



DPM-PTSP.
KOTA BANDA ACEH

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

SKM

SURVEY KEPUASAN

MASYARAKAT

TRIWULAN II

TAHUN 2026

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Triwulan II (April s/d Juni) Tahun 2026
Responden : 254

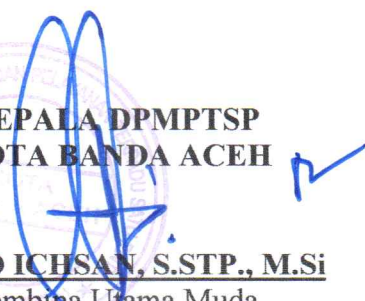
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik
Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan
Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

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	95,27	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	94,68	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	94,78	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	95,47	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	94,88	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	93,99	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	93,99	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	93,79	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	93,40	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	94,48	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)
76,6 - 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. 19780323 199612 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai generasi ketiga pelayanan terpadu diharapkan mampu menjadi wadah yang menaungi DPMPTSP tanpa menghilangkan maupun mengurangi pelayanan yang telah berjalan sebelumnya. Sebaliknya, peran DPMPTSP justru semakin diperkuat dan diperluas sebagai motor penggerak utama dalam penyelenggaraan MPP.

Generasi pertama layanan terpadu di Indonesia diwujudkan melalui konsep Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Seiring perkembangan kebutuhan masyarakat dan kemajuan tata kelola pelayanan publik, sistem tersebut kemudian berevolusi menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai generasi kedua layanan terpadu. Transformasi ini menghadirkan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi yang memungkinkan proses pelayanan berlangsung lebih cepat, mudah, efisien, dan transparan bagi masyarakat.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi merancang Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai bagian dari upaya reformasi menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik di Indonesia. Melalui pengintegrasian berbagai jenis layanan dalam satu lokasi, penyederhanaan prosedur, serta peningkatan koordinasi antarinstansi, MPP hadir untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik secara cepat, mudah, dan efisien. Kehadiran MPP juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan pusat penyelenggaraan pelayanan publik terpadu yang menjadi lokasi berlangsungnya berbagai aktivitas layanan masyarakat di Kota Banda Aceh. Saat ini, MPP menghadirkan beragam jenis layanan publik yang terintegrasi dalam satu tempat guna memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi masyarakat. Adapun instansi yang tergabung dalam MPP Kota Banda Aceh berjumlah 32 instansi, yang terdiri atas 9 instansi Pemerintah Kota Banda Aceh dan 23 instansi vertikal. Selama ini, MPP Kota Banda Aceh dinilai cukup berhasil dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga ditunjuk sebagai salah satu MPP yang menerapkan MPP Digital oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). MPP Digital merupakan bentuk pelayanan publik berbasis elektronik yang mengintegrasikan berbagai layanan elektronik (e-services) yang diselenggarakan oleh pemerintah kabupaten/kota ke dalam satu platform terpadu, sehingga memudahkan

masyarakat dalam mengakses layanan publik pemerintah daerah secara lebih efektif dan efisien.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki tugas menyelenggarakan pelayanan perizinan berusaha maupun perizinan nonberusaha secara terpadu. Seluruh proses pelayanan, mulai dari tahap pengajuan permohonan hingga penerbitan dokumen perizinan, dilaksanakan dalam satu tempat sehingga memberikan kemudahan, kepastian, dan efisiensi bagi masyarakat maupun pelaku usaha. Untuk beberapa jenis layanan perizinan, dikenakan biaya berupa pajak daerah atau retribusi daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan qanun yang berlaku.

Sejalan dengan visi DPMPTSP Kota Banda Aceh, yaitu mewujudkan iklim penanaman modal yang kondusif melalui pelayanan terpadu satu pintu guna mendorong pertumbuhan ekonomi kerakyatan yang maju dan berdaya saing, dibentuklah Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai generasi ketiga inovasi pelayanan publik di Indonesia. Kehadiran MPP menjadi langkah strategis dalam pembaruan sistem pelayanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, hingga sektor swasta ke dalam satu gedung pelayanan yang terpadu, modern, dan mudah diakses masyarakat.

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan untuk mewujudkan layanan perizinan berusaha dan nonberusaha yang mudah, cepat, transparan, serta memberikan kepastian kepada masyarakat. Untuk mendukung terselenggaranya pelayanan tersebut, diperlukan perencanaan yang matang, terarah, dan berkesinambungan. Salah satu metode yang digunakan untuk menilai kualitas kinerja pelayanan adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Adapun SKM yang dilaporkan adalah SKM Triwulan II (dua) yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni tahun 2026. SKM ini dilaksanakan dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh, oleh karena itu aparatur dan organisasi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Ada beberapa upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan yang bersifat pendekatan proaktif kepada masyarakat dan pendekatan pada standar mutu. Untuk peningkatan pelayanan tersebut, perlu diadakan pembaharuan- pembaharuan agar prinsip mudah, murah, cepat dan berkualitas dapat tercapai.

Di balik berbagai upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan, kami menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan masukan, kritik,

dan saran yang konstruktif dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan demi meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga tercipta kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Upaya peningkatan pelayanan tersebut dapat diukur melalui sistem penilaian yang bersumber dari pendapat dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, hasil penilaian tersebut diharapkan dapat menjadi tolak ukur terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh.

Kepuasan masyarakat juga menjadi salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan program pada instansi pelayanan publik. Sehubungan dengan hal tersebut, DPMPTSP Kota Banda Aceh sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan, sekaligus sebagai upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pelaksanaan survei ini berpedoman pada ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima serta menjadi dasar dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan di lingkungan Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

1.3. Tujuan

1.3.1. Tujuan Umum

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh melalui pengumpulan data dan informasi yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Memperoleh masukan dan saran dari masyarakat secara kualitatif melalui penyampaian pendapat, pengalaman, serta penilaian masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.
- c. Mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan yang masih terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Banda Aceh.

- d. Mengkaji seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat penerima layanan serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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 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 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) :
- 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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan mengumpulkan data dan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. 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.

Selain itu, pelaksana survei juga berperan menjaga kerahasiaan data responden serta membantu memberikan informasi kepada masyarakat terkait tujuan dan manfaat SKM sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan di lingkungan MPP Kota Banda Aceh.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengukuran skala likert. Responden dalam survei ini adalah pelaku usaha dan masyarakat yang datang untuk memperoleh layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh pada saat pelaksanaan SKM. Survei Kepuasan Masyarakat diberi untuk diisi oleh responden dengan teknik sebagai berikut:

- a. Responden mengisi secara digital pada scan barcode yang langsung terhubung ke alamat mpp.bandaacehkota.go.id
- b. Responden wajib mengisi secara online di aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital yang tersedia pada play store untuk pendaftaran izin non usaha

SKM Triwulan II (dua) tahun 2026 yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh menggunakan aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital yang memuat pernyataan dan pertanyaan tentang kondisi pelayanan yang diberikan, yaitu terdiri dari 3 bagian isian berikut:

1) Identitas Responden

Terdiri dari 6 pertanyaan yaitu nama responden, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, tanggal dan jenis layanan.

2) Pernyataan Responden

Terdiri atas 9 pernyataan yang diisi oleh responden dengan memberikan pilihan jawaban yang sesuai berdasarkan pengalaman pelayanan yang diperoleh saat berkunjung 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 secara berkala di area front office Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh, dengan frekuensi pelaksanaan sebanyak 4 (empat) kali dalam satu tahun.

2.4. Jadwal Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaporkan ini adalah SKM yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada bulan April, Mei dan Juni 2026. Rincian Pelaksanaan SKM disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di
DPMPTSP Triwulan II Tahun 2026**

No	Kegiatan	April	Mei	Juni
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 dilaksanakan dalam rangka menyepakati instrumen pengukuran kepuasan masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
- b. Bersama dengan Bagian Organisasi menetapkan besar sampel sejumlah 254 responden dengan metode penarikan sampel menggunakan metode *kuota sampling*.
- c. Penentuan responden dilakukan oleh Kepala Bidang Pengaduan, Informasi dan Pelaporan bersama Pengelola Pengaduan Publik serta Petugas Front Office Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.
- d. Pengolahan data hasil survei dilakukan oleh Pengelola Pengaduan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Penilaian kualitas pelayanan menggunakan skala mulai dari sangat

baik/sangat puas hingga tidak baik/tidak 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 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 hasil pertemuan bersama Bagian Organisasi Pemerintah Kota Banda Aceh, telah ditetapkan jumlah sampel sebanyak 254 responden dengan teknik penarikan sampel menggunakan metode kuota (*quota sampling*).

3.2. Deskripsi Hasil

3.2.1. Identitas Responden

Informasi identitas responden yang dikumpulkan mencakup jenis pekerjaan serta jenis layanan yang diperoleh responden selama kunjungan ke DPMPTSP Kota Banda Aceh. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan pelaku usaha dan tenaga kerja yang berasal dari berbagai fasilitas pelayanan 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

Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh, seluruh unsur pelayanan memperoleh kategori sangat baik. Secara keseluruhan, hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mencapai nilai 94,48 yang termasuk dalam 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	95,27	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	94,68	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	94,78	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	95,47	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	94,88	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	93,99	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	93,99	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	93,79	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	93,40	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	94,48	A	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2026

Dari tabel 3 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Kota Banda Aceh Triwulan II (dua) tahun 2026, dapat dilihat hasil tertinggi terdapat pada unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang mendapatkan nilai 95,47 atau berada pada kategori sangat baik (A). Nilai terendah berada pada unsur penanganan pengaduan pengguna layanan yang memperoleh nilai 93,40 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 Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh Triwulan II Tahun 2026, diperoleh nilai sebesar 94,48 yang berada pada kategori Sangat Baik (A).

Unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi atau berada pada kategori sangat baik (A) dengan perolehan nilai 95,47. Namun demikian, masih terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan perizinan berusaha dan nonberusaha yang diselenggarakan.

Berdasarkan hasil evaluasi, unsur penanganan pengaduan pengguna layanan memperoleh nilai terendah sebesar 93,40, yang disebabkan oleh adanya kendala teknis pada sistem *Online Single Submission* (OSS), khususnya pada fitur pengisian poligon Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) untuk pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB) perusahaan. Keterbatasan sistem tersebut mengakibatkan proses perizinan saat ini hanya dapat mengakomodasi Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) untuk Konstruksi Fisik, Reparasi Mobil, serta kategori usaha perseorangan dengan tingkat risiko rendah.

Selain itu, unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan memperoleh nilai 93,79. Nilai tersebut dipengaruhi oleh masih adanya beberapa sarana dan prasarana yang belum berfungsi secara optimal, seperti keterbatasan area parkir serta kerusakan lift dari lantai 1 (satu) menuju DPMPTSP Kota Banda Aceh dan Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh di lantai 3 (tiga), yang kerap menimbulkan keluhan dari masyarakat.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut yang dilakukan terhadap nilai terendah pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan II tahun 2026 oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh adalah:

1. Melakukan rapat bersama terkait peningkatan kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan pendampingan masyarakat.
2. Melakukan koordinasi dengan stakeholder terkait untuk melakukan *update* data KBLI pada website OSS.
3. Membuka layanan konsultasi langsung maupun online.
4. Mengadakan pelatihan berkala bagi petugas layanan mengenai perkembangan sistem OSS.
5. Mengidentifikasi keluhan yang paling sering muncul terkait layanan OSS.
6. Meningkatkan koordinasi dengan dinas terkait.

4.3. Tren Nilai SKM

Pada tahun 2026 triwulan I dan II, tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan di 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)
Triwulan I dan II Tahun 2026**

Tahun	SKM Triwulan I	SKM Triwulan II	Keterangan
2026	94,42	94,48	Sangat Baik (A)

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan secara umum telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Hal ini tercermin dari penilaian responden terhadap aspek kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kompetensi petugas, serta kenyamanan sarana dan prasarana yang tersedia. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu menjadi perhatian untuk peningkatan kualitas pelayanan, oleh karena itu hasil SKM ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan bagi pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, penguatan sarana dan prasarana, serta sinergi dan kerja sama dengan berbagai pihak menjadi unsur yang sangat penting dan saling berkaitan dalam upaya meningkatkan citra serta mutu pelayanan. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu diharapkan dapat terlaksana secara lebih mudah, cepat, transparan, akuntabel, dan memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

Kesimpulan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh berada pada kategori Sangat Baik (A) dengan nilai 94,48. Meskipun demikian, hasil evaluasi mengidentifikasi unsur penanganan pengaduan pengguna layanan sebagai kelemahan utama yang perlu dibenahi. Selaras dengan hal tersebut, masyarakat secara kualitatif mengharapkan DPMPTSP Kota Banda Aceh untuk terus meningkatkan kemudahan akses pelayanan, khususnya pada sistem *Online Single Submission* (OSS), demi mewujudkan proses perizinan yang lebih cepat, mudah, dan efisien.

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 akan menjadi salah satu tolak ukur dalam menilai optimalisasi kinerja pelayanan perizinan oleh aparaturnya pemerintah, khususnya aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh, guna mewujudkan pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan berkualitas kepada masyarakat.