



DPMPTSP
BULELENG



LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN III
(Periode Juli-September)
Tahun 2026

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

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan melalui website <https://siajaib.bulelengkab.go.id/>. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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 pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per triwulanan (tiga bulanan) dalam setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 182 orang dan semua populasi dijadikan sampel .

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 618 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Responden Penerima Layanan

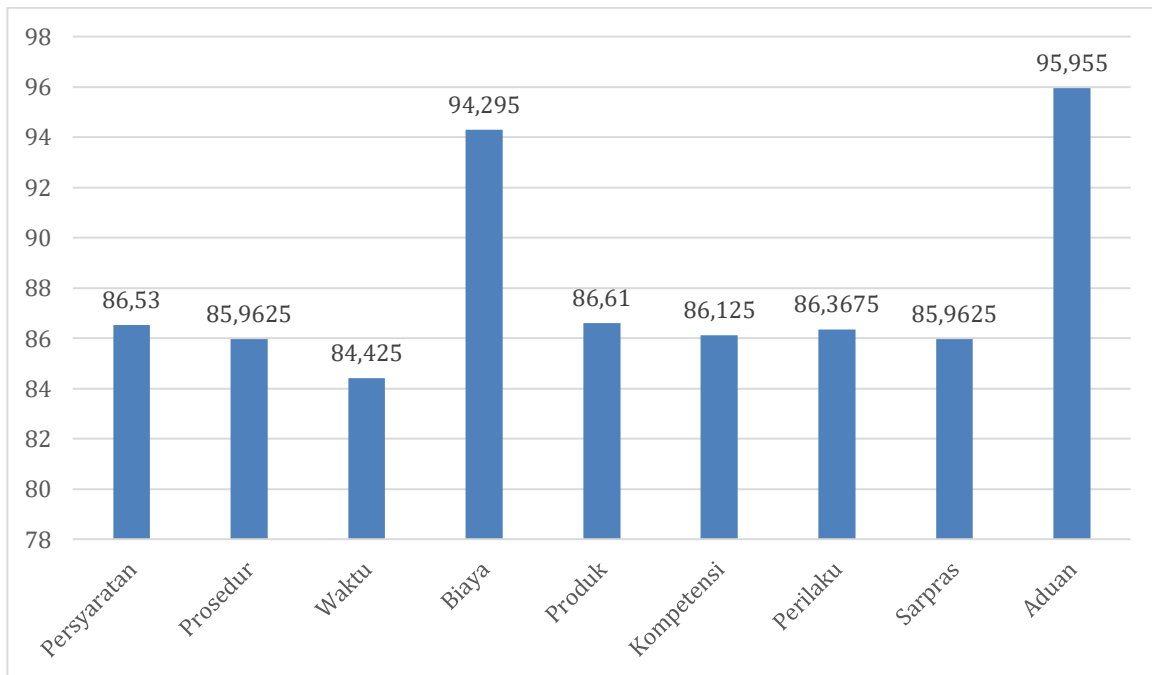
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	336	54%
		Perempuan	282	46%
2	Pendidikan	SD	2	0%
		SMP	3	0,5%
		SMA/SMK	154	25%
		Diploma	89	14%
		S1	322	52%
		S2	21	3%
		Lain-lain	27	4%
3	Pekerjaan	PNS	107	17%
		TNI	1	0,1%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	199	32%
		WIRASWASTA	27	4%
		LAINNYA	284	46%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	NRR Tertimbang	IKM	MUTU PELAYANAN	PERINGKAT
1	Persyaratan Pelayanan	3,4612	0,3845	86,5300	B	4
2	Prosedur Pelayanan	3,4385	0,3820	85,9625	B	7
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,3770	0,3752	84,4250	B	9
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,7718	0,4190	94,2950	A	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,4644	0,3849	86,6100	B	3
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,4450	0,3827	86,1250	B	6
7	Perilaku Petugas	3,4547	0,3838	86,3675	B	5
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,4385	0,3820	85,9625	B	8
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,8382	0,4264	95,9550	A	1
IKM Unit Pelayanan				88,03		
Kinerja Pelayanan				BAIK		
Mutu Pelayanan				B		

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek kecepatan waktu layanan, prosedur pelayanan, dan sarana prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Kecepatan waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 84,4 Selanjutnya kualitas sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 85,9 adalah nilai terendah kedua, dan prosedur pelayanan dengan nilai 85,9 merupakan nilai terendah ketiga .

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa kecepatan waktu pelayanan yang dirasa kurang cepat dan terkesan lamban. Selain itu, terdapat keluhan mengenai prosedur pelayanan dirasa terlalu rumit, dan terkesan birokratis belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Serta terdapat keluhan sarana prasarana yang belum lengkap untuk penyandang disabilitas.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

Fokus utama kami adalah melakukan percepatan waktu pelayanan, memperbaiki prosedur layanan, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

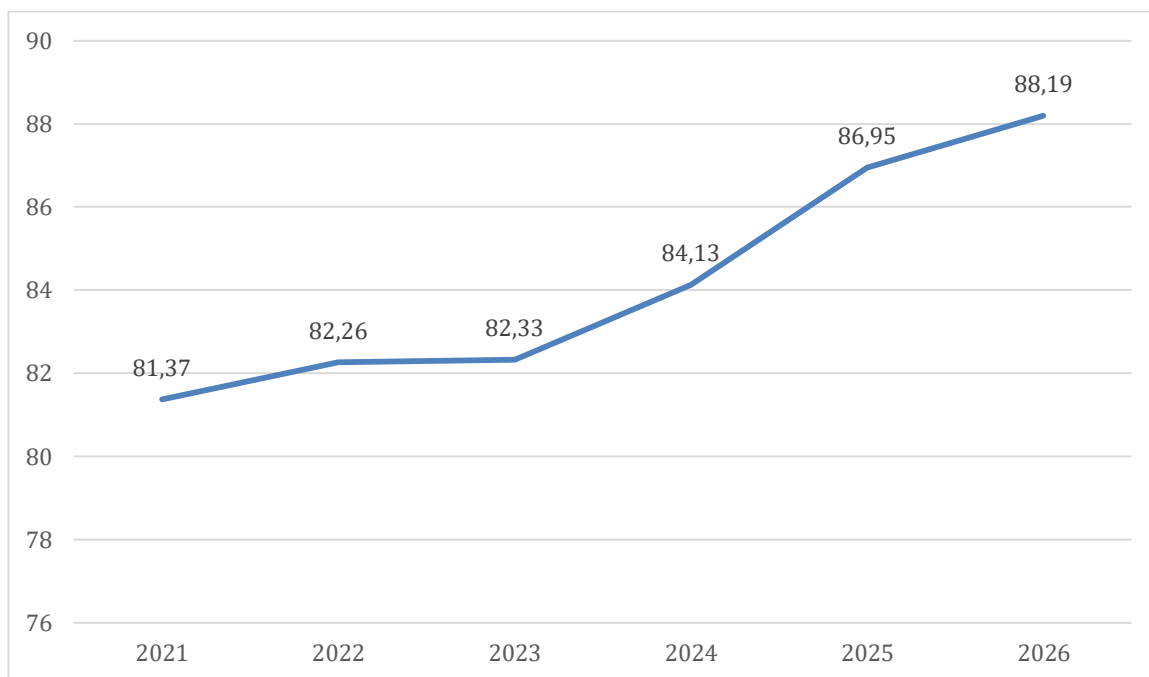
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No .	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kecepatan Waktu Pelayanan	Melaksanakan koordinasi teknis	Desember 2026	Baian Sekretariat, Substansi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng
2	Sarana dan Prasarana	Menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang bersih dan nyaman bagi pengunjung	Desember 2026	Bagian Sekretariat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Buleleng
3	Prosedur Pelayanan	Melatih SDM pelayanan	Desember 2026	Bagian Sekretariat Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng dapat dilihat melalui grafik berikut:

Gambar 2 : Grafik Tren Nilai SKM



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng periode Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	87,46
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,43
3	Waktu Penyelesaian	87,58
4	Biaya/Tarif	95,78
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87,54
6	Kompetensi Pelaksana	87,60
7	Perilaku Pelaksana	88,10
8	Sarana dan Prasarana	87,34
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,36

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Triwulan II Tahun 2026. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Menyediakan fasilitas untuk penyandang disabilitas seperti <i>guiding block</i>	Sudah	Menyediakan fasilitas untuk penyandang disabilitas seperti <i>guiding block</i>	
	1.2 Menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang bersih dan nyaman bagi pengunjung	Sudah	Menyediakan ruangan yang nyaman bagi masyarakat yang akan mendapatkan layanan	
2	2.1 Pimpinan memberikan arahan kepada petugas pelayanan yang bertugas agar memberikan pelayanan sesuai SOP perizinan dan non perizinan yang ada di DPMPTSP	Sudah	Pimpinan memberikan arahan kepada petugas pelayanan baik petugas <i>front office</i> maupun petugas <i>back office</i> agar memberikan pelayanan sesuai dengan SOP.	
3	3.1 Mensosialisasikan persyaratan pelayanan baik melalui media sosial, brosur atau bender .	Sudah	Melaksanakan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari Sampai Maret 2026 , dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 618 orang mengisi SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng di tahun 2026.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM 88,03 Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu kecepatan waktu pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, prosedur pelayanan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Singaraja, 30 september 2026

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



(Gede Ngurah Darma Seputra, ST., MAP)

NIP. 197105282003121006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULELENG PERIODE 2026-07-01 - 2026-09-30
Pengolahan Data Survey Sijaib

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	3	4	4	3	4
3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	3	4	4	4	3	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	3	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	3	3	4	4
18	4	3	4	4	3	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	1	1	1	4	1	1	4	1	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	4	3	3	4	4	4	3	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	2	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	4	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	4	3	4	3	4	3	4	4
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4

35	4	4	4	4	4	3	3	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	4	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	1
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	3	4	4	3	4
46	3	3	3	4	3	3	4	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	4	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	4	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	2	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	2	2	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	2	3	3	3	3	4

431	2	1	1	4	3	3	3	3	3
432	4	3	3	4	4	4	3	4	4
433	3	4	3	4	3	4	3	4	4
434	4	4	4	4	4	4	4	4	4
435	3	3	3	3	3	3	3	3	4
436	3	3	3	3	3	3	3	3	4
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4
438	3	3	3	4	3	3	3	3	4
439	3	3	3	4	3	3	3	3	4
440	3	3	3	3	3	3	3	3	4
441	3	3	3	4	3	3	3	3	4
442	3	4	3	4	4	3	4	3	4
443	3	3	3	4	3	3	3	3	1
444	3	3	3	4	3	3	3	3	4
445	4	4	4	4	4	4	4	4	4
446	4	4	4	4	4	4	4	4	4
447	3	3	3	4	3	3	3	3	4
448	4	4	4	4	4	4	4	4	4
449	4	4	3	4	4	3	4	4	4
450	4	4	4	4	4	4	4	3	4
451	4	3	4	4	4	4	3	3	4
452	4	4	4	4	4	4	4	4	4
453	4	3	3	4	3	4	3	4	4
454	4	4	4	4	4	4	4	4	4
455	3	3	3	3	3	3	3	2	1
456	3	3	3	3	3	3	3	3	4
457	4	4	4	4	4	4	4	4	4
458	4	4	4	4	4	4	4	4	4
459	4	4	4	4	4	4	4	4	4
460	3	3	3	4	3	3	3	3	4
461	4	4	4	4	4	4	4	4	4
462	3	3	2	4	3	3	3	3	4
463	4	4	4	4	4	4	4	4	4
464	4	4	4	4	4	4	4	4	4
465	3	3	3	4	3	3	3	3	4
466	3	3	3	3	3	3	3	3	4
467	3	3	3	4	3	3	3	3	4
468	3	3	4	4	3	3	3	3	4
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4
470	4	4	4	4	4	4	4	4	4
471	3	3	3	4	3	3	3	3	4
472	4	4	4	4	4	4	4	4	4
473	3	3	3	3	3	3	3	3	4
474	3	3	3	3	3	3	3	3	4

475	4	4	4	4	4	4	4	4	4
476	4	4	3	4	4	4	4	4	4
477	4	4	3	4	4	3	3	3	4
478	3	3	3	4	4	4	4	4	4
479	3	3	3	4	3	3	3	3	4
480	3	4	3	4	4	3	4	3	4
481	4	4	4	4	4	4	4	4	4
482	4	4	3	4	4	4	4	4	4
483	4	4	4	4	4	4	4	4	4
484	3	3	4	4	3	4	3	3	4
485	4	4	4	4	4	4	4	4	4
486	3	3	3	3	3	3	3	3	4
487	3	3	3	4	3	3	3	3	4
488	4	4	4	4	4	4	4	4	4
489	4	4	4	4	4	4	4	4	4
490	4	4	4	4	4	4	4	4	4
491	3	3	3	4	3	3	3	3	4
492	4	4	3	4	3	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	4
497	3	3	3	4	3	3	3	4	4
498	3	3	3	4	3	3	3	3	4
499	4	4	3	4	3	3	3	4	4
500	3	3	3	4	3	3	3	3	4
501	4	4	4	4	4	4	4	4	4
502	4	4	4	4	4	4	3	4	4
503	4	4	4	4	4	4	4	4	4
504	4	4	4	4	3	3	3	4	4
505	3	3	3	4	3	3	3	3	4
506	3	3	3	3	3	3	3	3	2
507	4	4	4	4	4	4	4	4	4
508	3	3	3	3	3	3	3	3	2
509	4	3	4	3	4	4	4	4	3
510	4	4	4	4	4	4	4	4	4
511	4	4	3	4	4	4	4	4	4
512	4	4	4	4	4	4	4	4	4
513	3	3	3	4	3	3	3	3	4
514	3	4	4	4	3	4	4	3	4
515	4	4	4	4	4	4	4	4	4
516	4	4	3	4	3	4	4	3	4
517	3	3	3	4	3	3	3	3	4
518	3	3	3	4	3	3	3	3	4

607	4	4	4	4	4	4	4	4	4
608	3	3	3	3	3	3	3	3	4
609	3	3	3	4	4	3	4	4	4
610	3	3	3	4	3	3	3	3	4
611	4	4	4	4	4	4	4	4	4
612	3	3	3	4	3	3	3	3	4
613	4	4	4	4	4	4	4	4	4
614	3	3	2	4	3	3	3	2	1
615	4	4	3	4	3	4	3	3	4
616	3	3	3	2	3	3	3	3	4
617	4	4	4	4	4	4	4	4	4

618	3	3	3	3	3	3	4	3	4
JML Nilai/ Unsur	2, 1 3 9	2, 1 2 5	2, 0 8 7	2, 3 3 1	2, 1 4 1	2, 1 2 9	2, 1 3 5	2, 1 2 5	2, 3 7 2
NRR/ Unsur	3, 4 6	3, 4 4	3, 3 8	3, 7 7	3, 4 6	3, 4 4	3, 4 5	3, 4 4	3, 8 4
NRR Tertb g/Uns ur	0, 8 7	0, 8 6	0, 8 4	0, 9 4	0, 8 7	0, 8 6	0, 8 6	0, 8 6	0, 9 6

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULELENG PERIODE 2026-07-01 - 2026-09-30
Laporan Survey Sajaib

1 Jenis Kelamin

Tabel 1
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	Laki-laki	336	54,36893204
2	Perempuan	282	45,63106796
Total		618	100

2 Pendidikan Terakhir

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

Nomor	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	Sekolah Dasar	2	0,323624595
2	Sekolah Menengah Pertama	3	0,485436893
3	Sekolah Menengah Atas/Kejuruan	154	24,91909385
4	Diploma	89	14,4012945
5	Sarjana	322	52,10355987
6	Magister	21	3,398058252
7	Lain-lain	27	4,368932039
Total		618	100

3 Jenis Pekerjaan

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Pekerjaan

Nomor	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	PNS	107	17,31391586
2	TNI	1	0,161812298
3	POLRI	0	0
4	Karyawan Swasta	199	32,20064725
5	Wiraswasta	27	4,368932039
6	Lain-lain	284	45,95469256
Total		618	100

Kesimpulan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
88,03