



PEMERINTAH
KOTA BANDA ACEH



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Responden 384

TAHUN 2023
SEMESTER I

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.19680913 199103 1 00

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mal Pelayanan Publik (MPP) dirancang oleh KEMEPAN 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 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 (DPMPTSP) 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 Atap (PTSA). Kemudian berevolusi menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) 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 DPMPTSP tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya, Peran DPMPTSP justru diperluas sebagai motor penggerak MPP.

Mal 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.

Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dan pelaku usaha maupun investor maka Pemerintah Kota Banda Aceh membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh. Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu merupakan 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

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 area 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 Januari, Februari, Maret, April, Mei dan Juni 2023. Rincian Pelaksanaan SKM disajikan pada tabel berikut:

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

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	

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 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
- c. Responden wajib mengisi secara online di aplikasi sicantik.go.id pada proses pendaftaran izin non usaha

1.3.3. Pelaksana Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sendiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 instrumen 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dengan menyebarkan kuesioner SKM kepada pelaku usaha yang telah mendapatkan layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh baik secara langsung maupun online selama bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei dan Juni 2023.
- d. Pengolahan data hasil survei dilakukan oleh Analis Kebijakan Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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:
 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

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 I 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, 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.

2.2. 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 sebagian besar responden merupakan pelaku usaha dan pekerja di beberapa fasilitas kesehatan. 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, Refrakisionis 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 93,67

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	92,97	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

Hasil tertinggi terdapat pada unsur Penanganan pengaduan pengguna layanan yang mendapatkan nilai 96,35 atau berada pada kategori A (sangat baik). Nilai terendah berada pada unsur Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang memperoleh nilai 92,06 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.	Luar Biasa	1
2	Tolong di depan disiapkan pemandu layanan	6
3	Tolong pelajari SOP setiap pelayanan	2
4	Mohon rekom PU dipercepat	4
5.	Prosesnya lumayan lama	1
6.	Sangat bagus pelayanan di MPP, pertahankan dan tingkatkan lagi	11
7.	Tolong jangan suka dipending berkas kalo tidak ada dalam qanun	1
8.	Semangat kerja ya petugasnya	3
9.	Sangat apresiasi dengan MPP. Semoga terjaga terus	2
10.	Ruang sangat nyaman. Tingkatkan lagi.	5
11.	Mohon fasilitas kamar mandi disediakan dengan baik	4
12.	Mohon kesantunan petugas pelayanan lebih ditingkatkan	4
13.	Petugas pelayanan dan kinerjanya sudah OK dan sangat memuaskan	7
14.	Semoga kedepannya lebih baik lagi	3
15.	Sangat mudah, OK dan Baik	12
16.	Pelayanannya sangat cepat	5
17.	Terima kasih	3
18.	Mantap	5
19.	Semoga petugas pelayanan dapat dikembangkan lagi	2
20.	Mudah-mudahan setiap perubahan peraturan dicantumkan pada papan informasi	2
21.	Pelayanan cepat, tapi aplikasi terkadang error	2
22.	Semoga kedepannya fasilitas ditambah	1
23.	Lanjutkan	1
24.	Pelayanannya sudah baik dan biaya tarifnya murah	1
25.	Sangat bagus tapi internet kurang OK	3
26.	Tepat waktu dalam memberikan pelayanan	2
27.	Sudah baik, mohon disiplin dalam jam pelayanannya	1
28.	Semangat dalam meningkatkan pelayanan	1
29.	Tolong kelancaran jaringan wifi ditingkatkan lagi	2
30.	Ruangan dan fasilitas sudah baik	1
31.	Semoga kedepannya proses pelayanan lebih cepat lagi.	1
32.	Pelayanannya sangat baik, petugas benar benar sangat membantu	2
33.	Semoga tambah maju	3
34.	MPP sangat bermanfaat bagi masyarakat gaptek, sebab semuanya dipandu sampai selesai	1

35	Petugasnya sangat ramah, semoga petugas layanan lainnya seperti ini	3
36	Pelayanan sudah baik, mohon penanganan pengaduan lebih maksimal	2

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 tahun 2023 diperoleh nilai sebesar 93.67 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 serta adanya maintenance pada aplikasi slicantik.go.id dari pusat, sehingga mempengaruhi penyelesaian proses akhir yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh.

Rencana tindak lanjut yang dilakukan terhadap nilai terendah pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I tahun 2023 oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh adalah :

1. Meningkatkan koordinasi teknis dengan Tim Helpdesk Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) terkait Maintenance yang dilakukan kemenkominfo terhadap aplikasi pelayanan perizinan non berusaha slicantik.go.id.
2. Publikasi dan sosialisasi secara tidak langsung terkait aplikasi pelayanan perizinan non berusaha slicantik.go.id melalui berbagai jenis media.
3. Rencana tindak lanjut terhadap nilai terendah pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I (satu) tahun 2023 pada Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan akan dilaksanakan pada Semester II (dua).

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 adalah 93.67 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 kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Adapun saran dan masukan dari masyarakat seperti :, Sangat bagus tapi internet kurang OK, tolong kelancaran jaringan wifi ditingkatkan lagi, pelayanannya cepat, tapi aplikasi sering eror, semoga pelayanan yang baik terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi 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 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.

Responden	PERTANYAAN									NILAI SKM
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	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
1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,8
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,9
3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3,7
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,9
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3,8
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,9
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3,8
9	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3,7
10	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3,7
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,7
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3,3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
15	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3,4
16	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3,7
17	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3,6
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,9
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,9
20	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3,8
21	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3,8
22	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3,7
23	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3,7
24	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3,6

25	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,6
26	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3,7
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,9
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3,8
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3,8
30	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,8
31	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3,7
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,9
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,8
34	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,7
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,8
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,8
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,9
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3,8
39	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,6
40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3,7
41	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,4
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,9
43	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3,4
44	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3,4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3,8
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
47	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3,6
48	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3,6
49	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3,4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
51	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,1
52	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3,3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
55	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3,4

56	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3,4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,2
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
59	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,6
60	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3,7
61	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3,4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
63	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3,2
64	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3,4
65	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3,6
66	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3,3
67	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3,6
68	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3,6
69	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3,2
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
71	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3,3
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,9
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,1
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,9
76	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,2
77	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3,3
78	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3,8
79	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,7
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
81	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3,3
82	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3,3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,2
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
86	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3,8

87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
88	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3,3
89	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3,3
90	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3,3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
92	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3,7
93	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3,6
94	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3,2
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,9
96	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,8
97	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3,4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,0
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
100	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3,3
101	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3,6
102	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3,7
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
104	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3,4
105	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3,6
106	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3,6
107	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3,7
108	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3,4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,0
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
112	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3,9
113	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,8
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
115	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3,4
116	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,9
117	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3,7

118	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,9
119	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,8
120	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,6
121	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3,8
122	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,6
123	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,7
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3,7
125	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3,7
126	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,7
127	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,9
128	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3,7
129	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3,6
130	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,7
131	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,8
132	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3,7
133	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3,4
134	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3,3
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
136	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3,6
137	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,8
138	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3,4
139	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,9
140	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,4
141	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3,3
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
143	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3,7
144	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3,6
145	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3,8
146	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,8
147	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,6
148	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,6

211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,8	3,8
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4,0
215	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,9	3,9
216	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,9	3,9
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4,0
218	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,9	3,9
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4,0
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4,0
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4,0
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4,0
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,9	3,9
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,9	3,9
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4,0
226	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,8	3,8
227	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,8	3,8
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4,0
229	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,9	3,9
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4,0
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4,0
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4,0
233	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,8	3,8
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,8	3,8
235	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4,0	4,0
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4,0
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4,0
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4,0
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4,0
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4,0
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,9	3,9

273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
JUMLAH	1019	1015	1009	1055	1020	1022	1022	1056		
NRR per Unsur	3,72	3,70	3,68	3,85	3,72	3,73	3,73	3,75	3,75	93,67
	92,97	92,61	92,06	96,26	93,07	93,25	93,25	96,35	93,67	IKM

BOBOT terhadap 9 Unsur persepsi penerima layanan

		<u>NILAI INTERVAL</u>	<u>MUTU PELAYANAN</u>
TIDAK BAIK	1	25,00 - 64,99	D Tidak Baik
KURANG BAIK	2	65,00 - 76,60	C Kurang Baik
BAIK	3	76,61 - 88,30	B Baik
SANGAT BAIK	4	88,31 - 100,00	A Sangat Baik