



PEMERINTAH  
KOTA BANDA ACEH



**DPM-PTSP**  
KOTA BANDA ACEH

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

---

**LAPORAN  
TINDAK LANJUT HASIL**

**SKM**  
**SURVEY KEPUASAN**  
**MASYARAKAT**

**TRIWULAN III**

**TAHUN 2025**

**LAPORAN TINDAK LANJUT**  
**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN III PADA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**(DPM PTSP) KOTA BANDA ACEH TAHUN 2025**

**I. Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2025**

Kepuasan masyarakat yang menggunakan Pelayanan perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM- PTSP) Kota Banda Aceh dihitung dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, dari bulan Juli, Agustus dan September 2025. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh nilai SKM untuk triwulan III tahun 2025 sebesar 94,31 dengan kriteria Sangat Baik (A), dengan nilai rata-rata masing- masing unsur adalah sebagai berikut :

- |  |        |
|--|--------|
| 1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, nilai rata-rata | : 3,82 |
| 2. Kemudahan Prosedur Pelayanan, nilai rata-rata     | : 3,82 |
| 3. Kecepatan Waktu Pelayanan, nilai rata-rata        | : 3,74 |
| 4. Kewajaran Biaya/Tarif, nilai rata-rata            | : 3,77 |
| 5. Kesesuaian Produk Pelayanan, nilai rata-rata      | : 3,80 |
| 6. Kompetensi Kemampuan Petugas, nilai rata-rata     | : 3,71 |
| 7. Perilaku Petugas, nilai rata-rata                 | : 3,81 |
| 8. Kualitas Sarana dan Prasarana, nilai rata-rata    | : 3,68 |
| 9. Penanganan Pengaduan, nilai rata-rata             | : 3,80 |

Terkait hasil SKM Triwulan III Tahun 2025 pada setiap unsur pelayanan di DPM- PTSP Kota Banda Aceh, unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar : 3.82, sedangkan unsur Kualitas Sarana dan Prasarana memperoleh nilai yang paling rendah, yaitu sebesar : 3,68. Adapun analisa yang lengkap atas perolehan nilai pada setiap unsur adalah sebagai berikut :

**1. Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan**

Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan masyarakat terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha pada DPM-PTSP Kota Banda Aceh Triwulan III tahun 2025 adalah sebesar 3,82. Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari responden

terhadap unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan hasil terbanyak pada kriteria sangat baik, unsur ini mendapat penilaian tertinggi dari 9 unsur yang dinilai. Dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan pengurusan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha dalam kurun waktu bulan Juli, Agustus dan September 2025 menilai dan merasakan persyaratan pengurusan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha dapat dilengkapi dengan mudah, hal ini disebabkan persyaratan yang dibutuhkan telah disosialisasikan dengan baik di ruang pelayanan DPM PTSP Kota Banda Aceh maupun dengan menggunakan media internet yang terdapat dalam masing masing aplikasi, seperti :

- Perizinan Berusaha (OSS RBA) : oss.go.id
- Mal Pelayanan Publik Digital : MPP Digital.go.id
- Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) : simbg.pu.go.id
- Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) : lkpmonline.bkpm.go.id
- Izin Seni Budaya : sicutik.go.id
- Izin Reklame : sicutik.go.id

## 2. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan di Triwulan III tahun 2025 sebesar 3,82. Dari hasil survei tersebut diketahui bahwa banyak responden memberi jawaban dengan kriteria sangat baik atas pertanyaan yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa di DPM PTSP Kota Banda Aceh telah melakukan penyederhanaan pelayanan pada unsur kemudahan prosedur pelayanan yang meliputi tata cara, sistem dan mekanisme pelayanan yang telah disusun dengan baku bagi pemberi dan penerima layanan, sehingga menjadi lebih baik. Untuk lebih memudahkan masyarakat dalam memahami sistem, mekanisme dan prosedur, detail unsur ini telah ditampilkan dalam bentuk banner yang dipajang didepan pintu masuk DPM PTSP Kota Banda Aceh dan tersedianya petugas yang memberikan informasi terhadap unsur tersebut ketika masyarakat sedang melakukan pengurusan perizinan.

### 3. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan

Untuk nilai rata-rata unsur Kecepatan Waktu Pelayanan pada Triwulan III Tahun 2025 adalah sebesar 3,74 dengan kriteria sangat baik. Kondisi ini mencerminkan masyarakat yang sedang mengurus perizinan telah melengkapi dan memahami persyaratan yang diperlukan dengan cepat sehingga mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan yang pada akhirnya mempercepat waktu layanan. Ketepatan waktu layanan harus diusahakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing. Sedangkan untuk pelayanan melalui Online Submission Single (OSS) dalam hal penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Sertifikat Berusaha Langsung diterbitkan oleh sistem, jika persyaratan telah dilengkapi kecuali jika ada gangguan jaringan.

### 4. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III tahun 2025, pada unsur Kewajaran Biaya/Tarif memperoleh nilai rata-rata 3,77 dengan kriteria sangat baik. Hal ini disebabkan karena adanya peraturan daerah/qanun yang sudah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Adapun perngurusan perizinan yang masih ada biaya retribusinya adalah Izin Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Izin Reklame, sedangkan perizinan lainnya sudah tidak dikenakan biaya.

### 5. Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III tahun 2025 pada unsur Kesesuaian Produk Layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,80, artinya juga berada pada kriteria sangat baik. Dengan demikian masyarakat yang mengurus Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha merasa puas dan telah menerima dengan baik jenis dan produk layanan yang diberikan oleh DPM PTSP Kota Banda Aceh karena telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dari setiap spesifikasi jenis pelayanan yang tersedia

#### 6. Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas

Pada Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam memberikan layanan berdasarkan hasil SKM Triwulan III Tahun 2025 dengan nilai rata-rata 3,71 yang berada pada kriteria sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa unsur kompetensi/kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan layanan meliputi pengetahuan, ketrampilan dan komunikasi sudah sangat baik, namun unsur ini merupakan unsur terendah ke 2 (dua) dari 9 (sembilan) unsur yang dinilai. Untuk dapat mempertahankan hal yang sudah baik tersebut petugas pelayanan di DMP PTSP Kota Banda Aceh perlu terus melakukan pengembangan diri terkait informasi baru dan ilmu komunikasi serta mengikuti pelatihan dan kursus yang sesuai dengan perkembangan yang terbaru.

#### 7. Unsur Perilaku Petugas

Penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada unsur Perilaku Petugas Dalam Memberikan Pelayanan berada pada kriteria sangat baik, yaitu dengan perolehan nilai rata-rata 3,81. Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dan dapat diterima oleh masyarakat ketika mereka mengurus Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha pada DPM-PTSP Kota Banda Aceh. Hampir keseluruhan masyarakat menilai mereka merasa senang dan bahagia ketika menyelesaikan urusan.

#### 8. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

Pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana penilaian masyarakat terhadap SKM Triwulan III Tahun 2025 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,68 dengan kriteria sangat baik. Terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana tersebut, seperti : ruang pelayanan, ruang pengambilan izin, tempat duduk, tempat parkir, ruang bermain anak, pojok ASI dirasakan sudah baik dan sudah sangat memadai, namun demikian eskalator dan lift menuju DPM PTSP dan MPP Kota Banda Aceh di lantai 3 (tiga), sudah lama tidak dapat digunakan karena mengalami kerusakan yang fatal sehingga masyarakat/pelanggan merasa keberatan untuk menggunakan tangga manual yang disediakan oleh DPM PTSP Kota Banda Aceh.

#### 9. Unsur Penanganan Pengaduan

Penilaian responden pada kepuasan pelayanan terhadap unsur penanganan pengaduan, memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,80 pada SKM Triwulan III Tahun 2025 dengan kriteria sangat baik. Unsur Penanganan Pengaduan baik berupa complain atas kesalahan pada produk hasil layanan maupun masukan dari masyarakat tertuang dalam tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam hal penanganan pengaduan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh dirasakan responden telah memberikan solusi yang terbaik guna mengatasi pengaduan, masukan dan saran dari masyarakat.

### II. Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2025

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Banda Aceh dari berbagai unsur pelayanan unsur 1 sampai dengan unsur 9 dari Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III tahun 2025 dilakukan tindak lanjut sebagai berikut

1. Mengusulkan kepada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kota Banda Aceh 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.

### III. Penutup

Untuk itu peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana serta kerjasama dengan berbagai pihak adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dalam rangka meningkatkan citra dan mutu pelayanan, sehingga pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu dapat berjalan dengan mudah, cepat, transparan dan pasti.

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** triwulan III (tiga) 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 94,31 atau berada pada kategori Sangat Baik (A).
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 (DPM PTSP) Kota Banda Aceh, eskalator dan lift tolong difungsikan lagi, petugas kurang memahami pelayanan yang diberikan dan lain sebagainya.
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 tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan perizinan oleh aparatur pemerintah, khususnya aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

Keberhasilan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu upaya 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 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh sangat diharapkan tentunya tidak terlepas dari pembinaan serta perhatian dari unsur pimpinan daerah. Adapun permasalahan pada unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang memperoleh nilai terendah akan menjadi tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan perizinan oleh aparatur pemerintah, khususnya aparatur Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh.

