DPM-PTSP
KOTA BANDA ACEH

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

SKM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I

TAHUN 2026

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Semester I (Januari s/d Juni) Tahun 2026
Responden : 254

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	94,09	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	94,09	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	94,49	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	94,39	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	94,09	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	94,29	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	94,98	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	93,70	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	93,50	A	Sangat Baik
10	Transparansi Pelayanan yang diberikan	94,29	A	Sangat Baik
11	Integritas petugas pelayanan dalam memberikan layanan	95,57	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	94,32	A	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2026

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)

KEPALA DPMPTSP
KOTA BANDA ACEH

MOHD ICHSAN, S. STP., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 197803231996121001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

Pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu ini ditujukan untuk mewujudkan tata kelola prima yang memenuhi kriteria mudah, cepat, transparan, dan pasti bagi masyarakat. Pencapaian berbagai kriteria tersebut sangat esensial guna meningkatkan iklim investasi serta kemudahan berusaha di wilayah Kota Banda Aceh. Sebagai bagian dari regulasi tata kelola perizinan, sebagian jenis pelayanan tertentu dikenakan biaya resmi yang diatur dalam bentuk pajak daerah atau retribusi daerah. Pengenaan biaya ini dilaksanakan secara ketat berdasarkan peraturan perundang-undangan nasional atau Qanun Peraturan Daerah yang berlaku demi menjamin legalitas serta 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 di Indonesia. MPP merupakan inisiatif strategis dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) yang bertujuan menyederhanakan prosedur dan menyatukan berbagai jenis layanan dalam satu lokasi fisik. Fasilitas ini dirancang untuk menaungi DPMPTSP, bahkan menjadikannya sebagai motor penggerak utama tanpa menghilangkan fungsi pelayanan yang telah berjalan. Saat ini, MPP Kota Banda Aceh telah menjadi sentra terpadu yang berhasil menghimpun 32 instansi, terdiri atas 9 instansi Pemerintah Kota dan 23 instansi vertikal, demi memudahkan akses sekaligus meningkatkan kepercayaan publik.

Dalam upaya reformasi birokrasi dan transformasi tata kelola pelayanan, MPP Kota Banda Aceh telah ditunjuk oleh KemenPAN-RB sebagai salah satu proyek percontoan (*pilot project*) untuk menerapkan sistem MPP Digital. Inisiatif ini merupakan bentuk inovasi pelayanan publik berbasis elektronik yang mengintegrasikan berbagai layanan digital (*e-services*) pemerintah daerah ke dalam satu platform tunggal. Kendati demikian, penerapan MPP Digital di Kota Banda Aceh saat ini masih berada dalam tahap uji coba. Implementasi

yang efektif kini difokuskan pada pengurusan Izin Praktik Tenaga Kesehatan, sementara layanan perizinan lainnya masih memerlukan proses optimalisasi lebih lanjut agar dapat terintegrasi secara sempurna.

Untuk menjamin terselenggaranya urusan pelayanan publik yang matang, akuntabel, dan berkesinambungan, diperlukan suatu metode penilaian kinerja yang objektif, salah satunya melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM dilaksanakan secara periodik dan teratur, yaitu sebanyak dua kali dalam setahun. Penyusunan laporan ini, yang mencakup pelaksanaan SKM Semester I (periode Januari hingga Juni 2026), bertujuan utama untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan pada DPMPTSP Kota Banda Aceh. Hasil dari survei ini berfungsi sebagai tolok ukur sistematis atas opini publik sekaligus menjadi acuan keberhasilan pelaksanaan program kerja lembaga.

Meskipun DPMPTSP Kota Banda Aceh telah berupaya maksimal dalam memenuhi ekspektasi publik, lembaga ini tetap berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap demi mencapai hasil yang optimal, khususnya pada sektor pelayanan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha. Upaya peningkatan mutu ini dilakukan melalui pembaruan yang berkesinambungan demi mewujudkan prinsip pelayanan yang mudah, murah, cepat, dan berkualitas. Pihak penyelenggara layanan menyadari bahwa masih terdapat ruang perbaikan, sehingga secara terbuka mengharapkan masukan, kritik, dan saran konstruktif dari masyarakat sebagai bahan evaluasi berkelanjutan demi meningkatkan kenyamanan dan kepuasan publik.

Secara operasional, DPMPTSP Kota Banda Aceh menyelenggarakan dua pilar pelayanan utama, yaitu perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha, dengan seluruh tata kelola layanan yang dipusatkan melalui prinsip PTSP. Dalam rangka mendukung percepatan dan kemudahan akses, DPMPTSP memanfaatkan berbagai aplikasi berbasis elektronik secara intensif. Hal tersebut mencakup penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagai platform utama penunjang perizinan berusaha, serta pemanfaatan MPP Digital yang menjadi inovasi mutakhir untuk mengintegrasikan berbagai rumpun layanan publik Pemerintah Daerah ke dalam satu platform elektronik yang terpadu.

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 demi menyediakan layanan publik yang lebih efisien, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna, di mana kualitas pelayanan dinilai memuaskan

apabila berhasil memenuhi ekspektasi penerima layanan. Berdasarkan regulasi tersebut, terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan utama yang menjadi fokus penilaian responden, yang meliputi persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya atau tarif; produk spesifikasi jenis layanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; sarana dan prasarana; serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Sebagai tindak lanjut dan bentuk penyesuaian lokal, ruang lingkup penilaian tersebut diperluas berdasarkan Surat Sekretaris Daerah Kota Banda Aceh Nomor 065/0129 tanggal 30 Januari 2026 perihal Survei Kepuasan Masyarakat pada OPD dan Unit Instansi Pelayanan Publik Semester I Tahun 2026. Melalui kebijakan daerah tersebut, diterapkan penambahan 2 (dua) unsur penilaian spesifik, yaitu transparansi pelayanan dan integritas petugas pelayanan. Dengan adanya penambahan parameter tersebut, maka total instrumen pelayanan yang dinilai oleh responden dalam pelaksanaan SKM periode ini berjumlah 11 (sebelas) unsur secara keseluruhan.

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) diselenggarakan sepenuhnya secara internal oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh, dengan menugaskan Pengelola Pengaduan Publik sebagai koordinator utama yang didukung oleh Petugas Bagian Informasi dan Pengaduan serta Petugas Pemandu Layanan sebagai tim pelaksana teknis di lapangan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan instrumen pengukuran berbasis skala Likert, di mana subjek responden terdiri atas para pelaku usaha dan elemen masyarakat yang sedang mengakses layanan perizinan pada DPMPTSP Kota Banda Aceh selama periode survei berlangsung. Dalam teknis pengumpulan datanya, responden melakukan pengisian mandiri (*self-administered*) secara langsung pada kuesioner cetak (lembar SKM), yang kemudian dikumpulkan kembali melalui petugas di bagian informasi serta loket pengambilan izin pada area *front office*.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 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 di dapatkan 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 Januari s/d Juni 2026. Rincian Pelaksanaan SKM disajikan pada tabel berikut :

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP SM I Tahun 2026

No	Kegiatan	Bulan Pelaksanaan					
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
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 254 orang selama periode Januari s/d Juni 2026.

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 Survei 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 254 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, 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

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 94,32, 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	94,09	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	94,09	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	94,49	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	94,39	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	94,09	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	94,29	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	94,98	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	93,70	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	93,50	A	Sangat Baik
10	Transparansi pelayanan yang diberikan	94,29	A	Sangat Baik
11	Integritas petugas pelayanan dalam memberikan layanan	95,57	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	94,32	A	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2026

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada DPMPTSP Kota Banda Aceh Semester I Tahun 2026, diperoleh nilai indeks sebesar 94,32 yang menempatkan mutu pelayanan institusi ini pada kategori A dengan predikat Sangat Baik. Kendati capaian akumulatif berada pada level optimal, hasil evaluasi menunjukkan bahwa unsur Penanganan Pengaduan Pengguna memperoleh nilai sektoral terendah, yaitu sebesar 93,50, yang secara spesifik dipicu oleh kendala teknis pada sistem *Online Single Submission* (OSS) terkait fitur pengisian koordinat poligon Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) dalam pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB) perusahaan. Keterbatasan sistem pusat tersebut mengakibatkan proses perizinan saat ini hanya dapat berjalan efektif untuk KBLI Konstruksi Fisik, Reparasi Mobil, serta aktivitas usaha perseorangan dengan tingkat risiko rendah, sehingga area ini memerlukan perhatian khusus dan langkah koordinatif lebih lanjut demi optimalisasi Pelayanan Perizinan Nonberusaha secara menyeluruh.

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

Rencana tindak lanjut ini disusun dengan tujuan utama untuk meningkatkan kemudahan aksesibilitas layanan perizinan, mempercepat estimasi waktu proses pengurusan izin usaha, serta menaikkan indeks kepuasan masyarakat secara signifikan terhadap seluruh klaster layanan di lingkungan Mal Pelayanan Publik (MPP). Sebagai bentuk respons terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Semester I Tahun 2026, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh merumuskan sejumlah langkah strategis yang diawali dengan pelaksanaan rapat internal dan lintas sektor guna mengevaluasi peningkatan kualitas layanan, penyederhanaan akses, serta penguatan sistem pendampingan langsung bagi masyarakat pengguna layanan.

Pada tataran teknis dan operasional sistem, DPMPTSP Kota Banda Aceh berfokus pada langkah mitigasi kendala teknologi dengan melakukan identifikasi secara berkala terhadap jenis keluhan yang paling sering muncul terkait penggunaan aplikasi *Online Single Submission* (OSS). Menindaklanjuti hal tersebut, institusi akan membangun koordinasi intensif dengan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) serta dinas teknis terkait guna melakukan pemutakhiran (*update*) data Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) pada platform OSS. Selain itu, guna memastikan kesiapan sumber daya manusia dalam

menghadapi dinamisnya perkembangan sistem perizinan terintegrasi tersebut, program pelatihan berkala bagi para petugas layanan akan dilaksanakan secara terstruktur.

Sebagai upaya untuk memperluas kanal interaksi dan mempercepat resolusi kendala pemohon, DPMPTSP Kota Banda Aceh juga berkomitmen untuk membuka ruang layanan konsultasi yang komprehensif, baik yang diakses secara tatap muka langsung (*offline*) di loket pelayanan maupun melalui saluran komunikasi daring (*online*). Melalui integrasi seluruh kebijakan strategis ini, diharapkan proses transformasi tata kelola perizinan dapat berjalan lebih adaptif, responsif, dan akuntabel, sehingga mampu memberikan kenyamanan maksimal serta menumbuhkan kepercayaan publik yang lebih kuat terhadap iklim investasi di Kota Banda Aceh.

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 2026

Tahun	Semester I	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**
2026	94,32	-	**-**

BAB V
PENUTUP

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu upaya strategis dalam menilai sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkala pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh. Melalui instrumen ini, instansi memperoleh gambaran yang objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat serta mengidentifikasi berbagai aspek operasional yang memerlukan pembenahan. Keberhasilan pelaksanaan SKM pada Semester I Tahun 2026 ini tidak terlepas dari komitmen, integritas, dan keseriusan para aparatur serta staf teknis di lingkungan DPMPTSP Kota Banda Aceh. Kendati demikian, pencapaian target mutu ini tetap membutuhkan pembinaan yang berkesinambungan dari unsur pimpinan daerah serta pengawasan partisipatif dari masyarakat luas selaku objek utama pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis data pada Semester I Tahun 2026, diperoleh kesimpulan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap performa pelayanan DPMPTSP Kota Banda Aceh mencapai nilai 94,32, yang menempatkan mutu pelayanan institusi ini pada kategori A dengan predikat Sangat Baik. Walaupun secara umum mencatatkan capaian yang optimal, hasil evaluasi kualitatif melalui umpan balik responden menunjukkan adanya ekspektasi publik yang besar terhadap peningkatan kemudahan aksesibilitas sistem, khususnya pada pemanfaatan platform *Online Single Submission* (OSS). Di samping itu, hasil survei secara spesifik mengidentifikasi bahwa titik lemah yang memerlukan atensi perbaikan berada pada unsur indikator penanganan pengaduan pengguna layanan.

Hasil penilaian SKM pada periode ini diproyeksikan menjadi bahan evaluasi fundamental dan dasar pengambilan kebijakan strategis dalam melakukan perbaikan kinerja secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Seluruh data penilaiain akan dijadikan tolok ukur formal dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan perizinan oleh aparatur pemerintah daerah, khususnya di lingkungan DPMPTSP Kota Banda Aceh. Melalui komitmen yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan dan integrasi tindak lanjut yang tepat, diharapkan tata kelola pelayanan yang transparan, cepat, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dapat terus terwujud demi mendukung tercapainya pelayanan prima di Kota Banda Aceh.

RESPONDEN	PERTANYAAN											
	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	Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan layananan	**Total**
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**	**U10**	**U11**	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	37
3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	37
4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	37
5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35
6	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	36
7	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	33
8	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	35
9	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35
10	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	35
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	32
12	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	3	34
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
14	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
18	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	40
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
20	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	42
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
22	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	40
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
26	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
30	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	38
31	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	38
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
34	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	42
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
36	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	38
37	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	38
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44

RESPONDEN	PERTANYAAN											
	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	Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan layananan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
39	3	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	33
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	31
44	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	35
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
47	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
48	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	35
49	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	34
50	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	35
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
53	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	34
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
58	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42
59	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	36
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	36
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
64	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	40
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
66	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
72	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	42
73	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	40
74	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
75	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
76	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43

RESPONDEN	PERTANYAAN											
	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	Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan layananan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
77	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	41
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
79	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
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	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44

RESPONDEN	PERTANYAAN											
	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	Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan layananan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
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	3	4	4	41
119	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	38
120	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	42
121	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43
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	3	4	4	4	3	4	4	4	42
133	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
134	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	42
135	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	42
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	43
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
146	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
147	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	36
148	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	35
149	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
150	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	36
151	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	35
152	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	34

RESPONDEN	PERTANYAAN											
	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	Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan layananan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
154	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	36
155	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	32
156	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	3	34
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
158	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
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
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
162	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	40
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
164	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	40
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
166	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	40
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
170	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
174	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	38
175	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	40
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
177	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
178	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	42
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
180	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	38
181	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	38
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
183	3	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	33
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
185	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
187	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	3	33
188	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	38
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44

RESPONDEN	PERTANYAAN											
	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	Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan layananan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
191	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	35
192	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	35
193	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	37
194	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	39
195	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
197	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	35
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
199	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
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	4	4	4	3	3	4	4	3	4	41
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
219	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
221	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	42
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	2	4	4	42
225	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43
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

RESPONDEN	PERTANYAAN											
	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	Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan layananan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
229	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	42
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
231	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43
232	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43
233	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43
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
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
244	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
245	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	41
246	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
247	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43
248	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
249	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43
250	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	41
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
253	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
∑ nilai/Unsur	**956**	**956**	**960**	**959**	**956**	**958**	**965**	**952**	**950**	**958**	**971**	**10541**
NRR/Unsur	**3,76**	**3,76**	**3,78**	**3,78**	**3,76**	**3,77**	**3,80**	**3,75**	**3,74**	**3,77**	**3,82**	**3,77**
NRR Tertimbang/Unsur	**0,41**	**0,41**	**0,42**	**0,42**	**0,41**	**0,41**	**0,42**	**0,41**	**0,41**	**0,41**	**0,42**	**4,57**
IKM Unit Pelayanan	**94,09**	**94,09**	**94,49**	**94,39**	**94,09**	**94,29**	**94,98**	**93,70**	**93,50**	**94,29**	**95,57**	**94,32**