



PEMERINTAH  
KOTA BANDA ACEH



**DPM-PTSP.**  
KOTA BANDA ACEH

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

# SKM

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I

TAHUN 2025

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Triwulan I (Januari s/d Maret) Tahun 2025  
Responden : 384

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh

No	Unsur Layanan	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	97,15	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	94,83	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	93,21	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	95,22	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	94,44	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	94,29	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	98,69	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	92,59	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	96,37	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	94,25	A	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2025

NILAI INTERVAL	MUTU PELAYANAN
25,00 - 64,99	D ( Tidak Baik )
65,00 - 76,60	C ( Kurang Baik )
76,61 - 88,30	B ( Baik )
88,31 - 100,00	A ( Sangat Baik )

Plt. KEPALA DPM PTSP  
KOTA BANDA ACEH  
ISKANDAR S.Sos. M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19680913 199103 1 004



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Generasi pertama layanan terpadu di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Kemudian berevolusi menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yang merupakan generasi kedua. Adanya peningkatan pelayanan bagi masyarakat yang berbasis Teknologi Informasi dalam melakukan proses pelayanan yang cepat, mudah dan transparan. Kehadiran MPP sebagai generasi ketiga dapat memayungi DPM-PTSP tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya, peran DPM-PTSP justru diperluas sebagai motor penggerak MPP.

MPP dirancang oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

MPP yang merupakan tempat berlangsungnya kegiatan pelayanan dan aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik secara terpadu yang mencakup semua layanan di Kota Banda Aceh. Berikut uraian instansi dan layanan-layanan yang ada di MPP saat ini. Instansi yang tergabung dalam MPP terdiri dari 31 Instansi yang terdiri dari 9 instansi Pemko dan 22 instansi vertikal. MPP Kota Banda Aceh yang selama ini telah cukup sukses menjalankan pelayanan publik di Kota Banda Aceh, telah ditunjuk sebagai salah satu MPP yang menerapkan MPP Digital oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB). MPP Digital merupakan bentuk pelayanan publik berbasis elektronik yang mengintegrasikan berbagai layanan elektronik (e-services) yang diselenggarakan Pemerintah Kabupaten/Kota ke dalam satu platform sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik Pemerintah Daerah. Namun demikian penerapan MPP Digital pada MPP Kota Banda Aceh masih merupakan uji coba yang pelaksanaannya telah diterapkan pada Izin Praktek Tenaga Kesehatan, namun untuk perizinan lainnya masih belum maksimal.

Adapun DPM-PTSP Kota Banda Aceh yang merupakan sebuah Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan kegiatan penyelenggaraan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap

terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat, adapun untuk beberapa jenis pelayanan perizinan dikenakan biaya berupa pajak daerah/retribusi daerah sesuai dengan perundang-undangan yang ditetapkan atau qanun peraturan daerah.

Sesuai dengan visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh yaitu terwujudnya iklim penanaman modal yang kondusif melalui pelayanan terpadu satu pintu, untuk mendorong pertumbuhan ekonomi kerakyatan yang lebih maju dan berdaya saing dibentuklah Mal Pelayanan Publik (MPP) yang merupakan generasi ketiga sebagai langkah pembaharuan bagi sistem pelayanan publik di Indonesia. MPP yang dianggap lebih progresif memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah, dan swasta dalam satu gedung.

Pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu adalah untuk mewujudkan pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha yang mudah, cepat, transparan dan pasti kepada masyarakat. Terselenggaranya urusan tersebut diperlukan suatu perencanaan yang matang dan berkesinambungan. Salah satu metode penilaian kinerja tersebut adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Adapun SKM yang dilaporkan adalah SKM triwulan I (satu) yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Maret tahun 2025. SKM ini dilaksanakan dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh, oleh karena itu aparatur dan organisasi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha di DPM-PTSP yang telah dilaksanakan di Kota Banda Aceh saat ini diharapkan telah memenuhi keinginan masyarakat. Namun demikian DPM-PTSP Kota Banda Aceh tidak berpuas diri dan selalu ingin meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap, untuk pencapaian kualitas maksimal dalam pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha. Ada beberapa upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan yang bersifat pendekatan proaktif kepada masyarakat dan pendekatan pada standar mutu. Untuk peningkatan pelayanan tersebut, perlu diadakan pembaharuan - pembaharuan agar prinsip mudah, murah, tepat dan berkualitas dapat tercapai.

Dibalik upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan, kami mengakui tentu masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam kami memberikan pelayanan dan kami



berharap kepada masyarakat agar selalu memberikan masukan, kritikan dan saran yang bersifat membangun dalam rangka meningkatkan pelayanan demi untuk kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Hasil dari upaya yang telah dilaksanakan dapat dilakukan pengukuran dengan sistematika penilaian atas pendapat dari masyarakat, dengan demikian diharapkan hasil dari penilaian tersebut akan menjadi tolak ukur terhadap pelayanan yang diberikan DPM-PTSP Kota Banda Aceh.

Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, maka DPM-PTSP Kota Banda Aceh selaku salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik melaksanakan SKM sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

## **1.3. Tujuan**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif.
- b. Mendapatkan masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara

pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

- c. Mengetahui kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan kesehatan di Kota Banda Aceh.
- d. Mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **1.4. Jenis Layanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh**

Pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh berpedoman pada :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
4. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 27 Tahun 2014 tentang Standar Operasional pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
6. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
7. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah Kota Banda Aceh
8. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 56 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi Kewenangan dan Tata Kerja DPM-PTSP Kota Banda Aceh.
9. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 24 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha Kepada Kepala DPM-PTSP Kota Banda Aceh.

Adapun jenis layanan yang diselenggarakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh terdiri dari:



**JENIS PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DINAS  
PENANAMAN MODAL dan PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

- 1 Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) : [simbg.pu.go.id](http://simbg.pu.go.id)
- 2 Izin Usaha (OSS RBA) : [oss.go.id](http://oss.go.id)
- 3 Izin Tenaga Kesehatan (Mal Pelayanan Publik Digital) : [mppd.go.id](http://mppd.go.id)
- 4 Izin Seni Budaya (SiCantik Cloud) : [sicanik.go.id](http://sicanik.go.id)
- 5 Izin Reklame (SiCantik Cloud) : [sicanik.go.id](http://sicanik.go.id)
- 6 Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) : [lkpmonline.go.id](http://lkpmonline.go.id)
- 7 Izin Pendidikan

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 2.1. Pelaksana Survei

SKM dilaksanakan sendiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dengan Pengelola Pengaduan Publik sebagai koordinator dan petugas bagian informasi dan pengaduan juga petugas front office sebagai pelaksana survei.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

SKM ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *skala likert*. Responden adalah pelaku usaha dan masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh saat SKM dilakukan. Kuesioner SKM diberi untuk diisi oleh responden dengan teknik sebagai berikut:

- a. Responden mengisi sendiri kuesioner kertas (lembar SKM) yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas di bagian informasi dan counter pengambilan izin di front office.
- b. Responden mengisi secara digital pada scan barcode yang langsung terhubung ke alamat [dpmptsp.bandaacehkota.go.id/skm](https://dpmptsp.bandaacehkota.go.id/skm)
- c. Responden wajib mengisi secara online di aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital yang tersedia pada play store untuk pendaftaran izin non usaha.

SKM triwulan I (satu) tahun 2025 yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh menggunakan kuesioner yang memuat pernyataan dan pertanyaan tentang kondisi pelayanan yang diberikan. Kuesioner yang telah diisi oleh responden dapat dilihat pada lampiran laporan ini. Kuesioner yang diberikan terdiri dari 3 bagian isian yaitu :

##### 1) Identitas Responden

Terdiri dari 6 pertanyaan yaitu nama responden, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, tanggal dan jenis layanan.

##### 2) Pernyataan Responden

Terdiri dari 9 pernyataan, responden mengisi dengan cara memberi tanda silang pernyataan yang sesuai dari hasil pelayanan yang didapatkan dari kunjungan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Unsur pelayanan dari pernyataan yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:



- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur;
- c. Waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
- f. Kompetensi Pelaksana;
- g. Perilaku pelaksana;
- h. Sarana dan prasarana.
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;

3) Apresiasi dan Saran

Responden menuliskan dengan mengisi pendapat, apresiasi dan saran.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di area front office Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh secara periodik yaitu sebanyak 4 (empat) kali dalam setahun.

2.4. Jadwal Pelaksanaan Survei

SKM yang dilaporkan ini adalah SKM yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada bulan Januari, Februari dan Maret 2025. Rincian Pelaksanaan SKM disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di DPM-PTSP semester I Tahun 2025

No	Kegiatan	Bulan Pelaksanaan		
		Januari	Februari	Maret
1.	Persiapan & Pelaksanaan Survey	√		
2.	Pelaksanaan Survey		√	
3.	Pelaksanaan Survey			√
4	Pelaksanaan Survey			√

	Pelaksanaan Survey, Pengolahan ,	
5.	Evaluasi data dan Penyusunan Laporan hasil	√

## 2.5. Tahapan Survei

Tahapan yang dilakukan dalam SKM adalah sebagai berikut:

- a. Pertemuan dengan Bagian Organisasi Pemerintah Kota Banda Aceh dalam rangka menyepakati instrument pengukuran kepuasan masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar pelaksanaan SKM
- b. Bersama dengan Bagian Organisasi menetapkan besar sampel sejumlah 384 responden dengan metode penarikan sampel menggunakan metode *kuota sampling*.
- c. Penentuan responden dilakukan oleh Kepala Bidang Pengaduan, Informasi dan Pelaporan bersama Pengelola Pengaduan Publik dan Petugas Front Office Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dan menyebarkan kuesioner SKM kepada pelaku usaha yang telah mendapatkan layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh sampai mencapai 60 responden dan melalui aplikasi MPP Digital sebanyak 324 responden, selama bulan Januari sampai dengan Maret 2025.
- d. Pengolahan data hasil survey dilakukan oleh Pengelola Pengaduan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Responden diminta menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan yang diberikan petugas dalam SKM. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:
  - 1) Tidak sesuai. Tidak mudah, Tidak cepat. Sangat Mahal. Tidak Sesuai. Tidak Kompeten. Tidak Kompeten. Tidak sopan Buruk dan Tidak ada diberi nilai persepsi 1;
  - 2) Kurang sesuai. Kurang Mudah. Kurang Cepat. Cukup mahal. Kurang sesuai. Kurang kompeten. Kurang sopan dan ramah diberi nilai persepsi 2;
  - 3) Sesuai. Mudah. Cepat. Murah. Sesuai. Kompetensi. Sopan dan ramah. Baik



dan Berfungsi kurang maksimal diberi nilai 3;

4) Sangat sesuai. Sangat mudah. Sangat cepat. Gratis. Sangat sesuai. Sangat kompeten. Sangat Sopan dan Ramah. Sangat baik dan Dikelola dengan baik diberi nilai persepsi 4.

Selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan cara memberikan nilai pada setiap pertanyaan. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Hasil perhitungan dapat dilihat pada lampiran SKM ini. Setelah dilakukan perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selanjutnya dilakukan pengkategorian sebagai berikut:

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Sesuai
2	2,5997 – 3,0644	65,00 – 76,60	C	Kurang Sesuai
3	3,0645 - 3,5323	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,0	A	Sangat Sesuai

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1. Jumlah Responden

Berdasarkan pertemuan bersama dengan Bagian Organisasi Pemerintah Kota Banda Aceh berhasil ditetapkan sampel sejumlah 384 responden dengan metode penarikan sampel menggunakan metode *kuota sampling*.

#### 3.2. Deskripsi Hasil

##### 3.2.1. Identitas Responden

Informasi tentang identitas responden yang dikumpulkan meliputi informasi tentang jenis pekerjaan dan jenis layanan yang diperoleh oleh responden dalam kunjungannya ke DPM PTSP Kota Banda Aceh. Hasil SKM menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pelaku usaha dan pekerja di beberapa fasilitas kesehatan masyarakat. Distribusi hasil pengolahan data pekerjaan terdiri dari :

- Tenaga Kesehatan (MPP Digital)

Tenaga Kesehatan terdiri dari : Dokter Umum, Dokter Gigi, Dokter Spesialis, Perawat, Bidan, Ahli Gizi, Perekam Medis, Radiografer, Refraksionis Optisien, Tenaga Sanitarian, Ahli Teknologi Laboratorium Medik, Fisioterapis, Elektromedis, Psikolog Klinis, Terapis Wicara, Terapis Gigi Dan Mulut, Teknisi Pelayanan Darah, Tenaga Teknis Kefarmasian, Penyelenggaraan Fisika Medik dan Apoteker.

- Pelaku Usaha untuk layanan berbantuan (OSS dan LKPM)
- Masyarakat yang melakukan pendaftaran Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
- Izin Pendidikan

##### 3.2.2. Pernyataan Responden

Pernyataan responden pada 9 unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh seluruhnya berada pada kategori sangat baik. Secara keseluruhan hasil perhitungan SKM mendapatkan hasil sebesar 94,25 dengan kriteria sangat Baik (A).



**Tabel 3. Hasil Perhitungan SKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh**

No	Unsur Layanan	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	97,15	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	94,83	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	93,21	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	95,22	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	94,44	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	94,29	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	98,69	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	92,59	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	96,37	A	Sangat Baik
	<b>Keseluruhan Layanan</b>	<b>94,25</b>	A	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2025

Dari tabel 3 Hasil Perhitungan SKM di DPM PTSP Kota Banda Aceh triwulan I (satu) tahun 2025, dapat dilihat hasil tertinggi terdapat pada unsur Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yang mendapatkan nilai 98,69 atau berada pada kategori sangat baik (A). Nilai terendah berada pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan yang memperoleh nilai 92,59 yang juga berada pada kategori sangat baik (A). Hasil keseluruhan menurut 9 unsur dalam SKM dapat dilihat pada tabel 3.

**3.2.3. Apresiasi dan Saran**

Adapun apresiasi dan saran yang diberikan oleh responden saat pelaksanaan SKM dirinci pada Tabel 4.

**Tabel 4. Apresiasi dan Saran dari Responden untuk Perbaikan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh TW I Tahun 2025.**

No	Apresiasi dan Saran	Jumlah
1.	Sangat mudah	4
2	Terbaik	6
3	Menyala DPM PTSP	1
4	Bagus	4
5.	Baik dan ramah	1
6.	Jaga yaaa	1
7.	Approve	1
8.	Great	1
9.	Kedepan MPP ini menjadi wadah yang lebih baik lagi	1
10.	Ramah sekali	1
11.	Semoga pelayanan tetap terjaga dan nyaman	1
12.	Mohon untuk menghidupkan eskalator	5
13.	Mohon ditempatkan petugas parkir dan lift dihidupkan kembali	1
14.	Mohon perbaiki liftnya	9
15.	Lift dan escalator tidak hidup	6
16.	Tolong sesuaikan waktunya pulang dengan jadwal yang tertera	1
17.	Tolong lebih ditingkatkan lagi	1
18.	Nice sekali	1
19.	Semangat pejuang rupiah	1
20.	Mantap	2
21.	Bereh	1
22.	Sopan	1
23.	Informasi lengkap, mudah dipahami	1
24.	Pelayanan sangat ramah, cepat dan tidak berbelit belit	1
25.	Cepat	1
26.	Okelah	1
27.	Sangat memuaskan	2
28.	Petugasnya sangat kompeten	2
29.	Biayanya murah	1

Sumber: Data Primer, 2025



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **4.1. Analisis Permasalahan**

Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh triwulan I (satu) tahun 2025 diperoleh nilai sebesar 94,25 atau berada pada kategori Sangat Baik (A).

Adapun Unsur Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan mendapatkan nilai tertinggi atau berada pada kategori sangat baik (A) dengan perolehan nilai 98,69, namun demikian, ada beberapa hal yang perlu menjadi pertimbangan untuk perbaikan terhadap pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha yang diselenggarakan. Terhadap nilai unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah terdapat pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan, hal ini disebabkan oleh adanya permasalahan beberapa sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan seperti kamar mandi wanita, lift dan escalator untuk menuju DPM-PTSP dan MPP Kota Banda Aceh di lantai 3 (tiga), banyak mendapat keluhan dari masyarakat. Pada umumnya masyarakat merasa keberatan jika untuk mengurus keperluannya harus melalui tangga yang telah tersedia.

#### **4.2. Rencana Tindak Lanjut**

Dalam rangka menindaklanjuti hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh telah melakukan evaluasi menyeluruh terhadap unsur-unsur pelayanan publik yang menjadi perhatian masyarakat. Berdasarkan hasil survei tersebut, diperoleh informasi bahwa aspek fasilitas sarana dan prasarana merupakan elemen dengan nilai terendah dan menjadi sumber utama keluhan dari pengguna layanan.

Sebagai bentuk komitmen DPMPTSP dalam meningkatkan mutu pelayanan publik serta menciptakan kenyamanan bagi masyarakat, maka ditetapkan beberapa langkah strategis sebagai tindak lanjut terhadap hasil SKM tersebut, antara lain:

a) Koordinasi dengan Instansi Terkait

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 Escalator 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 Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kota Banda Aceh

b) Perbaikan dan Rehabilitasi Fasilitas Internal

DPMPTSP juga telah melaksanakan kegiatan rehabilitasi dan 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.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

Sebagai upaya untuk keberhasilan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh, komitmen dan kesungguhan para pelaksana dalam hal ini aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh sangat diharapkan. Namun demikian pasti tidak terlepas dari pembinaan serta perhatian dari unsur pimpinan daerah serta masyarakat luas sebagai objek pelayanan.

Untuk itu peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana serta kerjasama dengan berbagai pihak adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dalam rangka meningkatkan citra dan mutu pelayanan, sehingga pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu dapat berjalan dengan mudah, cepat, transparan dan pasti.

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** triwulan I (satu) tahun 2025 adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh hasil SKM adalah 94,25 atau berada pada kategori Sangat Baik (A).
2. Masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh antara lain berupa : Mohon untuk menghidupkan escalator, mohon perbaiki lift, mohon ditempatkan petugas parkir dan lift dihidupkan kembali dan lain sebagainya.
3. Kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh berada pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan.

Hasil dari penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menjadi tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan perizinan oleh aparatur pemerintah, khususnya aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

[illegible]



Responden	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana saudara memahami prosedur kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengguna layanan	TOTAL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
26	4	4	3	4	4	2	4	3	3	31
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
39	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33
40	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
42	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33
43	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33
48	4	3	2	4	4	4	4	4	4	33
49	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
50	4	3	1	4	4	3	4	2	3	28



[illegible]







Responden	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana saudara memandang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengguna layanan	TOTAL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
104	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
105	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
107	4	3	3	4	3	4	4	3	4	32
108	4	3	2	4	3	4	4	3	4	31
109	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
110	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
112	4	3	4	4	3	3	4	3	3	31
113	4	3	4	4	3	3	4	3	4	32
114	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
118	3	4	3	3	4	4	4	3	4	32
119	3	4	3	3	4	4	4	3	4	32
120	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
125	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33



















[illegible]



[illegible]



[illegible]

[illegible]



Responden	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana saudara memahami prosedur kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	TOTAL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
318	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
319	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
320	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
321	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
324	3	3	4	4	3	4	4	3	4	32
Nilai/Unsur	1259	1229	1208	1234	1224	1222	1279	1200	1249	11104
	324	324	324	324	324	324	324	324	324	324
NRR/Unsur	3,89	3,79	3,73	3,81	3,78	3,77	3,95	3,70	3,85	34,27
NRR Tertimbang/Unsur	0,43	0,42	0,41	0,42	0,42	0,41	0,43	0,41	0,42	3,77
IKM Unit Pelayanan	97,15	94,83	93,21	95,22	94,44	94,29	98,69	92,59	96,37	94,25