



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 II

TAHUN 2025

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

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

Kepuasan masyarakat yang menggunakan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh dihitung dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM dilaksanakan selama kurang lebih 4 (empat) bulan, dari April s/d Juni 2025. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh nilai SKM untuk Triwulan II Tahun 2025 sebesar 94,27 dengan kriteria Sangat Baik (A), dengan nilai rata-rata masing- masing unsur adalah sebagai berikut :

Tabel 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	3,81
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,79
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,79
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,77
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,78
6	Kompetensi Kemampuan Petugas	3,82
7	Perilaku Petugas	3,84
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,77
9	Penanganan Pengaduan	3,92

Terkait hasil SKM Triwulan II Tahun 2025 pada setiap unsur pelayanan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh, unsur Penanganan Pengaduan memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar : 3,92, sedangkan unsur Kewajaran Biaya/Tarif dan Kualitas Sarana dan Prasarana memperoleh nilai yang paling rendah, yaitu sebesar : 3,77. 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 II Tahun 2025 adalah sebesar 3,81. 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 April s/d Juni 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-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

2. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan di Triwulan II 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.

3. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan

Untuk nilai rata-rata unsur Kecepatan Waktu Pelayanan pada Triwulan II Tahun 2025 adalah sebesar 3,79 dengan kriteria sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai DPMPTSP Kota Banda Aceh telah mampu mempersingkat waktu. Kondisi ini mencerminkan masyarakat yang 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 Submission Single (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 II Tahun 2025, pada unsur Kewajaran Biaya/Tarif memperoleh nilai rata-rata 3,77 dengan kriteria sangat baik. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif merupakan unsur terendah dari keseluruhan unsur yang dinilai. 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 II 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 II Tahun 2025 dengan nilai rata-rata 3,82 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 DPMPTSP Kota Banda Aceh perlu terus melakukan pengembangan diri terkait informasi baru dan ilmu komunikasi serta mengikuti 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 3,84. 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 II Tahun 2025 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,77 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 unsur ini termasuk dalam dua nilai terendah. 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 tahap finalisasi 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 3,92 pada SKM Triwulan II Tahun 2025 dengan kriteria sangat baik. Unsur Penanganan Pengaduan baik berupa komplain 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

1. Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMPB) merupakan sistem elektronik berbasis *web* yang digunakan untuk proses pendaftaran Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), yang dapat diakses oleh masyarakat melalui laman <https://simbg.pu.go.id>.

Menanggapi keluhan masyarakat terkait tingginya biaya atau tarif PBG, DPM-PTSP Kota Banda Aceh telah melakukan koordinasi dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Banda Aceh. Salah satu langkah konkret yang telah dilakukan adalah pengiriman surat imbauan resmi kepada Dinas PUPR agar lebih intensif melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah.

Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai kewajiban perizinan, termasuk struktur biaya yang dikenakan, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman atau persepsi negatif akibat kurangnya informasi. Selain itu, Dinas PUPR juga diharapkan dapat lebih mengoptimalkan pemanfaatan saluran konsultasi khusus terkait tarif atau biaya PBG yang mudah diakses, guna memfasilitasi pertanyaan dan kebutuhan informasi masyarakat secara langsung dan tepat sasaran.

Dengan adanya tindak lanjut ini, diharapkan kebijakan tarif PBG dapat diterapkan secara adil, transparan, dan akuntabel. Hal ini juga diharapkan mampu mendukung terciptanya pembangunan yang lebih terstruktur, terencana, dan berkelanjutan, tanpa menghambat potensi pertumbuhan pembangunan di Kota Banda Aceh.

2. DPMPTSP telah melakukan koordinasi dengan Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kota Banda Aceh selaku pengelola Gedung Pasar Aceh, yang saat ini menjadi lokasi kantor pelayanan DPMPTSP. Koordinasi ini bertujuan untuk mendorong dilakukannya perbaikan fasilitas umum dan sarana pendukung gedung, seperti eskalator dan lift pengunjung, serta aksesibilitas fasilitas layanan lainnya yang turut memengaruhi kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Perbaikan ini akan dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan alokasi anggaran dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tahun 2025 pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kota Banda Aceh

3. DPMPTSP juga telah melaksanakan kegiatan perbaikan dan Rehabilitasi Fasilitas Internal dengan melakukan perbaikan kamar mandi (toilet) wanita yang selama ini menjadi salah satu keluhan pengguna layanan. 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 perempuan.

Diharapkan dengan dilaksanakannya langkah-langkah tersebut, kualitas pelayanan publik di lingkungan DPMPTSP Kota Banda Aceh dapat semakin meningkat, serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi seluruh lapisan masyarakat.

III. Penutup

Keberhasilan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kota Banda Aceh. Komitmen dan kesungguhan para pelaksana dalam hal ini aparatur pada DPMPTSP Kota Banda Aceh sangat diharapkan tentunya tidak terlepas dari pembinaan serta perhatian dari unsur pimpinan daerah.

Adapun permasalahan pada unsur Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan yang memperoleh nilai terendah pada SKM Triwulan II Tahun 2025 akan menjadi tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan perizinan oleh aparatur pemerintah, khususnya aparatur DPMPTSP Kota Banda Aceh.

