



PEMERINTAH  
KOTA BANDA ACEH



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2024  
SEMESTER I

**Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**Semester I (Januari s/d Juni) Tahun 2024**  
**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	94,46	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	93,42	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	92,12	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	95,76	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	92,25	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	93,03	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	93,94	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	93,35	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	97,20	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	93,95	93,95	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2024

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**

**BUJANG SAHPUTRA, S.Kom**  
Pembina IV/a  
NIP. 19750810 200604 1 004

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

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.

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 Kementerian 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, penyederhana 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 Kementerian 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.

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).

SKM ini dilaksanakan secara periodik sebanyak 2 (dua) kali dalam setahun. Adapun SKM yang dilaporkan adalah SKM Semester I (satu) yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2024. 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, cepat 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 Survei Kepuasan Masyarakat (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 Negara 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 Pendeklegasian 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 PENANAMAN MODAL**

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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2024 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 2 (dua) kali dalam setahun.

### 2.4. Jadwal Pelaksanaan Survei

SKM yang dilaporkan ini adalah SKM yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei dan Juni 2024. Rincian Pelaksanaan SKM disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di DPM-PTSP Tahun 2022**

No	Kegiatan	Bulan Pelaksanaan					
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1.	Persiapan & Pelaksanaan Survey	V					
2.	Pelaksanaan Survey		V				
3.	Pelaksanaan Survey			V			

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

## 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 Pemandu Layanan 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 100 responden selama Bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei dan Juni 2024.
- 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 dimulai 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

- 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 pengelahan 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 93,95

**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	94,46	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	93,42	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	92,12	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	95,76	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	92,25	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	93,03	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	93,94	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	93,35	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	97,20	A	Sangat Baik
	<b>Keseluruhan Layanan</b>	93,95	93,95	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan yang mendapatkan nilai 97.20 atau berada pada kategori sangat baik. Nilai terendah berada pada unsur Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan yang memperoleh nilai 92,12 yang juga berada pada kategori sangat baik. 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 Tahun 2024.**

No	Apresiasi dan Saran	Jumlah
1.	Petugas sangat ramah dan sopan	10
2	Ruangannya nyaman	5
3	Petugas dalam memberikan pelayanan memiliki integritas yang baik	1
4	Bagus sesuai harapan	3
5.	Sarana dan prasarannya OK punya, mantap	8
6.	Kemampuan petugas dalam melayani sangat mantap	3
7.	Prosedurnya sangat mudah	2
8.	Petugas sangat menguasai bidangnya	3
9.	Konsultasi dan layanannya gratis	1
10.	Pelayanannya mantap !	2
11.	Persyaratan sangat mudah	3
12.	Pelayanannya sangat transparan	1
13.	Layanannya sangat memuaskan	6
14.	Sangat cepat	3
15.	Terbaik	5
16.	Baik	18
17.	Cakep/Nice	5
18.	Pelayanan prima	1
19.	Semoga dapat lebih ditingkatkan	3
20.	Pertahankan	2
21.	Memudahkan dalam mengurus semua layanan	1
22.	Bagus	15
23.	Petugas pengaduan sangat responsif	3
24.	Urus PBG tarifnya murah	1
25.	Pengurusan PBG sangat mudah dan cepat	1
26.	Sarana dan prasarannya kurang lengkap	1
27.	Alhamdulillah mantap	2
28.	Salut sama petugas	1
29.	Good team	1
30.	Mohon untuk kenyamanan, udara harus dingin	3
31.	Panas ruangannya	4
32.	Kamar mandi tolong ditingkatkan lagi kebersihannya	3
33.	Terobosan baru bagi Kabupaten/Kota	1
34.	Mengapa lama sekali berkas izin PBG sekarang	1
35	Tolong ditaati agar berkas siapnya sesuai dengan standar hari kerja	2
36	Pemandu layanan tolong stand by	1
37	MPP sukses terus	1
38	Pengaduan harus dipercepat	1

Sumber: Data Primer, 2024

## **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 semester I (satu) tahun 2024 diperoleh nilai sebesar 93,95 atau berada pada kategori A (Sangat Baik). Walaupun SKM berada pada kategori sangat baik, terdapat beberapa hal yang perlu menjadi pertimbangan untuk perbaikan terhadap pelayanan perizinan nonberusaha yang diselenggarakan. Terhadap nilai unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah pada Unsur Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan, hal ini disebabkan oleh adanya permasalahan pada data base tenaga kesehatan di Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI) sehingga mempengaruhi kelancaran proses pembuatan Surat Izin Praktek (SIP) tenaga kesehatan pada aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital (MPP D) yang digunakan pada DPMPTSP Kota Banda Aceh.

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

Rencana tindak lanjut yang dilakukan terhadap nilai terendah pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I tahun 2024 oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh adalah:

1. Kepala DPM-PTSP Kota Banda Aceh melakukan koordinasi dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) di Jakarta.
2. Kepala DPM-PTSP Kota Banda Aceh juga melakukan koordinasi dengan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui Direktorat Bidang Pengembangan Tenaga Kesehatan (Kemenkes RI) di Jakarta.
3. Sosialisasi MPP Digital yang lebih masiv pada social media yang telah disediakan.

#### **4.3. Tren Nilai SKM**

Dari periode tahun 2022 sampai dengan tahun 2024 semester I, tren nilai Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh, dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini :

**Tabel 5. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**Tahun 2022 sampai dengan 2024**

<b>Tahun</b>	<b>Semester I</b>	<b>Semester II</b>	<b>IKM</b>
<b>2022</b>	90,93	93,65	92,29
<b>2023</b>	93,67	93,80	93,73
<b>2024</b>	93,95	-	-

## 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 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)** semester I tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh hasil SKM adalah 93, 95 atau berada pada kategori A (Sangat Baik).
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 mengharapkan agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh meningkatkan pendingin di ruangan pelayanan, pemandu layanan harus selalu standby, tolong ditaati agar berkas siapnya sesuai dengan standar hari kerja, dan lain lain.
3. Kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh berada pada unsur Kecepatan Waktu Dalam Memberikan 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.