



PEMERINTAH  
KOTA BANDA ACEH



**DPM-PTSP.**  
KOTA BANDA ACEH

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

# SKM

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III

TAHUN 2025

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Triwulan III (Juli s/d September) Tahun 2025  
Responden : 384

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

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

No	Unsur Layanan	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	95,50	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	95,37	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	93,62	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	94,14	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	95,05	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	92,77	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	95,24	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	92,05	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	95,05	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	94,31	A	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2025

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

PI. KEPALA DPMPTSP  
KOTA BANDA ACEH  
ISKANDAR, S.Sos, M.Si  
NIP.19680913 199103 1 004



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan tuntutan reformasi birokrasi dan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh memegang peran sentral dalam penyelenggaraan perizinan berusaha dan nonberusaha. DPMPTSP merupakan hasil evolusi dari model Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan kini menjadi motor penggerak utama Mal Pelayanan Publik (MPP), sebagai manifestasi dari komitmen pemerintah daerah untuk menyediakan pelayanan yang mudah, cepat, transparan, dan terintegrasi bagi masyarakat. Kesuksesan implementasi pelayanan terpadu merupakan prasyarat mutlak untuk menciptakan iklim investasi yang kondusif, sehingga mampu mendorong pertumbuhan ekonomi kerakyatan yang maju dan berdaya saing.

Untuk mengukur efektivitas kinerja pelayanan dan memastikan pemenuhan harapan publik, DPMPTSP Kota Banda Aceh secara periodik melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pelaksanaan SKM ini mengacu pada regulasi yang ditetapkan, khususnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengukuran kepuasan ini berfungsi sebagai instrumen evaluasi yang sistematis dan objektif guna mengidentifikasi kelemahan, memperoleh masukan kualitatif, serta menetapkan langkah-langkah perbaikan strategis yang diperlukan.

Laporan ini disusun guna menyajikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan selama Triwulan III Tahun 2025, mencakup periode pengumpulan data dari bulan Juli hingga September. Secara spesifik, tujuan laporan ini adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap sembilan unsur utama pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh. Hasil penilaian ini akan menjadi tolok ukur fundamental bagi optimalisasi kinerja aparatur, serta menjadi dasar perumusan kebijakan dan program peningkatan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Banda Aceh untuk periode berikutnya.

**1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengukuran kepuasan merupakan elemen esensial dalam proses evaluasi kinerja, di mana tujuan akhirnya adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berdasarkan kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

**1.3. Tujuan**

**1.3.1. Tujuan Umum**

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dan meningkatkan 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 DPMPTSP Kota Banda Aceh melalui perolehan data dan informasi kuantitatif mengenai tingkat kepuasan masyarakat.
- b. Memperoleh masukan kualitatif dari masyarakat melalui pendapat mereka terkait pelayanan yang diterima dari aparatur penyelenggara pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh.
- c. Mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan yang terdapat di DPMPTSP Kota Banda Aceh sebagai unit penyelenggara pelayanan.
- d. Menganalisis seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di DPMPTSP Kota Banda Aceh sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, sekaligus 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 regulasi berikut:

- 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.
10. Peraturan Kepala Daerah (Perkada) Nomor 7 Tahun 2024 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Pada DPMPTSP Kota Banda Aceh.

Jenis layanan yang diselenggarakan mencakup, antara lain:

- Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
- Izin Usaha (OSS RBA)
- Izin Tenaga Kesehatan (Mal Pelayanan Publik Digital)
- Izin Seni Budaya (SiCantik Cloud)
- Izin Reklame (SiCantik Cloud)
- Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM)
- Izin Pendidikan

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

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

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



## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 2.1. Pelaksana Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh. Pelaksanaan survei dikoordinasikan oleh Pengelola Pengaduan Publik, dengan melibatkan petugas dari bagian informasi, pengaduan, dan petugas *front office* sebagai pelaksana teknis di lapangan.

#### 2.2. Metode Pengumpulan Data

SKM ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengukuran skala *Likert*. Responden survei adalah pelaku usaha dan anggota masyarakat yang memanfaatkan layanan perizinan di DPMPTSP Kota Banda Aceh selama periode pelaksanaan SKM. Pengisian kuesioner oleh responden dilakukan melalui tiga teknik berikut:

- a. Pengisian Mandiri (Kertas): Responden mengisi kuesioner cetak (lembar SKM) secara mandiri dan menyerahkannya langsung kepada petugas di bagian informasi dan loket pengambilan izin di area *front office*.
- b. Pengisian Digital (Pindai Barcode): Responden mengisi kuesioner secara digital melalui pemindaian *barcode* yang terhubung langsung ke alamat daring *dpmptsp.bandaacehkota.go.id/skm*.
- c. Pengisian Daring (Aplikasi): Responden wajib mengisi kuesioner secara daring pada aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital yang tersedia di *Play Store* untuk perizinan non-usaha.

Kuesioner yang digunakan pada SKM Triwulan III Tahun 2025 memuat pernyataan dan pertanyaan mengenai kondisi pelayanan yang diterima. Kuesioner ini terdiri dari tiga bagian utama:

1. Identitas Responden: Meliputi enam pertanyaan, yaitu nama responden, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, tanggal pengisian, dan jenis layanan yang diakses.
2. Pernyataan Responden: Terdiri dari sembilan pernyataan yang mengukur unsur-unsur pelayanan. Responden diminta untuk memberikan penilaian dengan menandai

pernyataan yang sesuai berdasarkan hasil pelayanan yang didapatkan. Unsur-unsur pelayanan yang diukur meliputi:

- 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 diminta untuk memberikan pendapat, apresiasi, dan saran yang bersifat konstruktif.

### **2.3. Lokasi Pengumpulan Data**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di area *front office* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Kegiatan pengumpulan data ini dilaksanakan secara periodik, yaitu sebanyak empat kali dalam setahun.

### **2.3.Jadwal Pelaksanaan Survei**

SKM yang dilaporkan ini adalah SKM yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada bulan Juli, Agustus dan September 2025. Rincian Pelaksanaan SKM disajikan pada tabel berikut :



**Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di  
DPMPTSP Triwulan III Tahun 2025**

No	Kegiatan	Bulan		
		Juli	Agustus	September
1.	Persiapan & Pelaksanaan Survey	√		
2.	Pelaksanaan Survey		√	
3.	Pelaksanaan Survey			√
4	Pelaksanaan Survey			
5.	Pelaksanaan Survey, Pengolahan , Evaluasi data dan Penyusunan Laporan hasil			√

**2.5. Tahapan Survei**

Tahapan yang dilakukan dalam SKM adalah sebagai berikut:

- a. Pertemuan dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banda Aceh dalam rangka menyepakati instrument pengukuran kepuasan masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar pelaksanaan SKM
- b. Bersama dengan Bagian Organisasi menetapkan besar sampel sejumlah 384 responden dengan metode penarikan sampel menggunakan metode *kuota sampling*.

- c. Penentuan responden dilakukan oleh Kepala Bidang Pengaduan, Informasi dan Pelaporan bersama Pengelola Pengaduan Publik dan Petugas *Front Office* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dan menyebarkan kuesioner SKM kepada pelaku usaha yang telah mendapatkan layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh sampai mencapai 60 responden selama bulan Juli sampai dengan September 2025.
- d. Pengolahan data hasil survei dilakukan oleh Pengelola Pengaduan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Responden diminta menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan yang diberikan petugas dalam SKM. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:
- 1) Tidak sesuai. Tidak mudah, Tidak cepat. Sangat Mahal. Tidak Sesuai. Tidak Kompeten. Tidak Kompeten. Tidak sopan Buruk dan Tidak ada diberi nilai persepsi 1;
  - 2) Kurang sesuai. Kurang Mudah. Kurang Cepat. Cukup mahal. Kurang sesuai. Kurang kompeten. Kurang sopan dan ramah diberi nilai persepsi 2;
  - 3) Sesuai. Mudah. Cepat. Murah. Sesuai. Kompetensi. Sopan dan ramah. Baik dan Berfungsi kurang maksimal diberi nilai 3;
  - 4) 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

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1 Jumlah Responden

Sebuah langkah maju yang signifikan telah dicapai setelah pertemuan dan koordinasi intensif bersama Bagian Organisasi Pemerintah Kota Banda Aceh. Dalam sinergi strategis tersebut, berhasil ditetapkan secara akurat dan resmi jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Keputusan ini merupakan hasil kesepakatan bersama untuk memastikan validitas dan reliabilitas data yang akan dikumpulkan.

Angka krusial yang ditetapkan adalah sejumlah 384 responden. Penentuan jumlah ini didasarkan pada kebutuhan representasi yang kuat. Untuk memastikan sampel tersebut relevan dan terstruktur, proses penarikan responden akan menggunakan metode *kuota sampling*, sebuah pendekatan yang teruji untuk mencapai komposisi sampel yang diinginkan.

#### 3.2 Deskripsi Hasil

##### 3.2.1. Identitas Responden

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

- Tenaga Kesehatan (MPP Digital)  
Tenaga Kesehatan terdiri dari : Dokter Umum, Dokter Gigi, Dokter Spesialis, Perawat, Bidan, Ahli Gizi, Perekam Medis, Radiografer, Refraksionis Optisien, Tenaga Sanitarian, Ahli Teknologi Laboratorium Medik, Fisioterapis, Elektromedis, Psikolog Klinis, Terapis Wicara, Terapis Gigi Dan Mulut, Teknisi Pelayanan Darah, Tenaga Teknis Kefarmasian, Penyelenggaraan Fisika Medik dan Apoteker.
- Pelaku Usaha untuk layanan berbantuan (OSS dan LKPM)
- Masyarakat yang melakukan pendaftaran Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
- Izin Pendidikan
- Izin Seni Budaya



3.2.2. Pernyataan Responden

Pernyataan responden pada 9 unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh seluruhnya berada pada kategori sangat baik. Secara keseluruhan hasil perhitungan SKM mendapatkan hasil sebesar 94,31 dengan kriteria sangat Baik (A).

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

No	Unsur Layanan	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	95,50	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	95,37	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	93,62	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	94,14	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	95,05	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	92,77	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	95,24	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	92,05	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	95,05	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	94,31	A	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2025

Dari tabel 3 Hasil Perhitungan SKM di DPM PTSP Kota Banda Aceh triwulan III (tiga) tahun 2025 adalah sebesar 94,31 yang berada pada katagori sangat baik (A). Untuk nilai tertinggi terdapat pada unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya yang mendapatkan nilai 95,50 atau berada pada kategori sangat baik (A). Nilai terendah berada pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan yang memperoleh nilai 92,05 yang juga berada pada kategori sangat baik (A). Hasil keseluruhan menurut 9 unsur dalam SKM dapat dilihat pada tabel 3.

3.2.3. Apresiasi dan Saran

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

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

No	Apresiasi dan Saran	Jumlah
1.	Eskalator dan lift tolong difungsikan lagi	6
2	Sangat cepat	3
3	Baik sekali	4
4	Memuaskan	6
5.	Alhamdulillah pelayanannya sangat membantu	7
6.	Bagus fasilitasnya lengkap	4
7.	Staff sangat ramah	5
8.	Pelayanannya bagus dan tempatnya nyaman	5
9.	mantap	5
10.	Bagus	9
11.	Sangat keren dan mantap	1
12.	Sangat nyaman	1
13.	Cepat dan memudahkan	1
14.	Petugas kurang memahami layanan yang di berikan	2
15.	memudahkan	1

Sumber: Data Primer, 2025

## **BAB IV**

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

#### **4.1 Analisis Permasalahan**

Berdasarkan hasil komprehensif dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada triwulan III (tiga) tahun 2025, layanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Banda Aceh menunjukkan performa yang memuaskan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tercatat sebesar 94,31 atau pada Kategori Sangat Baik (A). Secara spesifik, unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya mendapatkan nilai tertinggi atau berada pada kategori sangat baik (A) dengan perolehan nilai 95,50 yang mengindikasikan bahwa prosedur dan persyaratan perizinan berusaha maupun nonberusaha telah dipahami dengan baik oleh pengguna layanan.

Meskipun demikian, diperlukan perhatian lebih lanjut terhadap perbaikan layanan perizinan berusaha dan nonberusaha yang diselenggarakan. Unsur pelayanan dengan nilai terendah teridentifikasi pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan. Hal ini utamanya disebabkan oleh kendala teknis pada fasilitas pendukung aksesibilitas kantor DPM PTSP dan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh yang terletak di lantai 3. Kerusakan pada fasilitas lift dan eskalator telah memicu keluhan substansial dari masyarakat, yang merasa keberatan untuk mengakses layanan melalui tangga, sehingga secara signifikan memengaruhi kenyamanan dan pengalaman pengguna layanan secara keseluruhan.

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

Rencana tindak lanjut yang dilakukan terhadap nilai terendah pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan III tahun 2025 oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh adalah:

1. Mengusulkan kepada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan untuk dapat melakukan perbaikan eskalator dan lift untuk menuju DPM PTSP Kota Banda Aceh yang beralamat di Gedung Pasar Aceh Baru Lantai 3, Jalan Diponegoro, Banda Aceh.
2. Mengusulkan kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Banda Aceh untuk mengadakan pelatihan bagi petugas *Front Office* DPM PTSP Kota Banda Aceh.
3. Melaksanakan coaching internal tentang pemahaman SOP regulasi perizinan terbaru, serta komunikasi pelayanan prima.



**4.3. Tren Nilai SKM**

Pada tahun 2025 triwulan I dan II, tren nilai Survei 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)  
TW I s/d TW III Tahun 2025**

Tahun	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Keterangan
2025	94,25	94,27	94,31	Sangat Baik (A)

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Keberhasilan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan instrumen penting untuk memacu peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh. Untuk mencapai target peningkatan mutu layanan ini, komitmen dan kesungguhan aparatur DPMPTSP sebagai pelaksana utama sangat diharapkan. Upaya ini tidak dapat terlepas dari dukungan, pembinaan, serta perhatian berkelanjutan dari unsur pimpinan daerah dan masyarakat luas sebagai objek pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta penguatan kerja sama dengan berbagai pihak menjadi fokus utama dalam rangka meningkatkan citra dan mutu pelayanan. Hal ini bertujuan agar penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu dapat berlangsung secara mudah, cepat, transparan, dan terjamin kepastiannya.

Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III (tiga) tahun 2025 telah menghasilkan beberapa kesimpulan penting yang menjadi tolok ukur optimalisasi kinerja pelayanan perizinan, yaitu:

1. Tingkat Kepuasan: tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan DPM PTSP Kota Banda Aceh mencapai nilai 94,31 , yang menempatkan hasil SKM pada Kategori Sangat Baik (A).
2. Area Kelemahan: kelemahan atau kekurangan utama yang teridentifikasi dalam pelayanan DPM PTSP Kota Banda Aceh terletak pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan.
3. Masukan Kualitatif: secara kualitatif, masukan yang disampaikan oleh masyarakat antara lain menyoroti perlunya fungsionalisasi kembali fasilitas dan yang rusak, serta perlunya peningkatan pemahaman petugas terhadap jenis layanan yang diberikan.

Temuan dan hasil penilaian ini akan dijadikan landasan utama dalam evaluasi dan perumusan kebijakan perbaikan oleh aparatur DPM PTSP Kota Banda Aceh guna mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Responden	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	33
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
7	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
8	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10	3	4	4	4	4	3	4	3	4	33
11	4	3	4	4	4	3	4	4	4	33
12	3	4	4	4	4	3	4	3	4	33
13	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
16	3	4	4	3	4	4	4	3	4	33
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
22	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33
23	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
26	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34



Responden	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
28	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
29	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
30	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33
31	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
35	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
36	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
37	4	3	3	3	4	3	4	4	4	32
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
44	4	3	4	4	4	3	3	3	4	32
45	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
46	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
47	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
48	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
50	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
52	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34



Responden	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
53	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
54	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
55	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
57	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
58	4	4	4	3	3	4	3	4	4	33
59	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
60	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
61	3	4	4	4	4	3	4	4	3	33
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
64	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
66	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
67	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33
68	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
69	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
70	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
72	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
73	4	3	4	4	3	4	4	4	3	33
74	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
76	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
78	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35







Responden	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
105	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
106	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
107	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
108	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31
109	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
110	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
111	4	4	4	3	3	4	3	4	4	33
112	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
113	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
114	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
115	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
116	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
117	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
118	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
119	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
120	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
121	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
122	4	4	4	3	4	3	4	4	3	33
123	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
124	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
125	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
126	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
127	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
128	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33
129	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
130	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33

Responden	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
131	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
132	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
133	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
134	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
135	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33
136	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
137	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
138	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
139	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
140	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
141	3	3	4	4	4	3	4	3	3	31
142	3	4	4	4	4	3	4	3	4	33
143	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
144	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
145	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
146	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
147	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
148	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
149	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
150	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33
151	4	3	4	3	4	4	3	4	4	33
152	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34
153	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
154	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
155	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
156	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33



Responden	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan penggunaan layanan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
157	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
158	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
159	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
160	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
161	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
162	4	3	3	3	4	3	4	4	4	32
163	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
164	3	4	4	4	3	4	4	3	4	33
165	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33
166	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
167	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
168	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
169	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
170	3	4	3	3	4	4	4	3	4	32
171	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
172	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
173	3	4	4	3	4	4	4	3	4	33
174	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
175	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33
176	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
177	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
178	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
179	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
180	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
181	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
182	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34



Responden	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanggaan pengguna layanan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
183	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
184	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
185	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
186	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
187	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
188	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
189	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
190	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
191	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
192	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32
193	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
194	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
195	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
196	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
197	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
198	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
199	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
200	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33
201	4	4	3	4	3	4	4	4	3	33
202	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
203	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
204	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
205	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
206	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
207	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
208	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35



Responden	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
209	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
210	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
211	4	3	4	3	3	4	4	3	4	32
212	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
213	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
214	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
215	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
216	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32
217	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
218	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
219	3	4	4	4	4	3	4	4	3	33
220	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
221	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
222	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
223	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
224	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
225	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
227	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
228	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
229	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
230	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
231	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
232	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
233	4	4	4	3	3	4	3	4	4	33
234	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34







Responden	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
261	4	3	3	4	3	4	4	4	3	32
262	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
264	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
265	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
266	3	4	4	4	4	3	4	3	3	32
267	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33
268	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33
269	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
270	4	4	3	3	4	4	4	4	3	33
271	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
272	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33
273	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
274	4	4	3	4	4	4	4	3	4	33
275	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
276	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
277	4	4	4	3	4	3	4	3	3	32
278	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33
279	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
280	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33
281	4	4	3	3	4	4	4	4	4	33
282	4	4	3	3	4	3	4	4	4	33
283	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
284	4	4	4	3	3	4	4	3	4	33
285	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
286	3	4	4	4	3	3	4	3	4	32



Responden	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
287	3	4	3	4	4	3	4	4	4	33
288	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
289	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
290	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
291	4	4	4	3	4	3	3	3	4	32
292	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
293	4	4	3	4	4	3	4	4	3	33
294	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
295	3	3	4	3	4	4	4	3	4	32
296	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
297	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
298	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33
299	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
300	3	4	4	4	4	4	3	3	3	32
301	4	4	3	4	4	4	3	4	3	33
302	4	4	3	3	4	3	4	3	4	34
303	4	4	4	4	4	3	4	4	4	34
304	4	4	4	3	4	3	3	4	3	32
305	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33
306	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
307	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
308	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
309	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
310	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
311	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
312	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33



Responden	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
313	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
314	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33
315	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33
316	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
317	4	4	3	3	3	4	3	4	3	31
318	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30
319	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33
320	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33
321	3	4	4	3	4	3	4	3	4	32
322	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33
323	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
324	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
325	3	4	3	4	4	4	4	3	3	32
326	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
327	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
328	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
330	3	4	3	3	3	3	3	4	4	30
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
334	4	3	4	3	4	3	3	3	4	31
335	4	4	3	4	4	3	4	4	3	33
336	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
337	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
338	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35





Responden	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
372	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27
373	3	4	4	3	3	3	4	3	3	30
374	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
375	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
376	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
377	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34



Responden	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	378	4	3	3	4	4	4	4	4	
	379	4	3	3	4	3	4	4	3	
	380	3	4	3	4	4	4	4	4	
	381	4	4	4	4	4	4	4	4	
	382	4	4	4	4	4	4	4	4	
	383	4	4	3	4	4	4	4	4	
	384	4	4	4	4	4	4	4	4	

Σnilai/Unsur	1467	1465	1438	1446	1460	1425	1463	1414	1460	13038
NRR/Unsur	3.82	3.82	3.74	3.77	3.80	3.71	3.81	3.68	3.80	33.95
NRR tertimbang/Unsur	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.41	0.42	0.41	0.42	3.77
IKM Unit Pelayanan	95.51	95.38	93.62	94.14	95.05	92.77	95.25	92.06	95.05	94.31