



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 IV

TAHUN 2025

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Triwulan IV (Oktober s/d Desember) Tahun 2025
Responden : 384

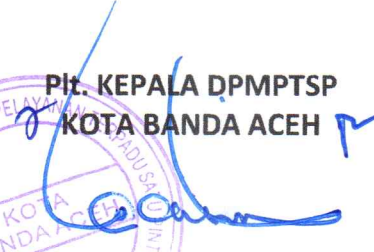
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik

**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	96,16	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	94,01	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	94,08	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	94,34	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	95,77	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	93,68	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	94,14	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	93,42	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	93,95	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	94,39	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)


Plt. KEPALA DPMPTSP
KOTA BANDA ACEH

FAISAL M, S.STP
Pembina Utama Muda
NIP.19780101 199810 1 001

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh merupakan sebuah Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan kegiatan penyelenggaraan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Sesuai dengan visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh yaitu terwujudnya iklim penanaman modal yang kondusif melalui pelayanan terpadu satu pintu, untuk mendorong pertumbuhan ekonomi kerakyatan yang lebih maju dan berdaya saing dibentuklah Mal Pelayanan Publik (MPP) yang merupakan generasi ketiga sebagai langkah pembaharuan bagi sistem pelayanan publik di Indonesia. MPP yang dianggap lebih progresif memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah, dan swasta dalam satu gedung.

Untuk mengukur efektifitas kinerja pelayanan dan memastikan pemenuhan harapan publik, DPMPTSP Kota Banda Aceh secara periodik melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Adapun SKM yang dilaporkan adalah SKM triwulan IV (empat) yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan Desember tahun 2025. Pelaksanaan SKM ini mengacu pada regulasi yang ditetapkan, khususnya peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi republic 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 untuk dapat menyajikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan selama Triwulan IV (empat) Tahun 2025, mencakup periode pengumpulan data dari bulan Oktober hingga Desember. Secara spesifik, tujuan laporan ini Adalah mengukur Tingkat kepuasan Masyarakat pengguna layanan terhadap sembilan (9) 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 public di DPMPTSP Kota Banda Aceh untuk periode berikutnya.

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 SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

1.3. Tujuan

1.3.1. Tujuan Umum

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dan peningkatan 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.
- c. Mengetahui kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan kesehatan di Kota Banda Aceh.
- d. Mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 DPM PTSP Kota Banda Aceh.
- 9. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 24 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Renandatanganan Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha Kepada Kepala DPM PTSP Kota Banda Aceh.
- 10. Perkada Nomor 7 Tahun 2024 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Pada DPM PTSP Kota Banda Aceh.

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
2	Izin Usaha (OSS RBA) : oss.go.id
3	Izin Tenaga Kesehatan (Mal Pelayanan Publik Digital) : mppdigital.go.id
4	Izin Seni Budaya (SiCantik Cloud) : sicanik.go.id
5	Izin Reklame (SiCantik Cloud) : sicanik.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

SKM dilaksanakan sendiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dengan Pengelola Pengaduan Publik sebagai koordinator dan petugas bagian informasi dan pengaduan juga petugas front office sebagai pelaksana 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 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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
- c. Responden wajib mengisi secara online di aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital yang tersedia pada play store untuk pendaftaran izin non usaha.

SKM triwulan IV (empat) tahun 2025 yang dilakukan di 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 9 pernyataan, responden mengisi dengan cara memberi tanda silang pernyataan yang sesuai dari hasil pelayanan yang didapatkan dari kunjungan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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;

3) Apresiasi dan Saran

Responden menuliskan dengan mengisi pendapat, apresiasi dan saran.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di area front office Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh secara periodik yaitu sebanyak 4 (empat) kali dalam setahun.

2.4. Jadwal Pelaksanaan Survei

SKM yang dilaporkan ini adalah SKM yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada bulan Oktober, November dan Desember 2025. Rincian Pelaksanaan SKM disajikan pada tabel berikut :

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

No	Kegiatan	Bulan		
		Oktober	November	Desember
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 Pemerintah 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 384 responden selama bulan Oktober sampai dengan Desember 2025.
- d. Pengolahan data hasil survey 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 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

Berdasarkan pertemuan bersama dengan Bagian Organisasi Pemerintah Kota Banda Aceh berhasil ditetapkan sampel sejumlah 384 responden dengan metode penarikan sampel menggunakan metode *kuota 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 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
- Izin Reklame (sicantik)

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 94,39 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	96,16	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	94,01	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	94,08	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	94,34	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	95,77	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	93,68	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	94,14	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	93,42	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	93,95	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	94,39	A	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2025

Dari tabel 3 Hasil Perhitungan SKM di DPM PTSP Kota Banda Aceh triwulan IV (empat) tahun 2025 adalah sebesar 94,39 yang berada pada katagori Sangat Baik (A). Untuk nilai tertinggi terdapat pada unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya yang mendapatkan nilai 96,16 atau berada pada kategori Sangat Baik (A). Nilai terendah berada pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan yang memperoleh nilai 93,42 yang juga berada pada kategori Sangat Baik (A). Hasil keseluruhan menurut 9 unsur dalam SKM dapat dilihat pada tabel 3.

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh triwulan IV (empat) tahun 2025 diperoleh nilai sebesar 94,39 atau berada pada kategori Sangat Baik (A).

Adapun Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya mendapatkan nilai tertinggi atau berada pada kategori Sangat Baik (A) dengan perolehan nilai 96,16, namun demikian, ada beberapa hal yang perlu menjadi pertimbangan untuk perbaikan terhadap pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha yang diselenggarakan. Terhadap nilai unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah terdapat pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan perolehan nilai sebesar 93,42 pada katagori Sangat Baik (A), hal ini disebabkan oleh adanya permasalahan beberapa sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan, seperti : lift dan escalator untuk menuju DPMPTSP dan MPP Kota Banda Aceh di lantai 3 (tiga), yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Pada umumnya masyarakat merasa keberatan jika untuk mengurus keperluannya harus melalui tangga yang tersedia di MPP Kota Banda Aceh.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

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

1. Membuat surat telaah staf yang ditujukan kepada Pemerintah Kota Banda Aceh perihal perbaikan escalator untuk menuju DPMPTSP dan MPP Kota Banda Aceh.
2. Mengusulkan kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Banda Aceh untuk mengadakan pelatihan bagi petugas Front Office DPMPTSP Kota Banda Aceh.
3. Melaksanakan pelatihan internal untuk pegawai DPMPTSP Kota Banda Aceh.

4.3. Tren Nilai SKM

Pada tahun 2025 triwulan I, II, III dan IV, tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh, dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini :

**Tabel 5. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
TW I s/d TW IV Tahun 2025**

Tahun	TW I	TW II	TW III	TW IV	Nilai IKM	Keterangan
2025	94,25	94,27	94,31	94,39	94,30	Sangat Baik

BAB V

PENUTUP

Berbagai upaya yang dilakukan untuk keberhasilan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan IV Tahun 2025 dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh, komitmen serta keseriusan para pelaksana dalam hal ini aparatur/staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh sangat diharapkan. Meskipun demikian pasti tidak terlepas dari pembinaan serta perhatian dari unsur pimpinan daerah dan masyarakat luas sebagai objek pelayanan yang dituju.

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 IV (empat) 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 94,39 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh agar eskalator dan lift dapat difungsikan kembali, demikian halnya dengan petugas pelayanan untuk lebih meningkatkan kompetensi dan ilmu pengetahuan 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.

Hasil dari penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) TW IV Tahun 2025 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.

[illegible]

[illegible]

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 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	
235	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34
236	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
237	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
238	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
239	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
240	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
241	4	3	4	4	3	4	3	4	3	32
242	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33
243	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
244	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
246	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
247	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33
248	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
249	4	3	4	4	4	3	3	4	4	33
250	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
251	3	4	3	4	4	4	4	4	3	33
252	4	4	3	2	3	3	3	3	4	29
253	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
254	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33
255	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
256	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
257	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
258	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
259	3	4	4	4	4	3	3	4	3	32
260	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33

[illegible]

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 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	4	3	3	3	4	3	4	3	4	31
288	4	4	3	3	4	4	4	3	3	32
289	4	3	4	3	3	4	3	3	3	30
290	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
291	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
292	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
293	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
294	4	3	4	3	4	4	3	4	3	32
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
296	4	3	3	4	3	4	4	3	4	32
297	3	4	4	3	4	3	4	3	4	32
298	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33
299	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
300	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33
301	3	4	3	3	4	4	3	3	4	31
302	4	3	3	3	4	4	3	4	3	31
303	3	4	3	4	4	4	3	4	4	33
304	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32
305	4	4	4	3	4	3	4	4	3	33
306	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
307	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
308	4	3	3	3	4	3	3	3	4	30
309	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30
310	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
311	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
312	3	4	3	4	3	4	3	4	3	31

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 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	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34
314	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33
315	4	4	3	3	4	3	3	3	4	31
316	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
317	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33
318	4	3	3	4	3	4	3	4	4	32
319	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
320	4	3	3	3	4	3	4	3	4	31
321	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30
322	3	4	3	4	4	3	3	4	4	32
323	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30
324	3	3	4	4	4	3	4	3	4	32
325	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
326	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33
327	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
328	4	4	3	4	3	4	3	3	4	32
329	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
330	4	3	3	3	3	4	3	4	4	31
331	3	3	3	3	4	3	4	3	4	30
332	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
333	3	4	4	3	4	4	3	4	3	32
334	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32
335	3	4	3	4	4	3	3	4	4	32
336	3	4	3	4	4	4	3	4	4	33
337	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31
338	3	3	4	3	4	3	3	3	4	30

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 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	
339	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
340	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
341	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33
342	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
343	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31
344	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31
345	3	4	3	4	4	3	3	4	4	32
346	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33
347	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33
348	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
349	3	3	4	3	3	3	3	4	4	30
350	3	3	4	4	3	4	3	4	4	32
351	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
352	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
353	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
354	4	4	3	3	3	3	4	4	4	32
355	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31
356	3	3	4	4	4	4	3	3	4	32
357	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29
358	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33
359	4	4	3	4	3	3	4	4	3	32
360	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32
361	3	3	4	4	3	4	3	3	4	31
362	3	3	4	4	3	4	4	3	4	32
363	4	4	3	4	3	4	3	3	4	32
364	4	4	3	3	4	4	3	3	3	31

Responden	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian 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 pelayanan dan 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	3	3	4	4	3	4	4	33
366	4	3	4	3	4	3	3	4	4	32
367	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29
368	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
369	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
370	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
371	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
372	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32
373	3	4	4	3	3	3	3	3	4	30
374	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30
375	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
376	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
377	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
378	3	4	3	4	4	3	3	4	4	32
379	3	4	3	4	4	3	3	4	4	32
380	3	3	4	3	4	3	3	3	4	30
381	4	3	3	3	4	3	3	4	4	31
382	4	3	3	3	3	4	3	3	4	30
383	3	4	4	4	3	3	4	3	4	32
384	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
Σnilai/Unsur	1477	1444	1445	1449	1471	1439	1446	1435	1443	13049
NRR/Unsur	3,85	3,76	3,76	3,77	3,83	3,75	3,77	3,74	3,76	33,98
NRR tertimbang/Unsur	0,43	0,42	0,42	0,42	0,43	0,42	0,42	0,41	0,42	3,77
IKM Unit Pelayanan	96,16	94,01	94,08	94,34	95,77	93,68	94,14	93,42	93,95	94,39