



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 IV

TAHUN 2025

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

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

Kepuasan masyarakat yang menggunakan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh dihitung dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM dilaksanakan selama kurang lebih 3 (tiga) bulan, dari Bulan Oktober sampai dengan Desember 2025. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh nilai SKM untuk Triwulan IV tahun 2025 sebesar 94,39 dengan kriteria Sangat Baik (A), dengan nilai rata-rata setiap unsur sebagai berikut :

Table 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV  
Tahun 2025 Pada DPMPTSP Kota Banda Aceh

No	Unsur Penilaian Dalam SKM	Nilai Rata rata
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,85
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,76
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,76
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,77

5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,83
6	Kompetensi Kemampuan Petugas	3,75
7	Perilaku Petugas	3,77
8	Kualitas Sarana Dan Prasarana	3,74
9	Penanganan Pengaduan	3,76

Terkait hasil SKM Triwulan IV Tahun 2025 pada setiap unsur pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh, unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar : 3,85 sedangkan unsur Kualitas Sarana dan Prasarana memperoleh nilai yang paling rendah, yaitu sebesar : 3,74. 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 DPMPTSP Kota Banda Aceh Triwulan IV Tahun 2025 adalah sebesar 3,85. Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari responden terhadap unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan hasil terbanyak pada kriteria sangat baik, maka dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan pengurusan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha dalam kurun waktu bulan Oktober sampai dengan Desember 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 DPMPTSP 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 (MPPD) ; mppdigital.go.id
- Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) ; simbg.pu.go.id
- Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) ; lkpmonline.bkpm.go.id
- Izin Seni Budaya ; sicantik.go.id
- Izin Reklame ; sicantik.go.id

## **2. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan**

Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan di Triwulan IV Tahun 2025 sebesar 3,76. Dari hasil survei tersebut diketahui bahwa banyak responden memberi jawaban dengan kriteria sangat baik atas pertanyaan yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa DPMPTSP 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 DPMPTSP Kota Banda Aceh dan tersedianya petugas yang memberikan informasi terhadap unsur tersebut ketika masyarakat sedang melakukan pengurusan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha.

## **3. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan**

Untuk nilai rata-rata unsur Kecepatan Waktu Pelayanan pada Triwulan IV Tahun 2025 adalah sebesar 3,76 dengan kriteria sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai DPMPTSP Kota Banda Aceh telah mampu mempersingkat waktu. 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 Single Submission (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 IV 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 IV Tahun 2025 pada unsur Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83 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 DPMPTSP 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 IV Tahun 2025 dengan nilai rata-rata 3,75 yang berada pada

kriteria sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa unsur kompetensi/kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan layanan meliputi pengetahuan, keterampilan dan komunikasi sudah sangat baik. Untuk dapat mempertahankan hal yang sudah baik tersebut petugas pelayanan DMPPTSP Kota Banda Aceh perlu terus melakukan pengembangan diri terkait informasi baru dan ilmu komunikasi serta mengikuti berbagai pelatihan 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 3,77. Unsur Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan merupakan unsur yang mendapat nilai tertinggi dari keseluruhan unsur yang dinilai. 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 Triwulan IV Tahun 2025 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,74 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 demikian mendapat nilai terendah dari 9 unsur yang dinilai. Adapun masyarakat merasa berbagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh DPM PTSP Kota Banda Aceh sudah baik, kecuali lift dan eskalator yang masih belum berfungsi kembali, sehingga

menjadi salah satu keluhan masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan.

### **9. Unsur Penanganan Pengaduan**

Penilaian responden pada kepuasan pelayanan terhadap unsur penanganan pengaduan, memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,76 pada SKM Triwulan IV Tahun 2025 dengan kriteria sangat baik. Unsur Penanganan Pengaduan baik berupa komplain atas kesalahan pada produk hasil layanan maupun masukan dari masyarakat tertuang dalam tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam hal penanganan pengaduan di DPMPTSP 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**

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh dari berbagai unsur pelayanan, unsur 1 s/d 9 dari Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2025 dilakukan tindak lanjut sebagai berikut :

1. Eskalator telah diperbaiki oleh Disperindag dan telah berfungsi dengan baik serta telah dapat digunakan oleh masyarakat.
2. Telah mengadakan pelatihan bagi petugas Front Office DPMPTSP Kota Banda Aceh yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Banda Aceh.
3. Telah melaksanakan Pelatihan Internal untuk Pegawai DPMPTSP Kota Banda Aceh.

### **III. Penutup**

Berbagai macam upaya yang dilakukan agar meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh terkait keberhasilan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan IV Tahun 2025, dalam hal ini aparatur/staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh sangat diharapkan komitmen dan kesungguhan para pelaksana, dalam hal ini aparatur pada DPMPTSP Kota Banda Aceh sangat diharapkan guna peningkatan selanjutnya, juga pembinaan serta perhatian dari pimpinan daerah.

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV (empat) Tahun 2025 yaitu :

1. Tingkat kepuasan masyarakat dalam Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dengan hasil SKM 94,39 atau berada pada Kategori Sangat Baik (A).
2. Kritik dan masukan dari masyarakat melalui berbagai pendapat yang dikirimkan ke DPMPTSP baik langsung maupun melalui media sosial yang telah disediakan merupakan informasi yang sangat penting bagi kami, untuk lebih meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang dibutuhkan sehingga dapat melayani masyarakat dengan baik.
3. Kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh berada pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan.

Keberhasilan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) TW IV Tahun 2025 menghasilkan penilaian positif berkelanjutan dari masyarakat menjadi tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja

pelayanan perizinan oleh aparatur pemerintah, khususnya aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.



## Dokumentasi Perbaikan Eskalator



**Eskalator menuju MPP (dari lantai 2 menuju lantai 3) telah dapat digunakan dan berfungsi dengan baik**



**Dokumentasi Pelatihan Online Terkait Sosialisasi  
Penyelenggaraan Perizinan Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan  
menggunakan MPPD Versi Terbaru**

