



PEMERINTAH
KOTA BANDA ACEH



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Responden 384

TAHUN 2023
SEMESTER II

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tahun 2023

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

NO	Periode	Responden	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Semester I	384 orang	93,67	Sangat Baik (A)
2	Semester II	384 orang	93.80	Sangat Baik (A)
SKM 2023			93.73	Sangat Baik (A)

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)

**Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Semester II (Juli /d Desember) Tahun 2023
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	92,17	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	92,99	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	88,20	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	97,43	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	93,11	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	93,81	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	93,57	A	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	96,03	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	96,85	A	Sangat Baik
Keseluruhan Layanan		93,80	A	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2023

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)



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Semester I (Januari s/d Juni) Tahun 2023
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

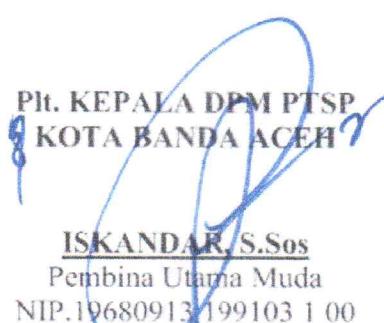
**Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh**

No	Unsur Layanan	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	92,97	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	92,61	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	92,06	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	96,26	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	93,07	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	93,25	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	93,25	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	93,25	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	96,35	A	Sangat Baik
Keseluruhan Layanan		93,67	A	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2023

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
Pembina Utama Muda
NIP.19680913199103 1 00

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah generasi ketiga yang merupakan langkah pembaharuan bagi sistem pelayanan publik di Indonesia. MPP dianggap lebih progresif memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah, dan swasta dalam satu gedung. Ini 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.

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, 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 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 masih belum maksimal.

Adapun Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (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, 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 II yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan Desember tahun 2023. 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.

Pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri 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.

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. Tujuan

1.2.1. Tujuan Umum

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

1.2.2. 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.

1.3. Metode Dan Waktu Pelaksanaan

1.3.1. Periode Dan Jadwal Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan di arca front office Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh secara periodik yaitu sebanyak 2 kali dalam setahun. SKM yang dilaporkan ini adalah SKM yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada bulan Juli, Agustus, September, Oktober, November dan Desember 2023. Rincian Pelaksanaan SKM disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di DPM-PTSP SM II Tahun 2023

1

No	Kegiatan	Bulan Pelaksanaan					
		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
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	

1.3.2. Metode Survei

SKM ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *skala likert*. Responden adalah pelaku usaha dan masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan perizinan di DPM-PTSP 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 6asyar.dpmptsp.bandaacehkota.go.id/skm
- c. Responden wajib mengisi secara online di aplikasi sicantik.go.id pada proses pendaftaran izin non usaha

1.3.3. Pelaksaan Survei

SKM dilaksanakan sendiri oleh DPM-PTSP Kota Banda Aceh dengan Analis Kebijakan Ahli Muda sebagai koordinator dan petugas bagian informasi dan pengaduan juga petugas pemandu layanan sebagai pelaksana survei.

1.3.4. Tahapan Survei

Tahapan yang dilakukan dalam SKM adalah sebagai berikut :

- a. Surat dari Bagian Organisasi Pemerintah Kota Banda Aceh dalam menentukan instrument pengukuran kepuasan masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar pelaksanaan SKM
- b. Surat dari Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banda Aceh 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 Analis Kebijakan Ahli Muda dan Petugas Pemandu Layanan DPM-PTSP Kota Banda Aceh dengan menyebarkan kuesioner SKM kepada pelaku usaha yang telah mendapatkan layanan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh baik secara langsung maupun online selama bulan Juli, Agustus, September, Oktober, November dan Desember 2023.
 1. Pengolahan data hasil survei dilakukan oleh Analis Kebijakan Ahli Muda DPM-PTSP Kota Banda Aceh. Responden diminta menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan yang diberikan dalam SKM. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu: 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 persepsi 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 Survei 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

1.4. Jenis Layanan pada DPM-PTSP 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 dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan terpadu satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh.

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

1. Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) : simbg.pu.go.id
2. Izin Usaha (OSS RBA) : oss.go.id
3. Izin Tenaga Kesehatan (sicantik): sicantik.go.id
4. Izin Seni Budaya (sicantik): sicantik.go.id
5. Izin Reklame (sicantik): sicantik.go.id
6. Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) : lkpmonline.bkpm.go.id

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEI

2.1. Data Kusioner

SKM semester II tahun 2023 yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh menggunakan kuesioner secara manual dan online 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, masyarakat, 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.

2.2. Deskripsi Hasil

2.2.1. Identitas Responden

Informasi tentang identitas responden yang dikumpulkan meliputi informasi tentang jenis pekerjaan dan jenis layanan yang diproleh oleh

responden dalam kunjungannya ke DPM-PTSP Kota Banda Aceh. Hasil SKM menunjukkan bahwa masyarakat besar responden merupakan pelaku usaha dan pekerja di beberapa fasilitas masyarakat. Distribusi hasil pengolahan data pekerjaan terdiri dari :

- Tenaga Kesehatan (sicantik)

Tenaga Kesehatan terdiri dari : Dokter, 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).

2.2.2. 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 93,80

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	92,17	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	92,99	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	88,20	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	97,43	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	93,11	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	93,81	A	Sangat Baik

7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	93,57	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	96,03	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	96,85	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	93,80	A	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2023

Hasil tertinggi terdapat pada unsur Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang mendapatkan nilai 97,43 atau berada pada kategori A (sangat baik). Nilai terendah berada pada unsur Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang memperoleh nilai 88,20 yang juga berada pada kategori A (sangat baik). Hasil keseluruhan menurut 9 unsur dalam SKM dapat dilihat pada Tabel 3.

2.2.3. 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 2023**

No	Apresiasi dan Saran	Jumlah
1.	Bagus	7
2	Baik	9
3	Petugas pelayanan sangat ramah	13
4	Good	5
5.	Top	4
6.	Tingkatkan lagi	4
7.	Aplikasi sering error tapi pelayanannya bagus	4
8.	Pertahankan	11
9.	OK	9
10.	Sangat mudah	13
11.	Mantap	9
12.	Pengaduan dikelola dengan baik	3
13.	Sarananya sangat baik dan memenuhi kebutuhan	4
14.	Sangat Bagus	5
15.	Kamar mandi wanita kurang harum dan becek	3
16.	Semua sudah baik dan bagus	2

17.	Pengurusannya cepat	6
18.	Petugas Pelayanan sangat kompeten	8
19.	Teruslah membantu masyarakat dalam menjalankan usaha kecil	2
20.	Untuk ketepatan waktu harap dimaksimalkan	1
21.	Alhamdulillah biayanya gratis	2
22.	Tingkatkan pelayanan bagi UMK	1
23.	Pelayanannya memuaskan	6
24.	Semoga akan lebih baik lagi	3
25.	Semoga pelayanan kedepan jauh lebih baik	2
26.	Terlalu banyak survei yang harus diisi	1
27.	MPP keren	1
28.	Petugas sangat baik	6
29.	Aplikasi OSS lelet	1
30.	Syarat dan jenis layanan sudah sesuai	1
31.	Sangat professional	1
32.	Petugas responsive	1
33.	Sesuai ekspektasi	2
34.	Rekomended	2
35	Tepat aturan	1
36	Luar Biasa	9
37	Walaupun berjalan jauh, tapi puas	2
38	Mohon ada satpam khusus MPP	2
39	Pemandu layanan harusnya ada	3
40	Mohon proses tandatangan pejabat diperbaiki	1

Sumber: Data Primer, 2023

2.3 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh Semester II tahun 2023 diperoleh nilai sebesar 93.80 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 yang diselenggarakan.

Terhadap nilai unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah pada Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan. Hal ini tidak terlepas pada adanya proses persyaratan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha yang memerlukan rekomendasi dari dinas teknis terkait, demikian pula halnya dengan jaringan internet yang seringkali mengalami gangguan jaringan sehingga mempengaruhi penyelesaian

proses akhir yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh.

Adapun tindak lanjut yang dilakukan terhadap nilai terendah pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I dan II tahun 2023 pada unsur **Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan** oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh adalah :

1. Memaksimalkan penggunaan MPP Digital bagi pengguna layanan MPP untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan non berusaha, sehingga mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan perizinan nonberusaha.
2. Melaksanakan dan meningkatkan koordinasi teknis dengan Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh dan tenaga kesehatan pengguna aplikasi MPP Digital.
3. Publikasi dan sosialisasi secara tidak langsung terkait aplikasi pelayanan MPP Digital dalam pengurusan perizinan non berusaha yang selama ini menggunakan slicantik.go.id melalui berbagai macam jenis media untuk kelancaran proses pendaftaran izin tenaga kesehatan.

BAB III

PENUTUP

Keberhasilan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) 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, tentunya 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 adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dalam rangka meningkatkan citra pelayanan, sehingga pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu berjalan dengan mudah, cepat, transparan dan pasti.

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh hasil SKM Semester II adalah 93.80 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 DPM-PTSP Kota Banda Aceh dapat meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Adapun saran dan masukan dari masyarakat seperti : untuk ketepatan waktu diharapkan maksimal, aplikasi OSS lelet, mohon ada satpam khusus MPP, pemandu layanan harusnya ada dan lain sebagainya.
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 Survei 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.

PERTANYAAN														
Responden	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Kualitas sarana dan prasarana	Penanganan pengaduan pengguna layanan	Rata Rata	Nilai SKM			
					U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,89
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,78
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,78
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,78
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,78
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,78
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,89
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3,67
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,22
17	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,67
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3,33
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,11
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,11
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,44
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
25	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	2,78

26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3,33
28	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3,67
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3,22
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3,22
31	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3,44
32	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3,22
33	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3,67
34	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3,56
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
36	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,67
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
38	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,78
39	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,89
40	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3,78
41	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3,44
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3,33
45	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3,44
46	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3,44
47	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3,67
48	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3,56
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
52	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3,33
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3,33
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
57	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3,33
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3,22
59	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,78

60	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3,78
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
62	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3,44
63	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,89
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
65	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3,78
66	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3,78
67	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3,67
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,89
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
70	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3,33
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
72	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3,67
73	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3,78
74	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3,33
75	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3,56
76	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,22
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
78	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,78
79	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,78
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
81	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3,44
82	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3,33
83	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3,67
84	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3,44
85	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3,33
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
87	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3,78
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
90	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4,00
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
93	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3,44

128	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3,56
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
130	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3,33
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3,00
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3,22
134	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3,78
135	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
136	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3,67
137	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,89
138	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
139	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,89
140	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,89
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
143	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3,78
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
145	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,89
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
147	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,89
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
149	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3,78
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
151	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,89
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
154	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,89
155	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,89
156	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3,89
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
158	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3,67
159	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3,67
160	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3,67
161	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3,67

ROBOT terhadan 9 unsur persepsi generima |ayanan

Nilai Interval
25,00 - 64,99
65,00 - 76,60
76,61 - 88,30
88,31 - 100,00

Mutu Pelayanan
D Tidak Baik
C Kurang Baik
B Baik
A Sangat Baik