



PEMERINTAH
KOTA BANDA ACEH



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

**LAPORAN
TINDAK LANJUT HASIL**

**SKM
SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT**

SEMESTER II

TAHUN 2025

**LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) KOTA BANDA ACEH
SEMESTER II TAHUN 2025**

I. Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025

Analisis ini disusun untuk memberikan gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh. Fokus utamanya adalah menjadikan hasil evaluasi ini sebagai instrumen kinerja untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, sekaligus menjadi fondasi dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih efektif. Melalui langkah ini, diharapkan tercipta peningkatan kualitas pelayanan dan transparansi yang berkelanjutan demi mewujudkan kepuasan masyarakat yang optimal.

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan Perizinan Berusaha dan Non-Berusaha dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berlangsung selama enam bulan, terhitung sejak Juli hingga Desember 2025. Hasil survei pada Semester II Tahun 2025 tersebut menunjukkan indeks prestasi yang membanggakan dengan nilai sebesar 94,21. Berdasarkan capaian tersebut, mutu pelayanan DPMPTSP Kota Banda Aceh dikategorikan ke dalam kriteria Sangat Baik (A), dengan rincian nilai rata-rata pada masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025

Pada DPMPTSP Kota Banda Aceh

No	Unsur Penilaian Dalam SKM	Nilai Rata rata
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,75
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,77
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,76
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,76
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,76
6	Kompetensi Kemampuan Petugas	3,75
7	Perilaku Petugas	3,80
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,71
9	Penanganan Pengaduan	3,80
10	Transparansi Pelayanan	3,77
11	Integritas Petugas Pelayanan	3,82

Terkait hasil SKM Semester II Tahun 2025 pada setiap unsur pelayanan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh, unsur Integritas Petugas Pelayanan memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar : 3,82. Sedangkan unsur Kualitas Sarana dan Prasarana memperoleh nilai yang paling rendah, yaitu sebesar : 3,71. Adapun analisa yang lengkap atas perolehan nilai pada setiap unsur adalah sebagai berikut:

1. Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan pada DPMPTSP Kota Banda Aceh Semester II Tahun 2025 (Juli–Desember) meraih nilai rata-rata 3,75 dengan mayoritas responden memberikan penilaian pada kriteria sangat baik. Capaian positif ini menunjukkan bahwa masyarakat merasakan kemudahan dalam melengkapi berkas perizinan berusaha maupun nonberusaha, yang merupakan hasil dari efektivitas sosialisasi persyaratan secara luring di ruang pelayanan maupun daring melalui media internet pada aplikasi pendukung seperti:

- Perizinan Berusaha (OSS RBA) : oss.go.id
- Mal Pelayanan Publik Digital (MPPD) : mppdigital.go.id
- Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) : simbg.pu.go.id
- Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) : lkpmonline.bkpm.go.id

2. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh pada Semester II Tahun 2025 menunjukkan performa yang sangat positif dengan nilai rata-rata sebesar 3,77 di mana mayoritas responden memberikan penilaian pada kriteria sangat baik. Pencapaian ini merefleksikan keberhasilan instansi dalam melakukan penyederhanaan birokrasi melalui standarisasi tata cara, sistem, dan mekanisme pelayanan yang baku bagi seluruh pihak. Kejelasan alur prosedur tersebut didukung oleh transparansi informasi melalui pemasangan media visual berupa *banner* di area pintu masuk serta kesiapsiagaan petugas informasi dalam memandu masyarakat selama proses pengurusan perizinan berlangsung

3. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan

Untuk nilai rata-rata unsur Kecepatan Waktu Pelayanan pada Semester II Tahun 2025 adalah sebesar 3,76 dengan kriteria sangat baik. Pencapaian ini mengindikasikan bahwa DPMPTSP Kota Banda Aceh telah berhasil mengoptimalkan kecepatan waktu layanan melalui sinergi antara pemahaman

masyarakat terhadap persyaratan dan efisiensi petugas dalam memproses perizinan. Implementasi ketepatan waktu tersebut senantiasa diakomodasi berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, sementara untuk jenis pelayanan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS), penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Sertifikat Berusaha dapat dilakukan secara otomatis oleh sistem selama persyaratan terpenuhi dan koneksi jaringan stabil.

4. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025, unsur Kewajaran Biaya/Tarif pada DPMPTSP Kota Banda Aceh meraih nilai rata-rata 3,76 dengan kriteria sangat baik, yang mencerminkan kepatuhan instansi terhadap regulasi daerah atau Qanun yang berlaku. Penilaian positif ini didorong oleh transparansi biaya, di mana mayoritas layanan perizinan kini tidak dikenakan biaya sama sekali (gratis), kecuali untuk jenis perizinan tertentu seperti Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Izin Reklame yang tetap dipungut retribusi sesuai ketentuan hukum.

5. Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 pada unsur Kesesuaian Produk Layanan mencapai nilai rata-rata sebesar 3,76 dengan kategori sangat baik, yang mengindikasikan tingkat kepuasan tinggi dari pemohon Perizinan Berusaha maupun NonBerusaha. Capaian ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Banda Aceh telah berhasil memberikan hasil layanan yang konsisten dan akurat, di mana setiap produk perizinan yang diterbitkan telah sepenuhnya selaras dengan ketentuan serta spesifikasi teknis yang ditetapkan untuk masing-masing jenis pelayanan.

6. Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 pada unsur Kompetensi Petugas meraih nilai rata-rata sebesar 3,75 dengan predikat sangat baik, yang menunjukkan bahwa petugas layanan memiliki kualifikasi mumpuni dalam aspek pengetahuan, keterampilan teknis, maupun efektivitas komunikasi. Guna mempertahankan capaian tersebut, DPMPTSP Kota Banda Aceh berkomitmen untuk terus mendorong pengembangan diri aparatur melalui pemutakhiran informasi terkini serta keikutsertaan dalam berbagai pelatihan komunikasi dan teknis yang relevan dengan dinamika kebutuhan pelayanan publik.

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 3,80. 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 DPMPTSP 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 Semester II Tahun 2025 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,71 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 laktasi serta berbagai sarana dan prasarana lainnya dirasakan sudah baik dan sudah sangat memadai, namun unsur ini termasuk dalam dua nilai terendah. Adapun masyarakat merasa berbagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh DPMPTSP kota Banda Aceh sudah baik, kecuali lift dan eskalator yang masih belum berfungsi kembali, sehingga menjadi salah satu keluhan masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan. Demikian juga halnya dengan toilet wanita yang masih dalam tahap finalisasi perbaikan, sehingga masyarakat akan merasa aman dan nyaman ketika menggunakan toilet.

9. Unsur Penanganan Pengaduan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 pada unsur Penanganan Pengaduan meraih nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,80 dengan kategori sangat baik, yang mencerminkan efektivitas sistem dalam merespons komplain maupun masukan dari publik. Capaian ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Banda Aceh telah berhasil mengimplementasikan tata cara penanganan dan tindak lanjut pengaduan secara profesional, sehingga masyarakat merasakan solusi yang konkret dan memuaskan atas setiap kendala yang dihadapi selama proses pelayanan berlangsung.

10. Unsur Transparansi Pelayanan

Penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada unsur Transparansi Pelayanan berada pada kriteria sangat baik, yaitu dengan perolehan nilai rata-rata 3,77. Hal tersebut menunjukkan bahwa transparansi pada proses pelayanan sudah baik dan dapat diterima oleh masyarakat ketika mereka mengurus Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha pada DPMPTSP Kota Banda Aceh.

11. Unsur Integritas Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025, unsur Integritas Petugas meraih nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,82 dengan predikat sangat baik, yang mencerminkan kualitas moral petugas dalam aspek kejujuran, tanggung jawab, keadilan, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan. Capaian ini menunjukkan kuatnya komitmen aparatur DPMPTSP Kota Banda Aceh terhadap nilai-nilai integritas saat menjalankan tugasnya. Guna mempertahankan standar tersebut, instansi menekankan pentingnya pengembangan diri secara berkelanjutan dan penguatan pengelolaan emosi bagi petugas pelayanan agar nilai-nilai etika dan profesionalisme tetap terjaga dalam setiap interaksi dengan masyarakat.

II. Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

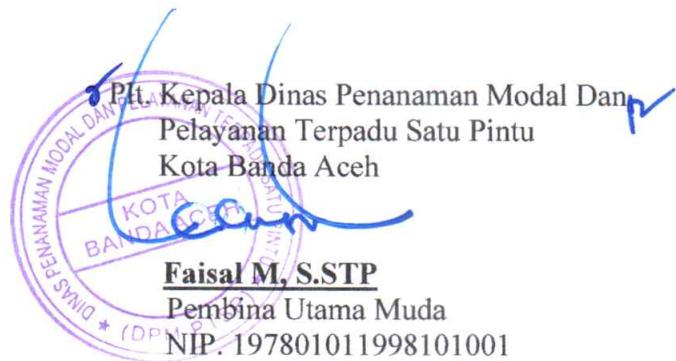
1. DPMPTSP telah melakukan koordinasi dengan Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kota Banda Aceh selaku pengelola Gedung Pasar Aceh, yang saat ini menjadi lokasi kantor pelayanan DPMPTSP. Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kota Banda Aceh telah melakukan perbaikan fasilitas eskalator, baik dari lantai satu menuju lantai dua dan juga dari lantai dua menuju lantai tiga pada desember 2025. Hal ini sangat memudahkan aksesibilitas dan meningkatkan kenyamanan bagi pengunjung Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh.
2. DPMPTSP telah melaksanakan kegiatan pelatihan secara internal dan pelatihan melalui daring dengan instansi vertikal untuk meningkatkan kapasitas serta kemampuan dari petugas layanan. Hal ini dilakukan secara berkala dan berkesinambungan.

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.

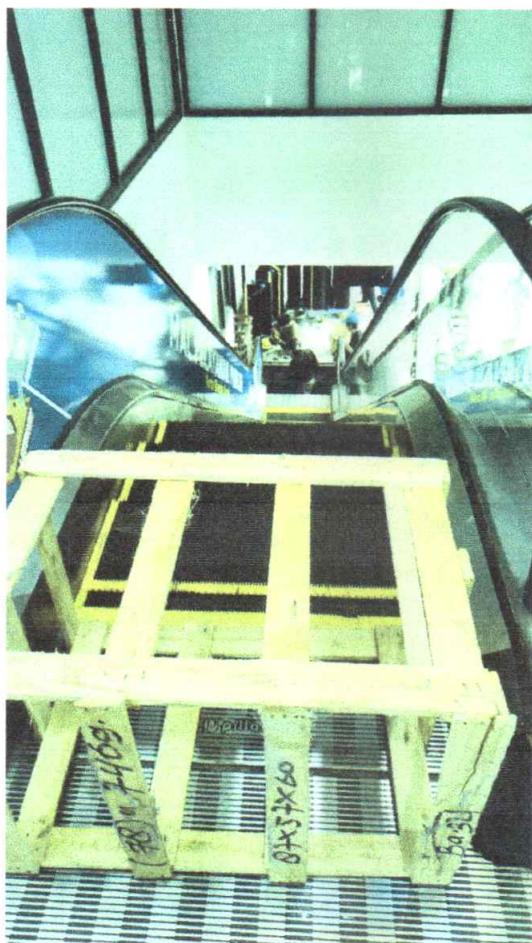
III. Penutup

Pencapaian indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan predikat baik merupakan representasi nyata dari dedikasi dan sinergi seluruh jajaran DPMPTSP Kota Banda Aceh dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Hal ini membuktikan komitmen instansi dalam mengimplementasikan standar pelayanan yang berkualitas, profesional, serta sepenuhnya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara komprehensif.

Kendati demikian, DPMPTSP Kota Banda Aceh tetap memandang hasil survei ini sebagai momentum untuk melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap berbagai tantangan layanan yang masih ada. Selanjutnya seluruh hasil evaluasi akan diintegrasikan ke dalam langkah-langkah strategis untuk mengoptimalkan proses birokrasi, guna memastikan pelayanan tetap prima, relevan dengan harapan publik, serta mampu mendukung percepatan visi pembangunan Kota Banda Aceh.



Lampiran Foto Kegiatan Perbaikan Eskalator



**Lampiran Foto Kegiatan Pelatihan dan Sosialisasi
Aplikasi MPP Digital Versi Terbaru Secara Daring**

