



DPM-PTSP.

KOTA BANDA ACEH

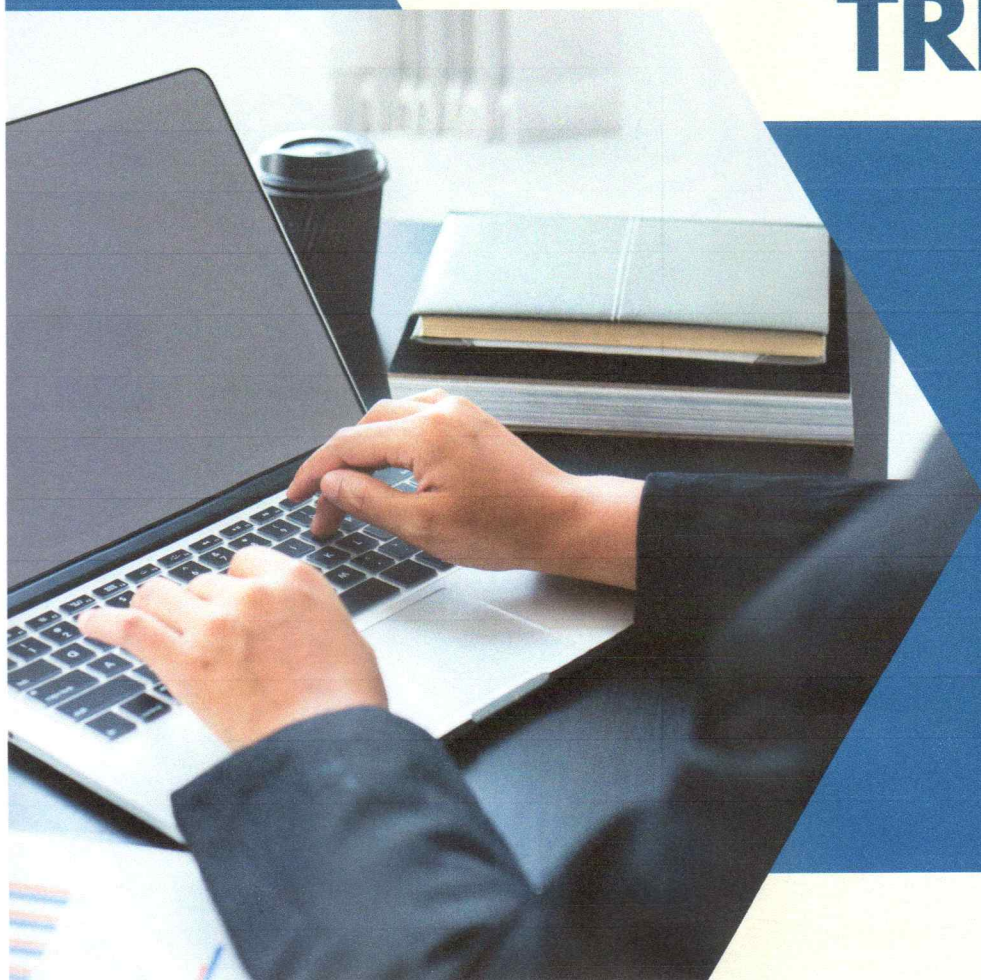
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

SKM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III

20
26



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Triwulan III (Juli s/d September) Tahun 2026
Responden : 254

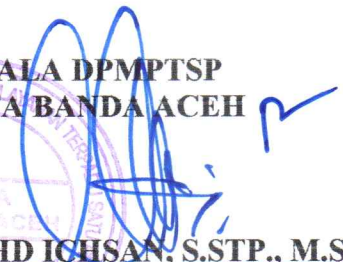
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik

**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	94,88	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	93,89	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	94,09	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	93,99	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	93,40	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	94,51	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. 19780323 199612 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pelaksanaan survei ini menjadi bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), dengan menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan. Hasil survei tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan pengguna layanan, tetapi juga menjadi dasar dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan perizinan, nonperizinan, serta fasilitasi investasi kepada masyarakat dan pelaku usaha. Sebagai instansi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, DPMPTSP dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan profesional. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi kebutuhan yang penting untuk memastikan bahwa seluruh proses pelayanan telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP Kota Banda Aceh bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Survei ini mencakup berbagai aspek pelayanan, seperti persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Informasi yang diperoleh dari hasil survei diharapkan dapat mengidentifikasi keunggulan maupun kelemahan pelayanan sehingga menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan dan program perbaikan yang lebih tepat sasaran.

Adapun SKM yang dilaporkan adalah SKM triwulan III (tiga) yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September tahun 2026. Pelaksanaan SKM ini mengacu pada regulasi yang ditetapkan, khususnya peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengukuran kepuasan ini berfungsi sebagai instrumen evaluasi yang sistematis dan objektif guna mengidentifikasi kelemahan, memperoleh masukan kualitatif, serta menetapkan langkah-langkah perbaikan strategis yang diperlukan.

Secara spesifik, tujuan laporan ini untuk mengukur Tingkat kepuasan Masyarakat pengguna layanan terhadap sembilan unsur utama pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh. Laporan ini disusun untuk dapat menampilkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan selama triwulan III (tiga) Tahun 2026, mencakup periode pengumpulan data dari

bulan Juli hingga September. Hasil survei diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah daerah, mendorong budaya pelayanan prima, serta memperkuat komitmen organisasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang inovatif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, DPMPTSP Kota Banda Aceh dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya guna mendukung iklim investasi yang kondusif dan pembangunan daerah yang berkelanjutan.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Indonesia mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik. Secara umum, landasan hukumnya terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara layanan untuk melakukan evaluasi secara berkala, serta diatur lebih teknis melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang menetapkan prinsip, unsur, metode, dan tata cara pengukuran indeks kepuasan sebagai dasar peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

1.3. Tujuan

1.3.1. Tujuan Umum

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

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif.
- b. Mengetahui kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan kesehatan di Kota Banda Aceh.
- c. Mendapatkan masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.
- d. Mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.4. Jenis Layanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh

Pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh berpedoman pada :

- 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
- 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 3. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 4. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 27 Tahun 2014 tentang Standar Operasional pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.
- 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 6. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 7. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah Kota Banda Aceh
- 8. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 56 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi Kewenangan dan Tata Kerja 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.
- 10. Perkada Nomor 7 Tahun 2024 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Pada 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) : mppdigital.go.id
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) dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Dalam pelaksanaannya, Pengelola Pengaduan Publik bertindak sebagai koordinator dan petugas pada bagian informasi dan pengaduan serta petugas *front office* berperan sebagai pelaksana survei.

2.2. Metode Pengumpulan Data

SKM ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *skala likert*. Responden adalah pelaku usaha dan masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh saat SKM dilakukan. Kuesioner SKM diberi untuk diisi oleh responden dengan teknik sebagai berikut:

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

SKM triwulan III (tiga) tahun 2026 yang dilakukan di DPMPTSP Kota Banda Aceh menggunakan kuesioner yang memuat pernyataan dan pertanyaan tentang kondisi pelayanan yang diberikan. Kuesioner yang telah diisi oleh responden dapat dilihat pada lampiran laporan ini. Kuesioner yang diberikan terdiri dari 3 bagian isian yaitu :

1) Identitas Responden

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

2) Pernyataan Responden

Terdiri dari 9 pernyataan, responden mengisi dengan cara memberi tanda silang pernyataan yang sesuai dari hasil pelayanan yang di dapatkan dari kunjungan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Unsur pelayanan dari pernyataan yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur;
- c. Waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
- f. Kompetensi Pelaksana;
- g. Perilaku pelaksana;

- h. Sarana dan prasarana.
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;

3) Apresiasi dan Saran

Responden menuliskan dengan mengisi pendapat, apresiasi dan saran.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4. Jadwal Pelaksanaan Survei

SKM yang dilaporkan ini adalah SKM yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada bulan Juli, Agustus dan September 2026. Rincian Pelaksanaan SKM disajikan pada tabel berikut :

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

No	Kegiatan	Bulan		
		Juli	Agustus	September
1.	Persiapan & Pelaksanaan Survey	√		
2.	Pelaksanaan Survey		√	
3.	Pelaksanaan Survey			√
4	Pelaksanaan Survey			
5.	Pelaksanaan Survey, Pengolahan , Evaluasi data dan Penyusunan Laporan hasil			√

2.5. Tahapan Survei

Tahapan yang dilakukan dalam SKM adalah sebagai berikut:

- a. Pertemuan dengan Bagian Organisasi Pemerintah Kota Banda Aceh dalam rangka menyepakati instrument pengukuran kepuasan masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar pelaksanaan SKM.
- b. Bersama dengan Bagian Organisasi menetapkan besar sampel sejumlah 254 responden dengan metode penarikan sampel menggunakan metode *kuota sampling*.
- c. Penentuan responden dilakukan oleh Pengelola Pengaduan Publik dan Petugas *Front Office* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dan menyebarkan kuesioner SKM kepada pelaku usaha yang telah mendapatkan layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh sampai mencapai 254 responden selama bulan Juli sampai dengan September 2026.
- d. 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 SKM selanjutnya dilakukan pengkategorian sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Sesuai
2	2,5997 – 3,0644	65,00 – 76,60	C	Kurang Sesuai
3	3,0645 - 3,5323	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,0	A	Sangat Sesuai

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Responden

Berdasarkan pertemuan bersama dengan Bagian Organisasi Pemerintah Kota Banda Aceh berhasil ditetapkan sampel sejumlah 254 responden dengan metode penarikan sampel menggunakan metode *kuota sampling*.

3.2. Deskripsi Hasil

3.2.1. Identitas Responden

Terkait 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 di beberapa fasilitas kesehatan masyarakat. Distribusi hasil pengolahan data pekerjaan terdiri dari :

- Tenaga Kesehatan (MPP Digital)
Tenaga Kesehatan terdiri dari : Dokter Umum, Dokter Gigi, Dokter Spesialis, Perawat, Bidan, Ahli Gizi, Perkam Medis, Radiografer, Refraksionis Optisien, Tenaga Sanitarian, Ahli Teknologi Laboratorium Medik, Fisioterapis, Elektromedis, Psikolog Klinis, Terapis Wicara, Terapis Gigi Dan Mulut, Teknisi Pelayanan Darah, Tenaga Teknis Kefarmasian, Penyelenggaraan Fisika Medik dan Apoteker.
- Pelaku Usaha untuk layanan berbantuan (OSS dan LKPM)
- Masyarakat yang melakukan pendaftaran Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
- Izin Pendidikan
- Izin Seni Budaya
- Izin Reklame (sicantik)

3.2.2. Pernyataan Responden

Pernyataan responden pada 9 unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh seluruhnya berada pada kategori sangat baik. Secara keseluruhan hasil perhitungan SKM mendapatkan hasil sebesar 94,51 dengan kriteria sangat Baik (A).

Tabel 3. Hasil Perhitungan SKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh

No	Unsur Layanan	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	95,27	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	94,68	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	94,88	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	93,89	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	94,09	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	93,99	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	93,40	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	94,51	A	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2026

Dari tabel 3 Hasil Perhitungan SKM di DPMPTSP Kota Banda Aceh triwulan III (tiga) tahun 2026 adalah sebesar 94,51 yang berada pada kategori Sangat Baik (A). Untuk nilai 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 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh triwulan III (tiga) tahun 2026 diperoleh nilai sebesar 94,51 atau berada pada kategori Sangat Baik (A).

Adapun Unsur Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi atau berada pada kategori Sangat Baik (A) dengan perolehan nilai 95,47. Namun demikian, ada beberapa hal yang perlu menjadi pertimbangan untuk perbaikan terhadap pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha yang diselenggarakan. Terhadap nilai unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah terdapat pada unsur Penanganan pengaduan pengguna layanan dengan perolehan nilai sebesar 93,40, keterbatasan tersebut disebabkan oleh adanya kendala teknis pada sistem *Online Single Submission* (OSS), di mana fitur pengisian poligon Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) untuk permohonan Nomor Induk Berusaha (NIB) perusahaan belum dapat berfungsi secara optimal. Saat ini, pemrosesan izin usaha melalui situs web OSS masih terbatas pada KBLI Konstruksi Fisik, Perbaikan dan Perawatan Mobil, serta kegiatan usaha perseorangan dengan tingkat risiko rendah.

Selain itu Kompetensi/kemampuan Petugas dalam Pelayanan memperoleh nilai 93,89, hal ini disebabkan karena minimnya pelatihan teknis berkelanjutan terkait standar pelayanan, pembaruan regulasi perizinan dan sistem digital (seperti OSS RBA), serta belum optimalnya manajemen pengetahuan (*knowledge management*) dalam memfasilitasi transfer ilmu antarstaf.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Tujuan utama rencana tindak lanjut ini adalah meningkatkan kemudahan akses layanan perizinan, mempercepat proses pengurusan izin usaha, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan di Mal Pelayanan Publik. Rencana tindak lanjut yang dilakukan pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan III tahun 2026 oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh adalah:

1. Melakukan evaluasi internal terkait kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan pendampingan masyarakat.
2. Melakukan koordinasi dengan *stakeholder* terkait untuk melakukan *update* data KBLI pada website OSS.
3. Mengikuti pelatihan secara mandiri yang berbasis *elearning* untuk meningkatkan kapasitas ASN dilingkungan DPMPTSP.

4.3. Tren Nilai SKM

Pada tahun 2026 triwulan I, II dan III tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh, dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini :

**Tabel 4. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Triwulan I, II dan III Tahun 2026**

Tahun	SKM Triwulan I	SKM Triwulan II	SKM Triwulan III	Keterangan
2026	94,42	94,48	94,51	Sangat Baik (A)

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III , dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik secara umum telah berjalan dengan baik. Hasil survei menjadi gambaran penting mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi perangkat daerah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik secara berkelanjutan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu upaya strategis dalam menilai sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Melalui hasil survei ini, instansi memperoleh gambaran yang objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat serta berbagai aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki.

Berbagai upaya yang dilakukan untuk keberhasilan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan III Tahun 2026 dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh, komitmen serta keseriusan para pelaksana dalam hal ini aparatur/staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh sangat diharapkan. Meskipun demikian pasti tidak terlepas dari pembinaan serta perhatian dari unsur pimpinan daerah dan masyarakat luas sebagai objek pelayanan yang dituju.

Hasil survei ini diharapkan tidak hanya menjadi ukuran tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi dasar dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan pelayanan. Setiap masukan, saran, dan penilaian yang disampaikan masyarakat perlu ditindaklanjuti secara konsisten melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, penyederhanaan proses pelayanan, peningkatan sarana dan prasarana, serta penguatan pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan komitmen yang kuat dari seluruh pihak, peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh diharapkan dapat terus terwujud demi mendukung terciptanya pelayanan prima bagi masyarakat.

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan III (tiga) tahun 2026 adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh hasil SKM adalah 94,51 atau berada pada kategori Sangat Baik (A).
2. Masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh antara lain mengharapakan agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh untuk dapat meningkatkan kemudahan akses layanan, khususnya Layanan *Online Single Submission* (OSS).

3. Kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh berada pada unsur Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Hasil dari penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2026 akan menjadi tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan perizinan oleh aparatur pemerintah, khususnya aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

PERTANYAAN

RESPONDEN	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Bagaimana pemahaman saudara kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
8	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
11	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34
12	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33
13	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
15	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
16	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
23	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
25	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
26	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
27	3	4	3	4	4	4	4	4	3	33
28	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
30	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
32	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
35	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
36	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
37	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35

39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
41	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
43	4	4	3	4	4	3	4	4	3	33
44	4	3	4	4	4	4	3	4	3	33
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
46	4	4	3	3	4	4	4	3	4	33
47	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33
48	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
51	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33
52	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
53	4	3	4	3	4	4	4	4	3	33
54	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
55	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
56	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
57	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
58	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
59	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
60	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
61	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34
64	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
66	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
67	3	4	4	3	4	4	4	3	3	32
68	4	4	3	4	3	4	4	4	3	33
69	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
70	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
71	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
72	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
73	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
74	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
76	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
78	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
79	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
81	3	4	3	4	4	4	4	3	4	33
82	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
84	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34

85	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34
86	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
89	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33
90	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
91	3	4	3	4	4	4	3	4	4	33
92	3	4	3	4	4	4	4	3	3	32
93	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
94	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
95	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
96	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
97	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
98	3	3	4	4	4	4	3	4	4	33
99	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
100	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
101	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
102	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
103	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
104	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
105	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
106	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
107	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
108	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33
109	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
110	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
111	3	4	4	4	4	4	3	3	3	32
112	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
113	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
114	3	4	3	4	4	4	3	4	4	33
115	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
116	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
117	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
118	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
119	4	4	4	3	3	4	3	4	3	32
120	4	3	4	4	4	4	3	3	4	33
121	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
122	4	4	4	3	4	3	4	4	3	33
123	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
124	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
125	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
126	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
127	3	4	4	4	3	4	4	3	4	33
128	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
129	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
130	3	4	4	4	4	4	3	3	3	32

131	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
132	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
133	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
134	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
135	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32
136	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33
137	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
138	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
139	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33
140	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
141	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31
142	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
143	3	4	4	3	3	4	3	3	4	31
144	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
145	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
146	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
147	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32
148	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
149	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
150	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
151	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
152	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33
153	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
154	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
155	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
156	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
157	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
158	3	4	3	4	4	4	4	3	4	33
159	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
160	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
161	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
162	3	4	3	4	4	3	4	4	3	32
163	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
164	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
165	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
166	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
167	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
168	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
169	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
170	3	4	3	4	4	4	4	4	3	33
171	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
172	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
173	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33
174	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
175	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
176	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33

177	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
178	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
179	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
180	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
181	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
182	3	4	4	3	4	3	4	4	4	33
183	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
184	4	4	4	4	3	4	2	4	3	32
185	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
186	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
187	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
188	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
189	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
190	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
191	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
192	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
193	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
194	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
195	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
196	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
197	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
198	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33
199	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
200	4	4	4	3	4	3	3	4	4	33
201	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
202	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
203	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
204	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
205	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
206	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
207	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
208	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
209	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
210	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
211	4	3	4	4	4	4	4	3	3	33
212	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
213	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
214	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
215	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
216	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
217	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
218	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
219	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
220	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
221	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
222	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33

223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
224	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
225	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
226	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
227	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
228	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
229	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
230	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34
231	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
232	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
233	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
234	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33
235	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
236	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
237	3	4	4	4	4	3	4	3	4	33
238	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
239	4	3	4	4	4	4	3	3	3	32
240	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
241	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
242	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
243	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
244	3	3	4	4	3	4	3	4	3	31
245	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
246	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
247	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
248	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33
249	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
250	4	4	4	3	4	3	3	4	3	32
251	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32
252	4	3	3	4	4	4	4	4	3	33
253	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
254	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
Σ nilai/Unsur	968	962	964	970	964	954	956	955	949	8.642
NRR/Unsur	3,811	3,787	3,795	3,819	3,795	3,756	3,764	3,760	3,736	
NRR Tertimbang/Unsur	0,419	0,417	0,417	0,420	0,417	0,413	0,414	0,414	0,411	3,743
IKM Unit Pelayanan	95,276	94,685	94,882	95,472	94,882	93,898	94,094	93,996	93,406	94,51