



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 II

**20
26**



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

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

Kualitas pelayanan yang diberikan telah menunjukkan kinerja yang baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Penilaian yang dilakukan terhadap sembilan unsur pelayanan dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat (SKM), meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana, menunjukkan tingkat kepuasan yang positif. SKM dilaksanakan selama kurang lebih 3 (tiga) bulan, dari Bulan April sampai dengan Juni 2026. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh nilai SKM untuk Triwulan II tahun 2026 sebesar 94,48 dengan kriteria Sangat Baik (A), dengan nilai rata-rata setiap unsur sebagai berikut :

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

No	Unsur Penilaian Dalam SKM	Nilai Rata rata
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,81
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,78
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,79
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,81
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,79
6	Kompetensi Kemampuan Petugas	3,76
7	Perilaku Petugas	3,76
8	Kualitas Sarana Dan Prasarana	3,75
9	Penanganan Pengaduan	3,73

Terkait hasil SKM Triwulan II Tahun 2026 pada setiap unsur pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh, unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dan Kewajaran Biaya/Tarif memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar : 3,81 sedangkan

unsur Penanganan Pengaduan memperoleh nilai yang paling rendah, yaitu sebesar : 3,73. Adapun analisa yang lengkap atas perolehan nilai pada setiap unsur adalah sebagai berikut :

1. Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Hasil penilaian pada unsur ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai persyaratan pelayanan telah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, mudah dipahami, serta tidak menimbulkan kendala yang berarti dalam proses pengurusan. Capaian tersebut mencerminkan bahwa penyelenggara layanan telah menerapkan standar persyaratan yang jelas, transparan, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat, sehingga mendukung terwujudnya pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha di DPMPTSP Kota Banda Aceh pada Triwulan II Tahun 2026 memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,81. Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari responden terhadap unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan hasil terbanyak pada kriteria sangat baik, maka dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan pengurusan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha dalam kurun waktu bulan April sampai dengan Juni 2026 menilai dan merasakan persyaratan pengurusan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha dapat dilengkapi dengan mudah, hal ini disebabkan persyaratan yang dibutuhkan telah disosialisasikan dengan baik di ruang pelayanan DPMPTSP Kota Banda Aceh maupun dengan menggunakan media internet yang terdapat dalam masing masing aplikasi, seperti :

- Perizinan Berusaha (OSS RBA) ; oss.go.id
- Mal Pelayanan Publik Digital (MPPD) ; mppdigital.go.id
- Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) ; simbg.pu.go.id
- Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) ;
lkpmonline.bkpm.go.id
- Izin Seni Budaya ; sicanik.go.id
- Izin Reklame ; sicanik.go.id

2. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan memperoleh penilaian yang baik dari masyarakat dan menunjukkan nilai rata-rata pada Triwulan II Tahun 2026 sebesar 3,78. Hal

ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan telah dinilai cukup sederhana, jelas, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Ketersediaan informasi mengenai tahapan pelayanan, persyaratan, serta alur proses yang transparan turut mendukung kemudahan masyarakat dalam mengakses dan memperoleh layanan. Dalam memahami sistem, mekanisme dan prosedur, detail unsur ini telah ditampilkan dalam bentuk banner yang dipajang didepan pintu masuk DPMPTSP Kota Banda Aceh dan tersedianya petugas yang memberikan informasi terhadap unsur tersebut ketika masyarakat sedang melakukan pengurusan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha.

Meskipun demikian, upaya perbaikan dan penyempurnaan prosedur pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas layanan serta memberikan pengalaman pelayanan yang semakin mudah, cepat, dan nyaman bagi masyarakat.

3. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan

Untuk nilai rata-rata unsur Kecepatan Waktu Pelayanan pada Triwulan II Tahun 2026 adalah sebesar 3,79 dengan kriteria sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai DPMPTSP Kota Banda Aceh telah mampu mempersingkat waktu. Kondisi ini mencerminkan tingkat pemahaman dan kesiapan masyarakat yang baik dalam memenuhi persyaratan perizinan, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan efisien serta mempercepat waktu penyelesaian layanan. Ketepatan waktu layanan harus diusahakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing. Sedangkan untuk pelayanan melalui Online Single Submission (OSS) dalam hal penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Sertifikat Berusaha Langsung diterbitkan oleh sistem, jika persyaratan telah dilengkapi kecuali jika ada gangguan jaringan.

4. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026, pada unsur Kewajaran Biaya/Tarif memperoleh nilai rata-rata 3,81 dengan kriteria sangat baik. Unsur ini merupakan unsur yang mendapat nilai tertinggi dari keseluruhan unsur yang dinilai, 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

Unsur ini mencerminkan sejauh mana hasil pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat baik dari aspek ketepatan, kelengkapan, maupun manfaat layanan yang diterima. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 pada unsur Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,79 artinya juga berada pada kriteria sangat baik, ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai layanan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur, spesifikasi, dan kebutuhan yang diharapkan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Sebaliknya, nilai yang rendah pada unsur ini menjadi indikasi perlunya perbaikan kualitas layanan agar produk pelayanan yang dihasilkan lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

6. Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas

Pada Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam memberikan layanan berdasarkan hasil SKM Triwulan II Tahun 2026 dengan nilai rata-rata 3,76 yang berada pada kriteria sangat baik. Dalam konteks pelayanan publik di Kota Banda Aceh, kompetensi petugas yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan rasa percaya kepada masyarakat, serta mendukung terciptanya pelayanan yang efektif dan memuaskan. 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.

7. Unsur Perilaku Petugas

Unsur ini mengukur sikap dan etika petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk aspek keramahan, kesopanan, kepedulian, serta kesediaan membantu pengguna layanan. Unsur ini menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi pengalaman masyarakat saat menerima pelayanan publik. Penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada unsur Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan berada pada kriteria sangat baik, yaitu dengan perolehan nilai rata-rata 3,76. Dalam konteks

pelayanan publik di Kota Banda Aceh, perilaku petugas yang ramah, responsif, dan profesional dapat meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan masyarakat, sehingga berkontribusi pada terciptanya tingkat kepuasan pelayanan yang lebih baik.

8. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

Unsur ini mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap ketersediaan, kelayakan, kenyamanan, dan fungsi fasilitas pendukung yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang memadai, bersih, aman, serta mudah diakses akan mendukung kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana penilaian masyarakat terhadap SKM Triwulan II Tahun 2026 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,75 dengan kriteria sangat baik. Terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana tersebut, seperti : ruang pelayanan, ruang pengambilan izin, tempat duduk, tempat parkir, ruang bermain anak, pojok laktasi serta berbagai sarana dan prasarana lainnya dirasakan sudah baik dan sudah sangat memadai, namun demikian 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.

9. Unsur Penanganan Pengaduan

Unsur ini mengukur kemampuan penyelenggara pelayanan dalam menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan pengaduan, saran, maupun masukan dari masyarakat secara cepat, tepat, dan transparan. Penilaian responden pada kepuasan pelayanan terhadap unsur penanganan pengaduan, memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,73 pada SKM Triwulan II Tahun 2026 dengan kriteria sangat baik, namun juga termasuk unsur terendah sehingga dalam hal ini DPMPTSP terus memperbaiki kualitas pelayanan berdasarkan umpan balik yang diberikan oleh masyarakat. Penanganan pengaduan yang efektif tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, tetapi juga menjadi sarana penting untuk mengidentifikasi dan memperbaiki berbagai kendala yang terjadi dalam proses pelayanan. Dalam hal penanganan pengaduan di DPMPTSP Kota Banda Aceh dirasakan

responden telah memberikan solusi yang terbaik guna mengatasi pengaduan, masukan dan saran dari masyarakat.

II. Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh dari berbagai unsur pelayanan, unsur 1 s/d 9 dari Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 dilakukan tindak lanjut sebagai berikut :

1. DPMPTSP telah melakukan koordinasi dengan Dinas Koperasi, UKM, dan Perdagangan Kota Banda Aceh selaku pengelola Gedung Pasar Aceh yang saat ini menjadi lokasi penyelenggaraan pelayanan DPMPTSP. Menindaklanjuti koordinasi tersebut, Dinas Koperasi, UKM, dan Perdagangan Kota Banda Aceh telah melakukan perbaikan fasilitas eskalator yang menghubungkan lantai satu ke lantai dua serta lantai dua ke lantai tiga. Perbaikan ini memberikan kemudahan aksesibilitas dan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam memperoleh layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh.
2. DPMPTSP Telah melakukan koordinasi dengan stakeholder terkait untuk melakukan update data KBLI pada website OSS.
3. DPMPTSP secara berkala dan berkelanjutan melaksanakan evaluasi internal sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan serta kemudahan akses dan penggunaan layanan bagi masyarakat.
4. Membuka layanan konsultasi langsung maupun online.

III. Penutup

Pencapaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan II Tahun 2026 dengan predikat sangat baik menjadi bukti nyata komitmen dan kerja sama seluruh jajaran DPMPTSP Kota Banda Aceh dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Temuan survei ini menjadi bahan evaluasi yang penting bagi seluruh penyelenggara layanan untuk mempertahankan aspek-aspek yang telah dinilai memuaskan serta melakukan perbaikan pada indikator yang masih memerlukan peningkatan, sehingga terwujud pelayanan yang semakin prima dan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kota Banda Aceh.

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II (dua) Tahun 2026 yaitu :

1. Tingkat kepuasan masyarakat dalam Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dengan hasil SKM 94,48 atau berada pada Kategori Sangat Baik (A).
2. Kritik dan masukan dari masyarakat melalui berbagai pendapat yang dikirimkan ke DPMPTSP baik langsung maupun melalui media sosial yang telah disediakan merupakan informasi yang sangat penting bagi kami, untuk lebih meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang dibutuhkan sehingga dapat melayani masyarakat dengan baik.
3. Kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh berada pada unsur Penanganan Pengaduan.

Keberhasilan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 yang menunjukkan penilaian positif secara berkelanjutan dari masyarakat menjadi indikator penting dalam mengukur tingkat optimalisasi kinerja pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah, khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh.

**KEPALA DPMPTSP
KOTA BANDA ACEH**
MOHD ICHSAN, S.STP., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19780323 199612 1 001

Lampiran foto pelaksanaan rapat dengan Stakeholder terkait Penyesuaian KBLI pada Database Rencana Detil Tata Ruang



Lampiran pelaksanaan rapat evaluasi terkait peningkatan kualitas layanan dan kemudahan penggunaan layanan bagi Masyarakat

