



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 II

TAHUN 2025

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Semester II (Juli s/d Desember) Tahun 2025
Responden : 384

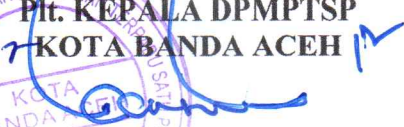
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

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	93,68	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	94,34	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	94,08	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	93,95	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	93,88	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	93,75	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	95,05	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	92,77	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	94,92	A	Sangat Baik
10	Transparansi Pelayanan yang diberikan	94,27	A	Sangat Baik
11	Integritas petugas pelayanan dalam memberikan layanan	95,57	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	94,21	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)


Pt. KEPALA DPMPTSP
KOTA BANDA ACEH

Faisal M, S. STP
Pembina Utama Muda
NIP. 197801011998101001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh adalah Organisasi Perangkat Daerah yang mengemban tugas utama menyelenggarakan kegiatan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha. Dalam menjalankan fungsinya, DPMPTSP mengadopsi konsep pelayanan terpadu satu pintu, di mana keseluruhan proses pengelolaan, mulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen, dilaksanakan secara terpusat. Konsep ini merupakan evolusi dari langkah awal layanan terpadu di Indonesia yang diawali oleh Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), kemudian berkembang menjadi DPMPTSP (generasi kedua), yang didorong oleh tuntutan peningkatan kualitas pelayanan berbasis Teknologi Informasi.

Pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu ini ditujukan untuk mewujudkan pelayanan yang memenuhi kriteria mudah, cepat, transparan, dan pasti bagi masyarakat. Pencapaian kriteria ini esensial untuk meningkatkan iklim investasi dan kemudahan berusaha. Sebagai bagian dari tata kelola perizinan, sebagian jenis pelayanan dikenakan biaya yang diatur dalam bentuk pajak daerah atau retribusi daerah. Pengenaan biaya ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan nasional atau Qanun Peraturan Daerah yang berlaku, menjamin legalitas dan akuntabilitas pemungutan dana daerah.

Sebagai respons terhadap kebutuhan pelayanan yang lebih terintegrasi dan komprehensif, Mal Pelayanan Publik (MPP) hadir sebagai generasi ketiga dari model layanan terpadu. MPP merupakan inisiatif KemenPAN RB yang bertujuan menyederhanakan prosedur dan menggabungkan berbagai jenis layanan pada satu lokasi fisik. MPP dirancang untuk menaungi DPMPTSP—bahkan menjadikan DPMPTSP sebagai motor penggerak—tanpa menghilangkan fungsi pelayanan yang telah berjalan. MPP Kota Banda Aceh telah menjadi sentra terpadu yang berhasil menghimpun 31 instansi, terdiri dari 9 instansi Pemerintah Kota dan 22 instansi vertikal, bertujuan untuk memudahkan akses dan meningkatkan kepercayaan publik.

Dalam upaya transformasi tata kelola pelayanan, MPP Kota Banda Aceh telah ditunjuk oleh KemenPAN RB sebagai salah satu *pilot project* untuk menerapkan MPP Digital. Inisiatif ini merupakan bentuk pelayanan publik berbasis elektronik yang mengintegrasikan berbagai layanan *e-services* pemerintah daerah ke dalam satu platform

tunggal. Meskipun demikian, penerapan MPP Digital di Kota Banda Aceh masih berada dalam tahap uji coba. Implementasi yang efektif saat ini berfokus pada Izin Praktik Tenaga Kesehatan, sementara layanan perizinan lainnya masih memerlukan proses optimalisasi lebih lanjut untuk integrasi yang sempurna.

Untuk menjamin terselenggaranya urusan pelayanan yang matang dan berkesinambungan, diperlukan metode penilaian kinerja yang objektif, salah satunya melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM dilaksanakan secara periodik, yaitu dua kali dalam setahun. Laporan ini, yang mencakup SKM Semester II (Juli hingga Desember 2025), bertujuan utama mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan pada DPMPTSP Kota Banda Aceh. Hasil SKM berfungsi sebagai tolok ukur sistematis atas opini masyarakat dan menjadi acuan keberhasilan pelaksanaan program lembaga.

Meskipun DPMPTSP Kota Banda Aceh telah berupaya maksimal memenuhi harapan publik, lembaga ini tetap berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap demi mencapai kualitas maksimal, khususnya pada pelayanan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha. Peningkatan ini dilakukan melalui pembaruan yang bertujuan mewujudkan prinsip mudah, murah, cepat, dan berkualitas. Penyelenggara layanan menyadari adanya kekurangan, sehingga secara terbuka mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang bersifat konstruktif dari masyarakat. Hal ini merupakan bentuk evaluasi berkelanjutan demi meningkatkan kenyamanan dan kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan.

DPMPTSP Kota Banda Aceh menyelenggarakan dua jenis pelayanan utama, yaitu perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha, dengan keseluruhan proses pengelolaan layanan dilaksanakan secara terpusat melalui prinsip pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Dalam operasionalnya, DPMPTSP memanfaatkan berbagai aplikasi berbasis elektronik untuk mendukung percepatan dan kemudahan layanan, termasuk penggunaan sistem Online Single Submission (OSS) sebagai *platform* utama untuk perizinan berusaha, serta MPP Digital yang merupakan inovasi terbaru untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik Pemerintah Daerah ke dalam satu *platform* elektronik.

Rekapitulasi Perizinan Berusaha dan Non Perizinan Berusaha DPMPTSP Kota Banda Aceh Periode Januari s/d November Tahun 2025

No.	Nama Izin	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jumlah
A	Perizinan Berusaha													
1	Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA)	184	118	113	87	114	115	189	379	313	641	329	-	2582
B	Non Perizinan Berusaha													
1	Izin Reklame	8	10	7	13	15	21	10	5	23	31	17	-	160
2	Izin Operasional Kesehatan	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	-	4
3	Izin Tenaga Kesehatan	292	235	192	164	240	182	187	213	217	295	155	-	2372
4	Izin Pendidikan	9	6	11	2	4	9	12	5	10	8	16	-	92
5	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	36	35	22	25	44	27	48	47	32	30	52	-	398
JUMLAH TOTAL		530	404	346	291	418	354	447	649	595	1005	569	-	5608

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diatur secara komprehensif berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Pengukuran kepuasan ini merupakan elemen fundamental dalam proses evaluasi kinerja, dengan tujuan akhir menyediakan layanan publik yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Kualitas suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan. Secara umum, unsur-unsur pelayanan yang menjadi fokus penilaian responden, sebagaimana ditetapkan dalam peraturan, meliputi: persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis layanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; sarana dan prasarana; serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Sebagai tindak lanjut dan penyesuaian lokal, sesuai dengan Surat Sekretaris Daerah Kota Banda Aceh Nomor 065/0016 tanggal 13 Januari 2025 perihal Survey Kepuasan Masyarakat pada OPD dan Unit Instansi Pelayanan Publik Semester II Tahun 2025, telah diterapkan penambahan 2 (dua) unsur penilaian spesifik. Unsur tambahan tersebut adalah

transparansi pelayanan dan integritas petugas pelayanan. Dengan demikian, total unsur pelayanan yang dinilai oleh responden dalam pelaksanaan SKM ini berjumlah 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 PENANAMAN MODAL
1	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) : simbg.pu.go.id
2	Izin Usaha (OSS RBA) : oss.go.id
3	Izin Tenaga Kesehatan (Mal Pelayanan Publik Digital)
4	Izin Seni Budaya (SiCantik Cloud) : sicantik.go.id
5	Izin Reklame (SiCantik Cloud) : sicantik.go.id
6	Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) : lkpmonline.go.id
7	Izin Pendidikan

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sepenuhnya diselenggarakan secara internal oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh, dengan menugaskan Pengelola Pengaduan Publik sebagai koordinator utama, serta melibatkan Petugas Bagian Informasi dan Pengaduan dan Petugas Pemandu Layanan sebagai pelaksana teknis 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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II 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 (SKM) dilaksanakan secara terpusat di area *front office* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh, dengan periode pelaksanaan secara berkala, yaitu sebanyak dua kali dalam satu tahun anggaran.

2.4.Jadwal Pelaksanaan Survei

SKM yang dilaporkan ini adalah SKM yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada bulan Juli s/d Desember 2025. Rincian Pelaksanaan SKM disajikan pada tabel berikut :

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

No	Kegiatan	Bulan Pelaksanaan					
		Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
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 Juli s/d Desember 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 hasil pertemuan koordinasi dengan Bagian Organisasi Pemerintah Kota Banda Aceh, telah ditetapkan sampel responden untuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berjumlah 384 individu, dengan menggunakan metode penarikan sampel *quota 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, Perkam 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

Seluruh tanggapan responden terhadap sebelas unsur pelayanan yang ada pada DPMPTSP Kota Banda Aceh secara konsisten menunjukkan kategori sangat baik. Secara agregat, hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memperoleh nilai sebesar 94,21, yang secara kriteria ditetapkan dalam kategori 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	93,68	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	94,34	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	94,08	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	93,95	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	93,88	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	93,75	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	95,05	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	92,77	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	94,92	A	Sangat Baik
10	Transparansi pelayanan yang diberikan	94,27	A	Sangat Baik
11	Integritas petugas pelayanan dalam memberikan layanan	95,57	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	94,21	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 II (satu) Tahun 2025 diperoleh nilai sebesar 94,21 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 92,77 dengan kriteria Sangat Baik (A), hal ini disebabkan oleh adanya permasalahan beberapa sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan seperti tempat parkir, lift dan eskalator 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 layanan yang mendapat perolehan angka 95,57 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 melaksanakan evaluasi komprehensif terhadap seluruh unsur pelayanan publik. Evaluasi ini mengidentifikasi bahwa aspek fasilitas sarana dan prasarana serta aspek kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan menunjukkan nilai terendah, menjadikannya sumber utama masukan dan keluhan dari para pengguna layanan.

Sebagai manifestasi komitmen DPMPTSP dalam peningkatan mutu layanan publik dan penciptaan lingkungan yang nyaman bagi masyarakat, telah ditetapkan serangkaian langkah strategis sebagai tindak lanjut langsung dari hasil SKM tersebut. Langkah-langkah ini difokuskan untuk mengatasi secara spesifik permasalahan terkait infrastruktur dan aksesibilitas.

Salah satu langkah utama adalah melakukan koordinasi dengan instansi terkait. DPMPTSP telah berkoordinasi dengan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, dan Perdagangan Kota Banda Aceh (selaku pengelola Gedung Pasar Aceh yang menjadi lokasi kantor pelayanan). Koordinasi ini bertujuan mendorong percepatan perbaikan fasilitas umum gedung, seperti eskalator, *lift* pengunjung, dan peningkatan aksesibilitas layanan lainnya yang secara signifikan memengaruhi kenyamanan masyarakat. Perbaikan ini direncanakan dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan alokasi Anggaran Pendapatan dan

Belanja Daerah (APBD) Tahun 2025 Dinas Koperasi, UKM, dan Perdagangan Kota Banda Aceh.

Selain upaya koordinasi eksternal, DPMPTSP juga melaksanakan Perbaikan dan Rehabilitasi Fasilitas Internal. Tindakan yang telah direalisasikan termasuk pemasangan kanopi pada *rooftop* lantai 4. Pemasangan kanopi ini secara khusus ditujukan untuk mengelola area parkir kendaraan, yang selama ini menjadi salah satu keluhan utama dari pengguna layanan. Perbaikan internal ini telah dilaksanakan sesuai dengan alokasi anggaran APBD DPMPTSP, guna menjamin kenyamanan, kebersihan, dan kelayakan fasilitas bagi masyarakat.

Aspek kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ditindaklanjuti dengan mengajukan usulan strategis kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Banda Aceh untuk menyelenggarakan pelatihan khusus yang ditujukan bagi seluruh petugas *Front Office* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Banda Aceh. Langkah ini krusial dalam upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, sejalan dengan visi Pemerintah Kota Banda Aceh dalam menciptakan iklim investasi dan perizinan yang profesional serta transparan. Pelatihan ini dirancang untuk memastikan bahwa garda terdepan pelayanan perizinan memiliki pemahaman yang komprehensif dan terkini mengenai regulasi, sehingga mampu memberikan informasi yang akurat dan meminimalisir kesalahan dalam proses awal pengajuan. Peningkatan kompetensi ini akan secara langsung berdampak positif pada indeks kemudahan berusaha dan kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan di Kota Banda Aceh.

Disamping itu juga melaksanakan *coaching* internal yang terfokus pada dua aspek utama. Pertama, pemahaman mendalam mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan regulasi perizinan terbaru yang telah ditetapkan, guna menjamin keseragaman dan kepatuhan dalam setiap proses pelayanan. Kedua, penguatan modul komunikasi pelayanan prima (*excellent service*), termasuk teknik penanganan keluhan, etika berinteraksi, serta komunikasi asertif dan empatik. Kombinasi antara penguasaan teknis regulasi dan kemampuan interpersonal yang unggul ini diharapkan dapat melahirkan petugas *Front Office* yang tidak hanya kompeten secara prosedural, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman layanan yang ramah, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, yang pada akhirnya akan memperkuat citra positif pemerintah daerah.

Dengan implementasi langkah-langkah strategis ini, baik melalui koordinasi lintas instansi maupun perbaikan fasilitas internal, diharapkan kualitas pelayanan publik di lingkungan DPMPTSP Kota Banda Aceh dapat mengalami peningkatan yang substansial. Peningkatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman pelayanan yang lebih prima dan memuaskan bagi seluruh lapisan masyarakat.

4.3. Tren Nilai SKM

Pada tahun 2022 sampai dengan 2025, 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 2025**

Tahun	Semester II	Semester II	IKM
2022	90,93	93,65	92,29
2023	93,67	93,80	93,73
2024	93,95	94,10	94,02
2025	94,13	94,21	94,17

BAB V PENUTUP

Dalam rangka mengupayakan keberhasilan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai instrumen vital dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh, dibutuhkan komitmen dan kesungguhan tinggi dari seluruh aparatur pelaksana. Walaupun demikian, upaya ini tidak dapat berdiri sendiri dan sangat memerlukan pembinaan serta perhatian yang berkelanjutan dari unsur pimpinan daerah, di samping pengawasan dan masukan konstruktif dari masyarakat luas selaku objek utama penerima layanan.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), pengadaan sarana dan prasarana yang memadai, serta jalinan kerja sama strategis dengan berbagai pihak merupakan prasyarat esensial yang tidak terpisahkan. Langkah-langkah ini sangat krusial dalam upaya meningkatkan citra dan mutu pelayanan publik, sehingga implementasi pelayanan pada DPMPTSP Kota Banda Aceh dapat terlaksana secara efektif, yakni dicirikan oleh proses yang mudah, cepat, transparan, dan memiliki kepastian hukum.

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** Semester II 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 94,21 atau berada pada kategori A (Sangat Baik).
2. Masukan kualitatif dari masyarakat mengenai pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh menunjukkan harapan peningkatan kualitas sarana dan prasarana. Masyarakat secara khusus mengusulkan agar DPMPTSP meningkatkan kualitas sarana dan prasarana umum agar pelayanan lebih optimal.
3. Kekurangan juga terdapat pada unsur kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, sehingga dibutuhkan pelatihan/*coaching* untuk peningkatan kapasitas petugas di *front office*.

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.

RESPONDEN	PERTANYAAN											Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
96	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	42
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
100	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
101	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	41
102	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
106	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	42
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
109	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	40
110	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
111	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
115	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
116	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
118	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	42
119	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	40
120	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	42

RESPONDEN	PERTANYAAN											Total
	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahaman saudara tentang 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 pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan layanan	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
123	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	42
124	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	42
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
126	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
127	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	42
128	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43
129	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43
130	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	41
131	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
132	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	42
133	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	42
134	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	43
135	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
136	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
138	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
139	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	41
140	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
141	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
142	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43
143	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
144	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	44
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
146	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	36
147	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	33
148	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	34
149	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	36
150	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	33
151	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	34
152	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	33
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
154	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	32
155	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	31
156	3	3	4	1	3	3	4	3	1	3	3	44
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
158	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
159	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
160	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43

RESPONDEN	PERTANYAAN											Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
202	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42
203	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	36
204	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	36
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
208	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	40
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
210	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
216	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	42
217	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	40
218	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
219	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
220	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
221	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	41
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
223	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
240	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	42

RESPONDEN	PERTANYAAN											Total
	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 biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana saudara 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 terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan penggunaan layanan	Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan layanan	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
361	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
363	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	42
364	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	40
365	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
366	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
368	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	41
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
370	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	42
371	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	41
372	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
373	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
375	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
378	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	40
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
380	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
382	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
383	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
384	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
Σ nilai/Unsur	1439	1449	1445	1443	1442	1440	1460	1425	1458	1448	1468	15917
NRR/Unsur	3,75	3,77	3,76	3,76	3,76	3,75	3,80	3,71	3,80	3,77	3,82	3,77
NRR Tertimbang/Unsur	0,41	0,42	0,41	0,41	0,41	0,41	0,42	0,41	0,42	0,41	0,42	4,56
IKM Unit Pelayanan	93,68	94,34	94,08	93,95	93,88	93,75	95,05	92,77	94,92	94,27	95,57	94,21