,3 81 9	0,3 75 9	0,4 11 4

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

RESPONDEN SIAJAIB

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULELENG PERIODE 2025-01-01 - 2025-03-31			
Laporan Survey Sajaib			
1 Jenis Kelamin			
Tabel 1			
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin			
Nomor	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	Laki-laki	393	60,55
2	Perempuan	256	39,45
	Total	649	100,00
2 Pendidikan Terakhir			
Tabel 2			
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir			
Nomor	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	Sekolah Dasar	1	0,15
2	Sekolah Menengah Pertama	2	0,31
3	Sekolah Menengah Atas/Kejuruan	208	32,05
4	Diploma	94	14,48
5	Sarjana	304	46,84
6	Magister	20	3,08
7	Lain-lain	20	3,08
	Total	649	100,00
3 Jenis Pekerjaan			
Tabel 3			
Responden Menurut Karakteristik Jenis Pekerjaan			
Nomor	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	PNS	132	20,34
2	TNI	6	0,92
3	POLRI	1	0,15
4	Karyawan Swasta	154	23,73
5	Wiraswasta	27	4,16
6	Lain-lain	329	50,69
	Total	649	100,00

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BULELENG

Tanggal Survey :

Jam Survey :

08.00 - 12.00

13.00 - 16.00

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

L

P

Pendidikan :

SD

SMP

SMA / SMK

DIPL

S1

Lain - Lain

Pekerjaan :

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRAUSAHA

LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima (Produk Izin) : (SIUP, TDP, IMB, IUP, dll.)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayana dengan jenis pelayanannya a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P *) <div>1 2 3 4</div>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	P *) <div>1 2 3 4</div>
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unti ini. a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	<div>1 2 3 4</div>	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah	<div>1 2 3 4</div>
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	<div>1 2 3 4</div>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	<div>1 2 3 4</div>
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	<div>1 2 3 4</div>	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan Baik	<div>1 2 3 4</div>
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam Standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	<div>1 2 3 4</div>		

*Catatan : Setelah diisi, mohon kuesioner ini dikembalikan ke Dinas Penanaman Modal dan PPTSP



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

Lantai III Pasar Banyuasri, Kel. Banyuasri, Kec. Buleleng

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

Email : dpmptsp@bulelengkab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN BULELENG
NOMOR : 800 / 02 / DPMPTSP / 2025**

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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah No 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2021 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah

Kabupaten Buleleng Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan
Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 11);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Tim Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng yang susunan keanggotaannya sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Tim Survey sebagaimana dimaksud diktum kesatu melaksanakan survey kepuasan masyarakat pada Tahun 2022, mempunyai tugas sebagai berikut:
- Menentukan metode survey;
 - Menyusun instrumen survey;
 - Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
 - Mengolah hasil survey;
 - Menyajikan dan melaporkan hasil survey;
- KETIGA** : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan;

Ditetapkan di Singaraja
pada tanggal 02 Januari 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Buleleng,



I MADE KUTA, S.SOS., MAP
Pembina Tk. I (IV/b)
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 / 02 / DPMPTSP / 2025
TENTANG TIM SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN BULELENG.

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

- Pengarah : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
- Ketua : I Putu Kusdianto, SE, Penata Perizinan Ahli Madya (Koordinator
Unit Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan),
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Buleleng.
- Anggota : 1. Kadek Desiana Wati, SE, Pelaksana pada Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
2. I Nyoman Farry Indra Prawira, SH, Pelaksana pada Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Gede Yudana, Staf pada Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.

4. Putu Ayu Sri Muliadi, Staf pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
5. Luh Sumarningsih Staf pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
6. Ida Bagus Komang Ngurah Suamba, SE, Staf pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
7. I Gusti Ngurah Darmayasa, Staf pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.



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

I MADE KUTA, S.SOS., MAP
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19700710 199203 1 007