



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 I**

TAHUN 2026

LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA BANDA ACEH
TRIWULAN I TAHUN 2026

I. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026

Secara umum kualitas pelayanan yang diberikan telah berada pada kategori sangat baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat. 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 Januari sampai dengan Maret 2026. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh nilai SKM untuk Triwulan I tahun 2026 sebesar 94,42 dengan kriteria sangat baik (A), dengan nilai rata-rata setiap unsur sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 Pada DPMPTSP Kota Banda Aceh

No	Unsur Penilaian Dalam SKM	Nilai Rata rata
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,866
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,835
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,846
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,906
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,846
6	Kompetensi Kemampuan Petugas	3,768
7	Perilaku Petugas	3,776
8	Kualitas Sarana Dan Prasarana	3,748
9	Penanganan Pengaduan	3,744

Terkait hasil SKM Triwulan I Tahun 2026 pada setiap unsur pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh, unsur Kewajaran Biaya/Tarif memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar : 3,906, sedangkan unsur Penanganan Pengaduan memperoleh nilai yang paling rendah, yaitu sebesar : 3,744. Adapun analisa yang lengkap atas perolehan nilai pada setiap unsur adalah sebagai berikut :

1. Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat mengukur sejauh mana persyaratan yang ditetapkan oleh penyelenggara layanan sudah jelas, relevan, dan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan masyarakat terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha pada DPMPTSP Kota Banda Aceh Triwulan I Tahun 2026 adalah sebesar 3,866. Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari responden terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dengan hasil terbanyak pada kriteria sangat baik, maka dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan pengurusan perizinan berusaha dan perizinan NonBerusaha dalam kurun waktu bulan Januari sampai dengan Maret 2026 menilai dan merasakan persyaratan pengurusan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha dapat dilengkapi dengan mudah, biaya yang dikenakan untuk suatu layanan publik dianggap wajar, sesuai, dan transparan. 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 ; sicanik.go.id
- Izin Reklame ; sicanik.go.id

2. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan di Triwulan I Tahun 2026 sebesar 3,835. 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 di depan 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 unsur Kecepatan Waktu Pelayanan pada Triwulan I Tahun 2026 memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,846 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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026, pada unsur Kewajaran Biaya/Tarif memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar 3,906 dengan kriteria sangat baik. Hal ini disebabkan karena adanya peraturan daerah/qanun yang sudah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Adapun pengurusan 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

Untuk unsur kesesuaian produk pelayanan pada Triwulan I Tahun 2026 memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,846 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 I Tahun 2026 dengan nilai rata-rata 3,768 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. Petugas pelayanan DPMPTSP Kota Banda Aceh perlu terus melakukan pengembangan diri terkait informasi baru dan ilmu komunikasi serta mengikuti berbagai pelatihan yang sesuai dengan perkembangan yang terbaru untuk terus dapat mempertahankan hal yang sudah baik tersebut.

7. Unsur Perilaku Petugas

unsur perilaku petugas menilai bagaimana sikap dan cara petugas dalam melayani masyarakat. Unsur ini berfokus pada kualitas interaksi antara petugas pelayanan dan pengguna layanan. Penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada unsur Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan berada pada kriteria sangat baik, yaitu dengan perolehan nilai rata-rata 3,776. 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.

8. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

Pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana penilaian masyarakat terhadap SKM Triwulan I Tahun 2026 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,748 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.

9. Unsur Penanganan Pengaduan

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. Penilaian responden pada kepuasan pelayanan terhadap unsur penanganan pengaduan, memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,744 pada SKM Triwulan I Tahun 2026 dan termasuk unsur yang memperoleh nilai paling rendah. Nilai rendah tersebut biasanya disebabkan oleh responsivitas, transparansi, dan efektivitas tindak lanjut pengaduan yang belum memenuhi harapan masyarakat di DPMPTSP Kota Banda Aceh. Namun petugas pelayanan DPMPTSP Kota Banda Aceh terus melakukan pengembangan/pembinaan diri agar kedepannya dapat memberikan solusi yang terbaik guna mengatasi pengaduan dari masyarakat.

II. Tindak Lanjut Hasil Survei 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 dilakukan tindak lanjut sebagai berikut :

1. Telah melakukan rapat bersama terkait peningkatan kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan pendampingan masyarakat.
2. Melaksanakan pelatihan/peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia secara internal guna meningkatkan kualitas kerja.
3. Telah melakukan koordinasi dengan stakeholder terkait untuk melakukan update data KBLI pada website OSS.
4. Telah meningkatkan koordinasi dengan dinas terkait (perizinan, investasi, UMKM).

III. Penutup

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menilai kualitas pelayanan yang diberikan sudah berada pada kategori sangat baik, baik dari segi prosedur pelayanan, kecepatan, sikap petugas, maupun kemudahan akses informasi. Namun demikian, hasil survei ini juga

menjadi bahan evaluasi penting bagi instansi untuk terus meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki aspek yang masih perlu ditingkatkan, serta memperkuat komitmen dalam memberikan pelayanan yang transparan, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya SKM ini, diharapkan tercipta pelayanan publik yang semakin profesional dan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

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, maka 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I (satu) Tahun 2026 yaitu :

1. Tingkat kepuasan masyarakat dalam Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dengan hasil SKM 94,42 atau berada pada Kategori Sangat Baik (A).
2. Dari sembilan unsur, unsur Kewajaran Biaya/Tarif memperoleh nilai tertinggi dan unsur Penanganan Pengaduan memperoleh nilai terendah pada survei kepuasan masyarakat yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh.
3. 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.

Keberhasilan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) TW I Tahun 2026 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.


**Plt. Kepala DPMPTSP
Kota Banda Aceh**

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

Lampiran Foto Pelaksanaan Rapat Dengan Stakeholder Terkait Pemutakhiran Database Rencana Detail Tata Ruang



Lampiran Foto Pelaksanaan Rapat Secara Daring Dengan Kementerian ATR Terkait
Pemutakhiran Data RDTR di OSS



Lampiran Pelaksanaan Rapat Evaluasi Terkait Peningkatan Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Layanan Bagi Masyarakat



**Lampiran Foto Pelaksanakan Pelatihan/Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia
Secara Internal Guna Meningkatkan Kualitas Kerja**

