



**DPMPTSP
BULELENG**



LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)

**TRIWULAN II
(PERIODE APRIL-JUNI)
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	i
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 859 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 859 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Responden Penerima Layanan

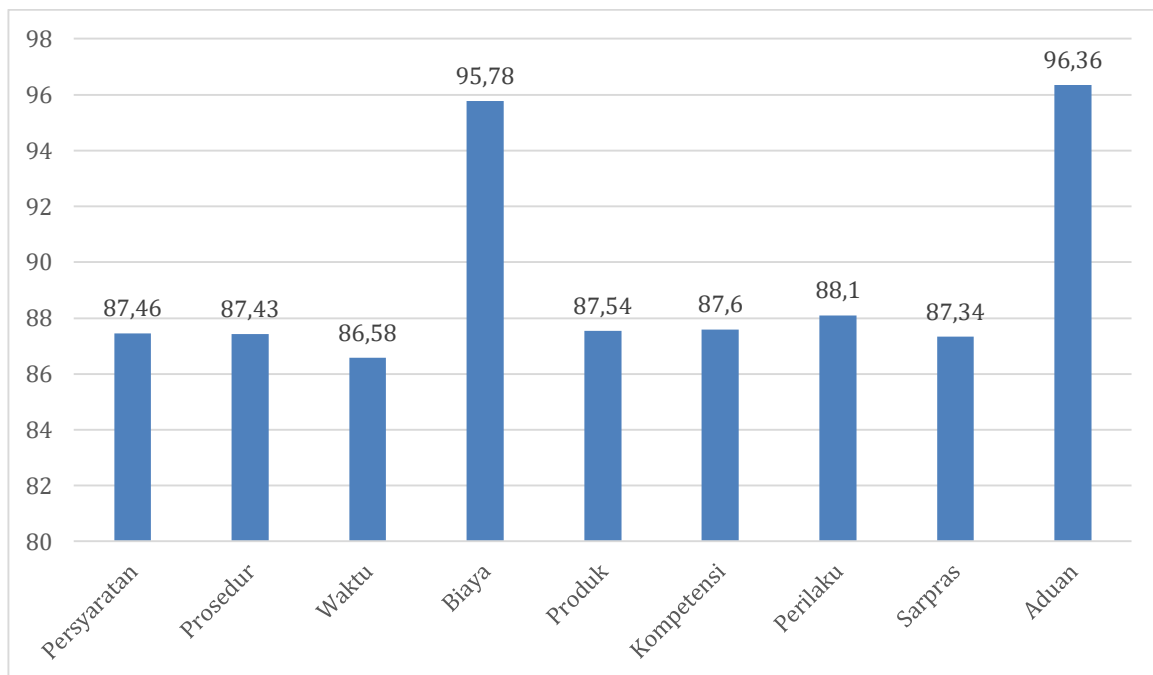
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	385	44,82%
		Perempuan	474	55,18%
2	Pendidikan	SD	3	0,35%
		SMP	16	1,86%
		SMA/SMK	327	38,07%
		Diploma	153	17,81%
		S1	295	34,34%
		S2	37	4,31%
		Lain-lain	28	3,26%
3	Pekerjaan	PNS	165	19,21%
		TNI	3	0,35%
		POLRI	4	0,47%
		SWASTA	186	21,65%
		WIRASWASTA	26	3,03%
		LAINNYA	475	55,30%

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	3,4983	0,3887	87,46	B	7
2	Prosedur Pelayanan	3,4971	0,3885	87,43	B	8
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,4633	0,3848	87,58	B	5
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,8312	0,4256	95,78	A	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,5017	0,3890	87,54	B	6
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,5041	0,3893	87,60	B	4
7	Perilaku Petugas	3,5239	0,3915	88,10	B	3
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,4936	0,3881	87,34	B	9
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,8545	0,4282	96,36	A	1
IKM Unit Pelayanan				89,35		
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik		
Mutu Pelayanan				A		

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, dan sarana prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 87,34. Selanjutnya prosedur pelayanan yang mendapatkan nilai 87,43 adalah nilai terendah kedua, dan persyaratan pelayanan dengan nilai 87,46 merupakan nilai terendah ketiga.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa sarana prasarana yang belum lengkap untuk penyandang disabilitas. Selain itu, terdapat keluhan mengenai prosedur pelayanan dirasa terlalu rumit, dan terdapat keluhan persyaratan pelayanan yang masih belum diketahui masyarakat.

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 melengkapi fasilitas sarana dan prasaran, 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

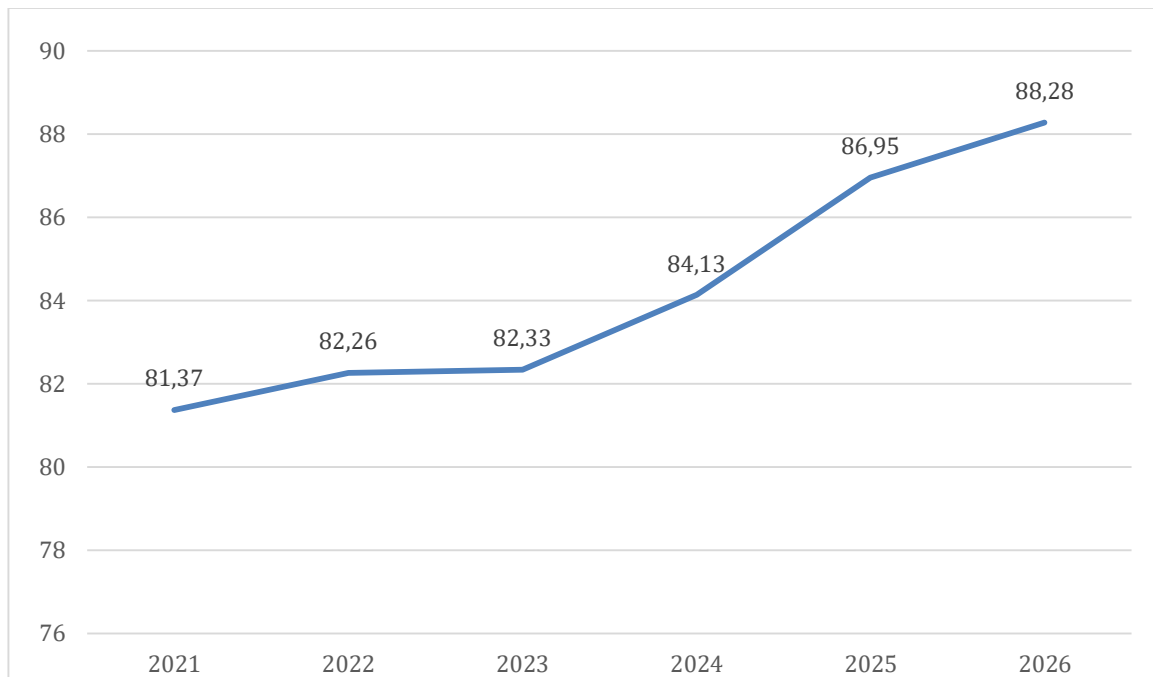
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Menyediakan fasilitas untuk penyandang disabilitas seperti <i>guiding block</i>	September 2026	Bagian Sekretariat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Buleleng
		Menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang bersih dan nyaman bagi pengunjung	September 2026	Bagian Sekretariat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Buleleng
2	Prosedur Pelayanan	Memberikan sosialisasi atau pelatihan SP dan SOP kepada petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat	September 2026	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng
3	Persyaratan Pelayanan	Mensosialisasikan persyaratan pelayanan baik melalui media sosial, brosur atau bender	September 2026	Bagian Sekretariat Dan Substansi Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan 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 I 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 I Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	85,2150
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,9275
3	Waktu Penyelesaian	84,6400
4	Biaya/Tarif	94,2800
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85,3600
6	Kompetensi Pelaksana	85,1800
7	Perilaku Pelaksana	85,8275
8	Sarana dan Prasarana	84,4600
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,8925

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 I 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 Melaksanakan koordinasi dengan SKPD terkait agar mempercepat proses pemberian rekomendasi perizinan	Sudah	Hasil dari koordinasi ini berupa penyempurnaan SOP dari masing-masing OPD terkait	
	1.2 Memperbaiki sistem agar lebih baik sehingga tidak mengalami kendala dalam proses penerbitan perizinan dan non perizinan	Sudah	Menyiapkan anggaran perbaikan sistem	
2	2.1 Melatih SDM yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat	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 Menyediakan fasilitas untuk penyandang disabilitas seperti <i>guiding block</i>	Belum	Anggaran sudah disiapkan namun belum terealisasi pada triwulan II	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 859 orang mengisi SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng di tahun 2026.
- Pelaksanaan pelayanan publik pada Triwulan II Tahun 2026 di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,35 %. Jika dirata-ratakan untuk Semester I Tahun 2026 nilainya 88,28 %. 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 sarana dan prasarana, prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75% dan yang belum terealisasi sebesar 25%.
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Bagi kelompok rentan disediakan jalur pemandu (*guiding block*) adalah RTL yang belum ditindaklanjuti, namun sudah dianggarkan pada DPA T.A 2026.

Singaraja, 30 Juni 2026

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. 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		

164	3	3	3	4	3	3	3	3	4
165	4	4	4	4	3	4	3	3	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	3	4	3	3	3	3	3	4
168	3	3	3	4	3	3	3	3	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	3
170	4	3	3	4	4	3	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	3	4	4
172	4	3	3	4	4	4	4	4	4
173	3	4	3	3	3	3	3	3	4
174	4	3	3	4	4	3	3	4	4
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4
176	3	3	3	3	3	3	3	3	4
177	4	4	3	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	3	4	3	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	2	2	4	3	3	3	3	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3	4
185	4	3	3	3	3	3	4	4	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	3	2	2	3	3	3	3	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	4	3	4	3	3	4	3	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	3	4	4	4	4	3	4	4
194	3	3	3	4	3	3	3	3	4
195	3	3	4	4	4	3	3	3	4
196	4	3	3	4	4	4	3	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	3	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	3	4	3	3	3	3	3	3	3
202	3	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	3	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	3	4	4	4	3	4	3	4
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4

208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	3	3	3	3	3	3	3	3	4
210	3	3	3	3	3	3	3	3	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	3	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	3	4	3	4	3	3	3	3	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	3	3	4	4	3	3	3	2
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	3	3	3	4	3	3	3	3	4
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	3	3	4	4	3	3	3	3	4
223	3	4	4	4	4	4	3	3	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	3	3	4	4	3	3	3	3	4
226	3	3	3	4	3	4	3	3	3
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	3	3	3	4	3	3	3	3	4
229	3	3	3	4	3	3	3	3	4
230	4	4	4	4	3	3	4	3	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	3	3	3	4	3	3	3	3	4
234	3	3	4	4	3	3	3	3	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	3	4	4	4	4	4	3	4
238	3	3	4	4	3	3	3	3	4
239	3	3	3	4	3	3	3	3	4
240	3	3	4	4	3	3	3	3	4
241	3	3	4	4	3	3	3	4	4
242	3	3	3	4	3	4	3	3	4
243	4	4	4	3	3	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	3	4	4	3	4	4	4
246	3	3	4	3	3	3	3	3	4
247	3	3	3	4	3	3	3	3	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	3	3	4	4	4	3	4	4
250	3	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	3	4	4	3	4	4	4	4

252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	3	3	3	4	3	3	4	4	4
256	3	4	4	4	4	4	4	4	4
257	3	3	3	4	3	3	3	3	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	3	3	3	4	3	3	3	3	4
260	3	3	3	3	3	4	3	3	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	3	4	3	4	3	3	3	3	4
264	3	3	4	4	3	3	3	3	4
265	4	4	4	4	4	3	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	3	4
267	3	3	3	4	4	3	3	3	4
268	4	3	4	4	4	4	4	4	4
269	3	3	3	4	3	4	3	3	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	3	3	3	4	3	3	3	3	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	3	4	4	3	3	3	4
276	3	3	3	3	3	3	3	3	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	3	3	3	3	4	3	4	4
279	3	3	3	3	3	3	3	3	4
280	3	3	3	4	3	3	3	3	4
281	4	4	4	4	4	3	3	3	4
282	4	4	3	2	3	3	3	3	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	3	3	4	4	3	4	3	3	4
285	3	3	2	4	3	3	3	2	3
286	3	3	3	3	3	3	3	3	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	3	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	3	4	3	3	3	3	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	3	3	3	3	3	3	3	3	4
295	4	3	4	4	4	3	4	3	4

296	4	3	3	3	3	3	3	3	4
297	4	4	4	4	3	4	4	4	4
298	4	3	3	4	3	3	3	4	4
299	4	3	3	4	3	4	3	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	3	3	2	3	3	3	3	3	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	3	3	3	3	3	3	3	3	3
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	3	4	4	4	3	4	3	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	3	4	4	3	3	3	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	3	2	2	4	3	3	3	2	4
311	3	3	3	4	3	3	3	3	4
312	3	3	2	3	3	3	3	3	4
313	4	3	4	4	4	4	4	3	4
314	4	4	4	4	4	4	4	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	3	3	3	4
318	4	3	4	4	3	4	4	3	4
319	3	3	4	4	4	3	4	4	4
320	3	3	3	3	3	3	3	3	4
321	3	3	3	3	3	3	3	2	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	3	3	3	3	3	3	3	4	4
328	3	3	3	4	3	3	3	3	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	3	3	2	4	3	3	3	3	4
331	3	3	3	3	4	4	4	4	4
332	4	4	3	4	4	4	4	4	4
333	3	3	3	4	3	3	3	3	4
334	3	3	3	4	3	4	4	3	4
335	3	3	3	4	3	3	3	3	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3
338	3	3	3	3	3	3	3	3	4
339	3	3	3	4	3	4	4	4	4

516	3	3	3	4	3	3	3	3	4
517	4	4	4	4	4	4	4	4	4
518	4	4	4	4	4	4	4	4	4
519	3	3	3	3	3	3	3	3	4
520	4	4	4	4	4	4	4	4	4
521	4	4	4	4	4	4	4	4	4
522	3	3	3	4	3	3	3	3	4
523	3	3	3	3	3	3	3	3	4
524	4	3	3	4	4	4	3	4	4
525	4	4	4	4	4	4	4	4	4
526	4	4	4	4	4	4	4	4	4
527	4	4	4	4	4	4	4	4	4
528	4	4	4	4	4	4	4	4	4
529	3	4	3	4	3	3	3	3	4
530	3	4	3	4	3	3	3	3	4
531	3	3	3	4	3	3	3	3	4
532	3	3	3	1	3	3	3	3	1
533	4	3	3	4	4	3	3	3	4
534	4	4	3	4	4	4	4	4	4
535	3	3	3	3	3	3	3	3	4
536	3	3	3	4	3	3	4	4	4
537	3	3	2	3	3	3	3	3	4
538	4	4	4	4	4	4	4	4	4
539	3	3	3	3	3	3	3	3	3
540	4	4	4	4	4	4	4	4	4
541	4	4	4	4	3	3	3	3	4
542	4	4	4	4	4	4	4	4	4
543	3	3	3	3	3	3	3	3	4
544	3	3	3	3	3	3	3	3	3
545	4	4	4	4	4	4	4	4	4
546	4	4	2	4	3	3	2	2	2
547	4	4	4	4	4	4	4	4	4
548	3	3	3	4	3	3	3	3	1
549	4	4	4	4	4	4	4	4	4
550	4	4	3	4	4	4	4	4	4
551	4	4	4	4	4	4	4	4	4
552	4	4	4	4	4	4	4	4	4
553	4	4	4	4	4	4	4	4	4
554	3	3	3	3	3	3	3	3	3
555	3	4	4	4	3	3	3	3	4
556	3	4	4	4	4	4	4	4	4
557	4	3	4	4	4	4	4	4	4
558	3	3	3	4	4	3	3	4	4
559	3	4	3	4	3	3	3	3	4

560	4	4	3	4	3	3	4	4	4
561	4	4	4	4	4	4	4	4	4
562	4	4	4	4	4	4	4	4	4
563	3	4	3	4	3	3	3	3	4
564	4	4	4	4	4	4	4	4	4
565	3	3	3	4	3	3	3	3	4
566	3	3	4	4	3	3	3	3	4
567	3	3	3	4	3	4	4	3	4
568	4	4	4	4	4	4	4	4	4
569	3	3	3	4	3	3	3	3	4
570	3	3	3	4	3	3	3	3	4
571	4	4	3	4	3	3	3	3	4
572	4	4	3	3	4	4	4	4	4
573	3	3	3	4	3	3	3	3	4
574	4	4	4	4	3	4	4	4	4
575	3	3	3	3	3	3	3	3	4
576	4	4	4	4	4	4	4	4	4
577	4	4	4	4	4	4	4	4	4
578	3	4	3	4	4	3	3	3	4
579	4	4	4	4	4	4	4	4	4
580	4	4	4	4	4	4	4	4	4
581	4	4	3	4	3	3	4	4	4
582	3	3	3	4	3	3	3	3	4
583	3	4	4	4	4	4	4	4	4
584	3	3	3	4	3	3	3	3	4
585	4	4	4	4	4	4	4	4	4
586	4	4	4	4	4	4	4	4	4
587	4	4	4	4	4	4	4	4	4
588	4	3	3	4	4	4	4	4	4
589	4	4	4	4	4	4	4	4	4
590	4	4	4	4	4	4	4	4	4
591	3	3	3	3	3	3	3	3	4
592	3	4	4	4	3	3	3	3	4
593	4	4	4	4	4	4	4	4	4
594	3	3	3	3	3	3	3	3	4
595	4	4	4	4	4	4	4	4	4
596	4	4	4	4	3	4	4	4	4
597	3	4	3	4	3	3	3	3	4
598	3	3	4	4	4	4	4	4	4
599	3	3	3	4	3	3	3	3	4
600	3	3	3	4	3	3	4	4	4
601	3	3	3	4	3	3	3	3	4
602	4	4	4	4	4	4	4	4	4
603	3	4	3	3	3	4	4	4	3

604	3	3	3	4	3	3	3	3	4
605	3	3	3	4	3	3	3	3	4
606	4	4	4	4	4	4	4	4	4
607	3	3	3	4	3	3	3	3	4
608	4	3	3	4	4	4	4	4	4
609	2	3	2	4	2	2	3	3	4
610	3	3	3	4	3	3	3	3	4
611	3	3	3	4	3	3	3	3	4
612	3	2	2	4	3	3	3	3	3
613	1	1	1	4	1	1	3	1	1
614	3	3	3	4	3	3	3	3	4
615	4	4	4	3	4	4	4	4	4
616	4	4	4	3	4	4	4	4	4
617	3	3	4	4	3	3	3	3	4
618	3	3	3	4	3	3	3	3	3
619	3	3	3	4	3	3	3	3	3
620	3	3	3	4	3	3	3	3	3
621	4	4	4	4	4	4	4	4	4
622	3	3	3	4	3	3	4	4	4
623	3	3	3	4	3	3	3	3	4
624	3	3	3	4	3	3	3	3	4
625	3	3	3	4	3	3	3	3	4
626	3	3	3	4	4	3	4	4	3
627	4	4	4	4	4	4	4	4	4
628	3	3	3	3	3	3	3	3	3
629	3	3	3	3	3	3	3	3	3
630	3	3	3	3	3	3	3	3	3
631	3	3	3	3	3	3	3	3	3
632	3	3	3	3	3	3	3	3	3
633	4	4	4	4	4	4	4	4	4
634	4	4	4	4	4	4	4	4	4
635	3	4	4	4	4	4	4	4	4
636	3	3	3	4	3	3	3	3	4
637	3	3	3	4	3	3	3	3	4
638	4	4	4	4	4	4	4	4	4
639	3	3	3	3	3	3	4	3	4
640	4	4	4	4	4	4	4	4	4
641	3	4	3	4	4	4	3	4	4
642	3	3	3	4	3	3	3	3	4
643	3	3	3	3	3	3	3	3	4
644	4	4	3	4	4	3	4	3	4
645	3	3	3	4	3	3	3	3	4
646	3	3	3	4	3	3	3	3	4
647	4	4	4	4	4	4	4	4	4

648	4	4	4	4	4	4	4	4	4
649	3	3	3	3	3	3	3	3	4
650	3	3	3	3	3	3	3	3	4
651	4	3	3	4	3	4	3	4	4
652	4	3	4	4	4	3	4	3	4
653	4	4	4	4	4	4	4	4	4
654	3	3	3	4	3	3	3	3	3
655	3	3	3	4	4	3	3	4	4
656	4	4	3	4	4	3	3	3	4
657	3	3	3	4	3	3	3	3	4
658	4	4	4	4	4	4	4	4	4
659	4	4	3	4	4	4	4	3	4
660	4	4	4	4	4	4	4	4	4
661	3	3	3	3	4	4	4	3	4
662	3	3	2	4	3	3	3	2	3
663	3	3	3	3	3	3	3	3	4
664	3	3	3	3	3	3	3	3	3
665	4	4	4	4	4	4	4	4	4
666	4	4	4	4	4	4	4	4	4
667	3	3	3	3	3	3	3	3	3
668	3	3	3	3	3	3	3	3	4
669	3	3	3	3	3	3	3	3	3
670	4	4	3	4	4	4	4	4	4
671	3	3	3	4	3	3	3	3	4
672	4	4	4	4	4	4	4	4	4
673	3	3	4	4	4	3	3	4	4
674	4	3	3	4	4	3	4	4	4
675	4	4	4	4	4	4	4	4	4
676	3	3	3	4	3	3	3	3	4
677	4	4	4	4	4	4	4	4	4
678	3	3	3	4	3	3	3	3	4
679	4	3	3	4	3	3	3	3	4
680	3	3	3	3	3	3	3	3	3
681	4	4	4	4	4	4	4	4	2
682	4	4	4	4	4	4	4	4	4
683	4	4	3	4	3	4	3	4	4
684	4	4	4	3	4	4	4	4	4
685	4	4	3	4	3	3	3	3	4
686	4	4	4	4	4	4	4	4	4
687	4	4	3	4	3	3	4	3	4
688	3	3	3	4	3	4	3	3	4
689	3	3	3	3	3	3	3	3	4
690	4	4	2	4	3	3	3	4	4
691	3	3	3	4	4	3	3	4	4

780	3	2	2	4	3	2	2	2	3
781	4	4	4	4	4	4	4	4	4
782	3	2	2	4	3	2	2	2	3
783	3	4	4	4	4	4	3	4	4
784	4	4	4	4	4	4	4	4	4
785	4	4	4	4	4	4	4	4	4
786	3	3	3	4	3	3	3	3	4
787	4	4	4	4	4	4	4	4	4
788	4	4	4	4	4	4	4	4	4
789	4	4	4	4	4	4	4	4	4
790	4	4	4	4	4	4	4	4	4
791	4	4	4	4	4	4	4	4	4
792	4	4	4	4	4	4	4	4	4
793	4	4	4	4	4	4	4	4	4
794	3	4	4	4	4	4	4	4	4
795	3	3	3	4	4	3	3	4	4
796	4	4	4	4	4	4	4	4	4
797	3	3	3	4	3	3	3	3	1
798	4	4	3	4	4	4	4	4	4
799	4	4	4	4	4	4	4	4	4
800	4	4	4	4	4	4	4	4	4
801	4	4	4	4	4	4	4	4	4
802	3	3	3	4	3	4	4	3	4
803	4	4	4	4	4	3	4	3	4
804	3	3	3	4	3	3	4	3	4
805	1	1	1	4	1	1	3	1	3
806	3	3	3	3	3	3	3	3	3
807	4	4	4	4	4	4	4	4	4
808	4	4	4	4	4	4	4	4	4
809	2	2	1	4	2	2	3	2	2
810	4	4	4	4	4	4	4	4	4
811	3	3	3	3	3	3	3	3	4
812	3	3	3	4	3	3	3	3	4
813	3	3	3	4	3	3	3	3	3
814	3	3	3	3	3	3	3	2	4
815	3	3	3	4	3	3	3	3	4
816	4	4	4	4	4	4	4	4	4
817	3	3	3	3	3	3	3	3	3
818	3	4	3	4	3	3	3	4	4
819	3	4	3	4	3	3	3	3	4
820	4	4	4	4	4	4	4	4	4
821	4	3	3	4	3	3	3	3	4
822	3	3	3	3	3	3	3	3	4
823	4	4	4	4	4	4	4	4	4

824	3	3	3	4	4	3	3	3	4
825	3	4	4	4	3	3	3	4	4
826	3	4	4	4	4	4	4	4	4
827	4	3	3	4	3	3	3	3	4
828	3	3	3	3	3	3	3	2	4
829	4	4	4	4	4	4	4	4	4
830	4	4	4	4	4	4	4	4	4
831	3	3	2	4	3	3	3	3	4
832	4	4	4	4	4	4	4	4	4
833	3	3	3	4	3	4	3	3	4
834	4	4	4	4	4	4	4	4	4
835	4	4	4	4	4	4	4	4	4
836	4	4	4	4	4	4	4	4	4
837	4	4	4	4	4	4	4	4	4
838	4	4	4	4	4	4	4	4	4
839	4	4	4	4	4	4	4	4	4
840	3	3	3	3	3	3	3	3	4
841	3	3	3	4	3	3	3	3	4
842	4	4	4	4	4	4	4	4	4
843	3	3	3	4	3	3	3	3	4
844	3	3	3	4	3	3	3	3	4
845	3	4	4	4	3	4	4	4	4
846	3	3	3	3	3	3	3	3	4
847	4	4	4	4	4	4	4	4	4
848	3	3	3	4	3	3	3	3	4
849	3	2	3	3	3	3	3	3	4
850	4	4	4	4	4	4	4	4	4
851	3	3	3	3	3	3	3	3	4
852	4	4	4	4	4	4	4	4	4
853	4	4	4	4	4	4	4	4	4
854	4	4	4	4	4	4	4	4	4
855	4	4	4	4	4	4	4	4	4
856	4	4	4	4	4	4	4	4	4
857	4	3	4	4	4	4	4	4	4
858	4	3	4	4	3	4	3	3	4
859	4	3	3	4	4	4	4	4	4
JML Nilai/ Unsur	30 05	30 04	29 75	32 91	30 08	30 10	30 27	30 01	33 11
NRR/U nsur	3, 49 83	3, 49 71	3, 46 33	3, 83 12	3, 50 17	3, 50 41	3, 52 39	3, 49 36	3, 85 45
NRR Tertbg /Unsur	0, 38 87	0, 38 85	0, 38 48	0, 42 56	0, 38 90	0, 38 93	0, 39 15	0, 38 81	0, 42 82
IKM	87 ,4 6	87 ,4 3	86 ,5 8	95 ,7 8	87 ,5 4	87 ,6 0	88 ,1 0	87 ,3 4	96 ,3 6

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BULELENG
PERIODE 2026-04-01 - 2026-06-30

Laporan Survey Sajaib

1 Jenis Kelamin

Tabel 1
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	Laki-laki	385	44,82
2	Perempuan	474	55,18
Total		859	100,00

2 Pendidikan Terakhir

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

Nomor	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	Sekolah Dasar	3	0,35
2	Sekolah Menengah Pertama	16	1,86
3	Sekolah Menengah Atas/Kejuruan	327	38,07
4	Diploma	153	17,81
5	Sarjana	295	34,34
6	Magister	37	4,31
7	Lain-lain	28	3,26
Total		859	100,00

3 Jenis Pekerjaan

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Pekerjaan

Nomor	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	PNS	165	19,21
2	TNI	3	0,35
3	POLRI	4	0,47
4	Karyawan Swasta	186	21,65
5	Wiraswasta	26	3,03
6	Lain-lain	475	55,30
Total		859	100,00

Kesimpulan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

89,35