



PEMERINTAH  
KOTA BANDA ACEH



**DPM-PTSP**  
KOTA BANDA ACEH

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

# SKM

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I

TAHUN 2025

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Semester I (Januari s/d Juni) 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<br>Konversi | Mutu<br>Layanan | Kinerja<br>Layanan |
|----|---|-------------------|-----------------|--------------------|
| 1  | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya  | 93,75             | A               | Sangat Baik        |
| 2  | Kemudahan prosedur atau alur pelayanan  | 94,14             | A               | Sangat Baik        |
| 3  | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan  | 93,88             | A               | Sangat Baik        |
| 4  | Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan   | 93,16             | A               | Sangat Baik        |
| 5  | Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | 93,68             | A               | Sangat Baik        |
| 6  | Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan  | 94,34             | A               | Sangat Baik        |
| 7  | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan                                      | 94,92             | A               | Sangat Baik        |
| 8  | Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan   | 92,58             | A               | Sangat Baik        |
| 9  | Penanganan pengaduan pengguna layanan   | 94,99             | A               | Sangat Baik        |
| 10 | Transparansi Pelayanan yang diberikan   | 94,34             | A               | Sangat Baik        |
| 11 | Integritas petugas pelayanan dalam memberikan layanan   | 95,64             | A               | Sangat Baik        |
|    | Keseluruhan Layanan   | 94,13             | A               | Sangat Baik        |

Sumber: Data Primer, 2025

| NILAI<br>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 ) |

PK 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 (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.

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, penyederhanaan 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: yang tergabung dalam MPP berjumlah 31 instansi yang terdiri dari 9 instansi dibawah pemerintah kota Banda Aceh 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 DPMPTSP 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 memerlukan 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 s/d Juni Tahun 2025. SKM ini dilaksanakan dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan pada DPMPTSP Kota Banda Aceh, oleh karena itu aparaturnya dan organisasi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Pelayanan Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha pada DPMPTSP yang telah dilaksanakan di kota Banda Aceh saat ini diharapkan telah memenuhi keinginan masyarakat. Namun demikian DPMPTSP 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. Untuk meningkatkan pelayanan tersebut, perlu diadakan 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 pada saat kami memberikan pelayanan, harapan kami kepada masyarakat agar selalu memberikan masukan, kritikan dan saran yang bersifat membangun dalam rangka meningkatkan pelayanan demi 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 tolok ukur terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTSP 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 DPMPTSP 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 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 kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Adapun unsur pelayanan dari pernyataan yang diberikan oleh responden adalah: persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Selain itu, sesuai dengan surat Sekretaris Daerah Kota Banda Aceh Nomor 065/0016, perihal Survey Kepuasan Masyarakat pada OPD dan Unit Instansi Pelayanan Publik Semester I Tahun 2025, tanggal 13 Januari 2025, terdapat penambahan 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu transparansi pelayanan yang diberikan dan integritas petugas pelayanan. Hal ini menambah jumlah unsur pelayanan yang dinilai oleh responden menjadi 11 (sebelas) unsur.

## **1.3. Tujuan**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada DPMPTSP kota Banda Aceh.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan DPMPTSP 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 pada DPMPTSP kota Banda Aceh.
- c. Mengetahui kelemahan atau kekurangan yang ada pada DPMPTSP kota Banda Aceh sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan kesehatan di kota Banda Aceh.
- d. Mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan pada DPMPTSP 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 DPMPTSP 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 DPMPTSP Kota Banda Aceh.
9. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 24 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha Kepada Kepala DPMPTSP Kota Banda Aceh.

Adapun jenis layanan yang diselenggarakan pada DPMPTSP kota Banda Aceh adalah:

**Tabel 1. Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal**

| No | JENIS PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN<br>PENANAMAN MODAL                                   |
|----|--|
| 1  | Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) : <a href="http://simbg.pu.go.id">simbg.pu.go.id</a>           |
| 2  | Izin Usaha (OSS RBA) : <a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a>                                  |
| 3  | Izin Tenaga Kesehatan (Mal Pelayanan Publik Digital)   |
| 4  | Izin Seni Budaya (SiCantik Cloud) : <a href="http://sicantik.go.id">sicantik.go.id</a>           |
| 5  | Izin Reklame (SiCantik Cloud) : <a href="http://sicantik.go.id">sicantik.go.id</a>               |
| 6  | Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) : <a href="http://lkpmonline.go.id">lkpmonline.go.id</a> |
| 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 pada DPMPTSP 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* pada aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital yang tersedia pada *play store* untuk pendaftaran izin non usaha.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 yang dilakukan pada DPMPTSP 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 11 pernyataan, responden mengisi dengan cara memberi tanda silang pernyataan yang sesuai dari hasil pelayanan yang didapatkan dari kunjungan ke DPMPTSP 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;
  - j. Transparansi pelayanan yang diberikan
  - k. Integritas petugas pelayanan
- 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* DPMPTSP 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 s/d Juni 2025. Rincian Pelaksanaan SKM disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di  
DPMPTSP SM I Tahun 2025**

| No | Kegiatan  | Bulan Pelaksanaan |     |       |       |     |      |
|----|---|-------------------|-----|-------|-------|-----|------|
|    |   | Jan               | Feb | 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. Penentuan responden dilakukan oleh Kepala Bidang Pengaduan, Informasi dan Pelaporan bersama Pengelola Pengaduan Publik dan Petugas Pemandu Layanan DPMPTSP kota Banda Aceh dan menyebarkan kuesioner SKM kepada pelaku usaha yang telah mendapatkan layanan pada DPMPTSP kota Banda Aceh, jumlah responden mencapai 384 orang selama periode Januari s/d Juni 2025.
- c. Pengolahan data hasil survei dilakukan oleh Pengelola Pengaduan Publik DPMPTSP 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 3. 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 DPMPTSP Kota Banda Aceh. Hasil SKM menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pelaku usaha dan pekerja pada 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 11 unsur pelayanan pada DPMPTSP kota Banda Aceh seluruhnya berada pada kategori sangat baik. Secara keseluruhan hasil perhitungan SKM mendapatkan hasil sebesar 94,13 dengan kriteria Sangat Baik (A).



Tabel 4. Hasil Perhitungan SKM pada 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  | 93,75          | A            | Sangat Baik     |
| 2  | Kemudahan prosedur atau alur pelayanan  | 94,14          | A            | Sangat Baik     |
| 3  | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan  | 93,88          | A            | Sangat Baik     |
| 4  | Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan   | 93,16          | A            | Sangat Baik     |
| 5  | Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | 93,68          | A            | Sangat Baik     |
| 6  | Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan  | 94,34          | A            | Sangat Baik     |
| 7  | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan                                      | 94,92          | A            | Sangat Baik     |
| 8  | Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan   | 92,58          | A            | Sangat Baik     |
| 9  | Penanganan pengaduan pengguna layanan   | 94,99          | A            | Sangat Baik     |
| 10 | Transparansi pelayanan yang diberikan   | 94,34          | A            | Sangat Baik     |
| 11 | Integritas petugas pelayanan dalam memberikan layanan   | 95,64          | A            | Sangat Baik     |
|    | Keseluruhan Layanan   | 94,13          | A            | Sangat Baik     |

Sumber: Data Primer, 2025

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 4.1. Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP kota Banda Aceh semester I (satu) Tahun 2025 diperoleh nilai sebesar 94,13 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 Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan yang memperoleh nilai 92,58 dengan kriteria Sangat Baik (A), hal ini disebabkan oleh adanya permasalahan beberapa sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan seperti kamar mandi wanita, lift dan escalator dari lantai I menuju DPMPTSP dan MPP Kota Banda Aceh di lantai 3 (tiga), banyak mendapat keluhan dari masyarakat.

Untuk unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah pada unsur Integritas Petugas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan yang mendapat perolehan angka 95,64 dengan katagori Sangat Baik (A).

#### 4.2. Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka menindaklanjuti hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2025, 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 eskalator dan lift pengunjung, serta aksesibilitas fasilitas layanan lainnya yang turut mempengaruhi 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.

4.3. Tren Nilai SKM

Pada tahun 2022 sampai dengan 2024, tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh 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**

| Tahun | Semester I | Semester II | IKM   |
|-------|------------|-------------|-------|
| 2022  | 90,93      | 93,65       | 92,29 |
| 2023  | 93,67      | 93,80       | 93,73 |
| 2024  | 93,95      | 94,10       | 94,02 |

## BAB V PENUTUP

Sebagai upaya untuk keberhasilan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kota Banda Aceh, komitmen dan kesungguhan para pelaksana dalam hal ini aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) 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 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh dapat berjalan dengan mudah, cepat, transparan dan pasti.

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** semester I 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 94,13 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 ada di *Front Office*, sarana dan prasarana lebih diutamakan.
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 tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan perizinan oleh aparatur pemerintah, khususnya aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.