



PEMERINTAH  
KOTA BANDA ACEH



**DPM-PTSP**  
KOTA BANDA ACEH

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

## LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL

# SKM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I

TAHUN 2025

**LAPORAN TINDAK LANJUT  
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA BANDA ACEH  
TRIWULAN I TAHUN 2025**

**I. Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025**

Kepuasan masyarakat yang menggunakan Pelayanan perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh dihitung dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM dilaksanakan selama kurang lebih 3 (tiga) bulan, dari bulan Januari sampai dengan Maret 2025. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh nilai SKM untuk Triwulan I tahun 2025 sebesar 94,25 dengan kriteria Sangat Baik (A), dengan nilai rata-rata setiap unsur sebagai berikut :

**Table 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025  
Pada DPMPTSP Kota Banda Aceh**

No	Unsur Penilaian Dalam SKM	Nilai Rata rata
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,89
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,79
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,73
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,81
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,78
6	Kompetensi Kemampuan Petugas	3,77
7	Perilaku Petugas	3,95
8	Kualitas Sarana Dan Prasarana	3,70
9	Penanganan Pengaduan	3,85

Terkait hasil SKM Triwulan I Tahun 2025 pada setiap unsur pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh, unsur Perilaku Petugas Dalam Pelayanan memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar : 3,95, sedangkan unsur Kualitas Sarana dan Prasarana memperoleh nilai yang paling rendah, yaitu sebesar : 3,70. Adapun analisa yang lengkap atas perolehan nilai pada setiap unsur adalah sebagai berikut :

### **1. Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan**

Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan masyarakat terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha pada DPMPTSP Kota Banda Aceh Triwulan I Tahun 2025 adalah sebesar 3,89. Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari responden terhadap unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan hasil terbanyak pada kriteria sangat baik, maka dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan pengurusan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha dalam kurun waktu bulan Januari sampai dengan Maret 2025 menilai dan merasakan persyaratan pengurusan perizinan berusaha dan perizinan nonperizinan dapat dilengkapi dengan mudah, hal ini disebabkan persyaratan yang dibutuhkan telah disosialisasikan dengan baik di ruang pelayanan DPMPTSP Kota Banda Aceh maupun dengan menggunakan media internet yang terdapat dalam masing aplikasi, seperti :

- Perizinan Berusaha (OSS RBA) ; oss.go.id
- Mal Pelayanan Publik Digital (MPPD) ; mppdigital.go.id
- Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) ; simbg.pu.go.id
- Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) ; lkpmonline.bkpm.go.id
- Izin Seni Budaya ; sicantik.go.id
- Izin Reklame ; sicantik.go.id

### **2. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan**

Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan di Triwulan I Tahun 2025 sebesar 3,79. Dari hasil survei tersebut diketahui bahwa banyak responden memberi jawaban dengan kriteria sangat baik atas pertanyaan yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa di DPMPTSP Kota Banda Aceh telah melakukan penyederhanaan pelayanan pada unsur kemudahan prosedur pelayanan

yang meliputi tata cara, sistem dan mekanisme pelayanan yang telah disusun dengan baku bagi pemberi dan penerima layanan, sehingga menjadi lebih baik. Untuk lebih memudahkan masyarakat dalam memahami sistem, mekanisme dan prosedur, detail unsur ini telah ditampilkan dalam bentuk banner yang dipajang didepan pintu masuk DPMPTSP Kota Banda Aceh dan tersedianya petugas yang memberikan informasi terhadap unsur tersebut ketika masyarakat sedang melakukan pengurusan perizinan berusaha dan perizinan non berusaha.

### **3. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan**

Untuk nilai rata-rata unsur Kecepatan Waktu Pelayanan pada Triwulan I Tahun 2025 adalah sebesar 3,73 dengan kriteria sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai DPMPTSP Kota Banda Aceh telah mampu mempersingkat waktu. Kondisi ini mencerminkan masyarakat yang sedang mengurus perizinan telah melengkapi dan memahami persyaratan yang diperlukan dengan cepat sehingga mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan yang pada akhirnya mempercepat waktu layanan. Ketepatan waktu layanan harus diusahakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing. Sedangkan untuk pelayanan melalui Online Single Submission (OSS) dalam hal penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Sertifikat Berusaha Langsung diterbitkan oleh sistem, jika persyaratan telah dilengkapi kecuali jika ada gangguan jaringan.

### **4. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan**

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025, pada unsur Kewajaran Biaya/Tarif memperoleh nilai rata-rata 3,81 dengan kriteria sangat baik. Hal ini disebabkan karena adanya peraturan daerah/qanun yang sudah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Adapun perngurusan perizinan yang masih ada biaya retribusinya adalah Izin Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Izin Reklame, sedangkan perizinan lainnya sudah tidak dikenakan biaya.

### **5. Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025 pada unsur Kesesuaian Produk Layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,78, artinya juga berada pada kriteria sangat baik. Dengan demikian

masyarakat yang mengurus Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha merasa puas dan telah menerima dengan baik jenis dan produk layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh karena telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dari setiap spesifikasi jenis pelayanan yang tersedia.

#### **6. Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas**

Pada Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam memberikan layanan berdasarkan hasil SKM Triwulan I Tahun 2025 dengan nilai rata-rata 3,77 yang berada pada kriteria sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa unsur kompetensi/kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan layanan meliputi pengetahuan, ketrampilan dan komunikasi sudah sangat baik. Untuk dapat mempertahankan hal yang sudah baik tersebut petugas pelayanan DMPPTSP Kota Banda Aceh perlu terus melakukan pengembangan diri terkait informasi baru dan ilmu komunikasi serta mengikuti berbagai pelatihan yang sesuai dengan perkembangan yang terbaru.

#### **7. Unsur Perilaku Petugas**

Penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada unsur Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan berada pada kriteria sangat baik, yaitu dengan perolehan nilai rata-rata 3,95. Unsur Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan merupakan unsur yang mendapat nilai tertinggi dari keseluruhan unsur yang dinilai. Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dan dapat diterima oleh masyarakat ketika mereka mengurus Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha pada DPMPTSP Kota Banda Aceh. Hampir keseluruhan masyarakat menilai mereka merasa senang dan bahagia ketika menyelesaikan urusan.

#### **8. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana**

Pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana penilaian masyarakat terhadap SKM Triwulan I Tahun 2025 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,70 dengan kriteria sangat baik. Terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana tersebut, seperti : ruang pelayanan, ruang pengambilan izin, tempat duduk, tempat parkir, ruang bermain anak, pojok laktasi serta berbagai sarana dan prasarana lainnya dirasakan sudah baik dan sudah sangat memadai, namun

demikian mendapat nilai terendah dari 9 (sembilan) unsur yang dinilai. Adapun masyarakat merasa berbagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh sudah baik, kecuali lift dan eskalator yang masih belum berfungsi kembali, sehingga menjadi salah satu keluhan masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan. Demikian juga halnya dengan toilet wanita yang masih dalam perbaikan, sehingga masyarakat akan merasa aman dan nyaman ketika menggunakan toilet.

### **9. Unsur Penanganan Pengaduan**

Penilaian responden pada kepuasan pelayanan terhadap unsur penanganan pengaduan, memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,85 pada SKM Triwulan I Tahun 2025 dengan kriteria sangat baik. Unsur Penanganan Pengaduan baik berupa complain atas kesalahan pada produk hasil layanan maupun masukan dari masyarakat tertuang dalam tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam hal penanganan pengaduan di DPMPTSP Kota Banda Aceh dirasakan responden telah memberikan solusi yang terbaik guna mengatasi pengaduan, masukan dan saran dari masyarakat.

## **II. Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat**

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh dari berbagai unsur pelayanan, unsur 1 s/d 9 dari Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025 dilakukan tindak lanjut sebagai berikut :

1. DPM-PTSP Kota Banda Aceh telah melakukan koordinasi dengan Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kota Banda Aceh selaku pengelola Gedung Pasar Aceh yang menjadi lokasi kantor pelayanan DPMPTSP. Koordinasi ini bertujuan mendorong dilakukannya perbaikan fasilitas umum dan sarana pendukung gedung, seperti elevator dan lift pengunjung serta fasilitas layanan lainnya yang turut mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.
2. DPMPTSP Kota Banda Aceh juga telah melaksanakan kegiatan rehabilitasi dan perbaikan kamar mandi (toilet) wanita yang selama ini menjadi salah satu keluhan masyarakat. Perbaikan ini telah dilaksanakan sesuai dengan alokasi anggaran dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tahun 2025, guna

memastikan kenyamanan, kebersihan, dan kelayakan fasilitas bagi masyarakat khususnya kaum wanita.

### III. Penutup

Secara umum hasil dari survey terhadap layanan DPMPTSP Kota Banda Aceh menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Komitmen dan kesungguhan para pelaksana dalam hal ini aparatur pada DPMPTSP Kota Banda Aceh sangat diharapkan guna peningkatan selanjutnya, juga pembinaan serta perhatian dari pimpinan daerah.

Namun demikian, masih terdapat catatan terkait rendahnya nilai pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan, khususnya kondisi lift dan eskalator yang tidak berfungsi optimal. Temuan ini akan menjadi perhatian untuk segera ditindaklanjuti demi meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan publik ke depan.

