

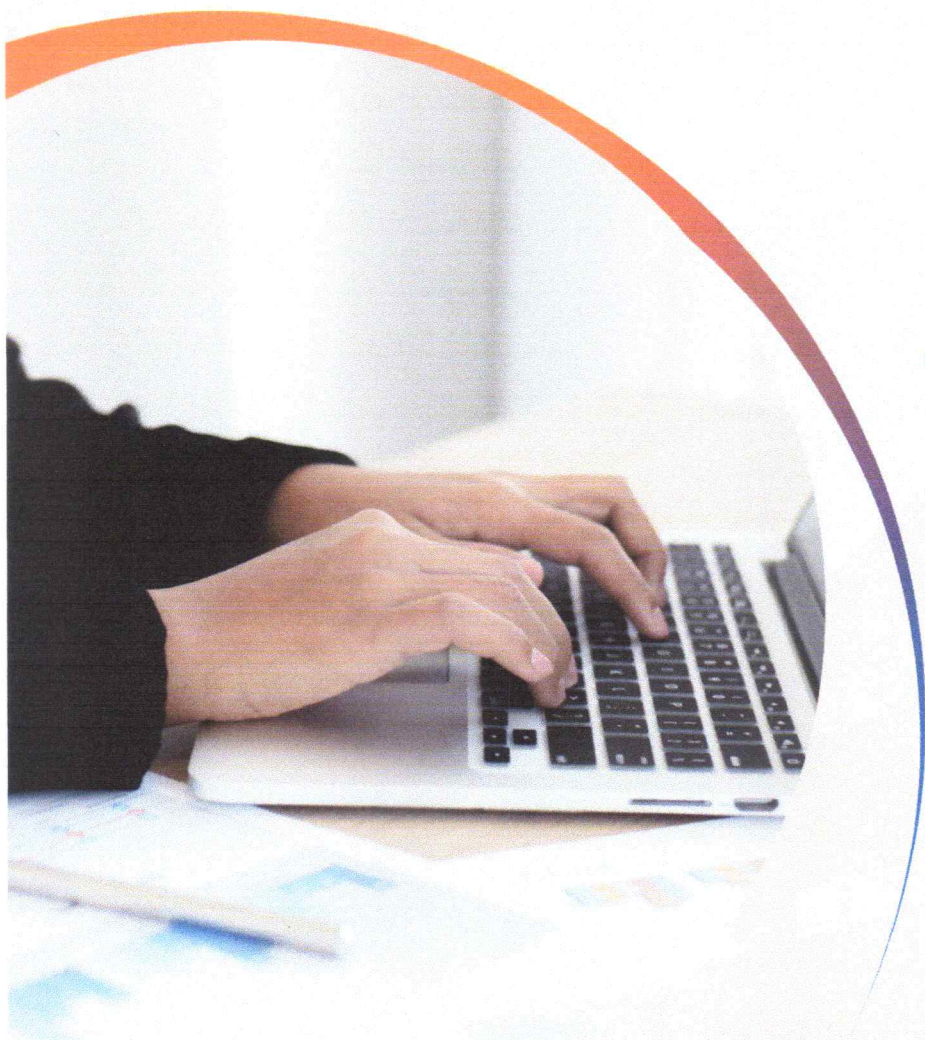


DPM-PTSP.

KOTA BANDA ACEH

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

LAPORAN TINDAK LANJUT SKM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



TRIWULAN III

TAHUN 2026

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

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

Secara umum kualitas pelayanan yang diberikan telah berada pada kategori sangat baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat yang menggunakan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh dihitung dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM dilaksanakan selama kurang lebih 3 (tiga) bulan, dari Bulan Juli sampai dengan September 2026. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh nilai SKM untuk Triwulan III tahun 2026 sebesar 94,51 dengan kriteria sangat baik (A), dengan nilai rata-rata setiap unsur sebagai berikut :

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

No	Unsur Penilaian Dalam SKM	Nilai Rata rata
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,811
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,787
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,795
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,819
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,795
6	Kompetensi Kemampuan Petugas	3,756
7	Perilaku Petugas	3,764
8	Kualitas Sarana Dan Prasarana	3,760
9	Penanganan Pengaduan	3,736

Terkait hasil SKM Triwulan III Tahun 2026 pada setiap unsur pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh, unsur Kewajaran Biaya/Tarif memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar : 3,819, sedangkan unsur Penanganan Pengaduan memperoleh nilai yang paling rendah, yaitu sebesar : 3,736. Adapun analisa yang lengkap atas perolehan nilai pada setiap unsur adalah sebagai berikut :

1. Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat mengukur sejauh mana persyaratan yang ditetapkan oleh penyelenggara layanan sudah jelas, relevan, dan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan masyarakat terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha pada DPMPTSP Kota Banda Aceh Triwulan III Tahun 2026 adalah sebesar 3,811. Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari responden terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dengan hasil terbanyak pada kriteria sangat baik, maka dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan pengurusan perizinan berusaha dan perizinan NonBerusaha dalam kurun waktu bulan Juli sampai dengan September 2026 menilai dan merasakan persyaratan pengurusan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha dapat dilengkapi dengan mudah, biaya yang dikenakan untuk suatu layanan publik dianggap wajar, sesuai, dan transparan. Hal ini disebabkan persyaratan yang dibutuhkan telah disosialisasikan dengan baik di ruang pelayanan DPMPTSP Kota Banda Aceh maupun dengan menggunakan media internet yang terdapat dalam masing masing aplikasi, seperti :

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

2. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan di Triwulan III Tahun 2026 sebesar 3,787. Dari hasil survei tersebut diketahui bahwa banyak responden memberi jawaban dengan kriteria sangat baik atas pertanyaan yang diajukan. Hal ini menunjukkan

bahwa DPMPTSP Kota Banda Aceh telah melakukan penyederhanaan pelayanan pada unsur kemudahan prosedur pelayanan yang meliputi tata cara, sistem dan mekanisme pelayanan yang telah disusun dengan baku bagi pemberi dan penerima layanan, sehingga menjadi lebih baik. Untuk lebih memudahkan masyarakat dalam memahami sistem, mekanisme dan prosedur, detail unsur ini telah ditampilkan dalam bentuk banner yang dipajang di depan pintu masuk DPMPTSP Kota Banda Aceh dan tersedianya petugas yang memberikan informasi terhadap unsur tersebut ketika masyarakat sedang melakukan pengurusan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha.

3. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan

Untuk unsur Kecepatan Waktu Pelayanan pada Triwulan III Tahun 2026 memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,795 dengan kriteria sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai DPMPTSP Kota Banda Aceh telah mampu mempersingkat waktu. Kondisi ini mencerminkan masyarakat yang sedang mengurus perizinan telah melengkapi dan memahami persyaratan yang diperlukan dengan cepat sehingga mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan yang pada akhirnya mempercepat waktu layanan. Ketepatan waktu layanan harus diusahakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing. Sedangkan untuk pelayanan melalui *Online Single Submission* (OSS) dalam hal penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Sertifikat Berusaha langsung diterbitkan oleh sistem, jika persyaratan telah dilengkapi kecuali jika ada gangguan jaringan.

4. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2026, pada unsur Kewajaran Biaya/Tarif memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar 3,819 dengan kriteria sangat baik. Hal ini disebabkan karena adanya peraturan daerah/qanun yang sudah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Adapun pengurusan perizinan yang masih ada biaya retribusinya adalah Izin Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Izin Reklame, sedangkan perizinan lainnya sudah tidak dikenakan biaya.

5. Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan

Untuk unsur kesesuaian produk pelayanan pada Triwulan III Tahun 2026 memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,795 artinya juga berada pada kriteria sangat

baik. Dengan demikian masyarakat yang mengurus Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha merasa puas dan telah menerima dengan baik jenis dan produk layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh karena telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dari setiap spesifikasi jenis pelayanan yang tersedia.

6. Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas

Pada Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam memberikan layanan berdasarkan hasil SKM Triwulan III Tahun 2026 dengan nilai rata-rata 3,756 yang berada pada kriteria sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa unsur kompetensi/kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan layanan meliputi pengetahuan, keterampilan dan komunikasi sudah sangat baik. Petugas pelayanan DPMPTSP Kota Banda Aceh perlu terus melakukan pengembangan diri terkait informasi baru dan ilmu komunikasi serta mengikuti berbagai pelatihan yang sesuai dengan perkembangan yang terbaru untuk terus dapat mempertahankan hal yang sudah baik tersebut.

7. Unsur Perilaku Petugas

unsur perilaku petugas menilai bagaimana sikap dan cara petugas dalam melayani masyarakat. Unsur ini berfokus pada kualitas interaksi antara petugas pelayanan dan pengguna layanan. Penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada unsur Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan berada pada kriteria sangat baik, yaitu dengan perolehan nilai rata-rata 3,764. Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dan dapat diterima oleh masyarakat ketika mereka mengurus Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha pada DPMPTSP Kota Banda Aceh.

8. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

Pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana penilaian masyarakat terhadap SKM Triwulan III Tahun 2026 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,760 dengan kriteria sangat baik. Terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana tersebut, seperti ruang pelayanan, ruang pengambilan izin, tempat duduk, tempat parkir, ruang bermain anak, pojok laktasi serta berbagai sarana dan prasarana lainnya dirasakan sudah baik dan sudah sangat memadai.

9. Unsur Penanganan Pengaduan

Unsur Penanganan Pengaduan baik berupa komplain atas kesalahan pada produk hasil layanan maupun masukan dari masyarakat tertuang dalam tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Penilaian responden pada kepuasan pelayanan terhadap unsur penanganan pengaduan, memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,736 pada SKM Triwulan III Tahun 2026 dan termasuk unsur yang memperoleh nilai paling rendah. Nilai rendah tersebut biasanya disebabkan oleh responsivitas, transparansi, dan efektivitas tindak lanjut pengaduan yang belum memenuhi harapan masyarakat di DPMPTSP Kota Banda Aceh. Namun petugas pelayanan DPMPTSP Kota Banda Aceh terus melakukan pengembangan/pembinaan diri agar kedepannya dapat memberikan solusi yang terbaik guna mengatasi pengaduan dari masyarakat.

II. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

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

1. Telah melakukan rapat bersama terkait peningkatan kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan pendampingan masyarakat.
2. Melaksanakan pelatihan/peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia berbasis *elearning* guna meningkatkan kualitas kerja.
3. Telah melakukan koordinasi dengan stakeholder terkait untuk melakukan update data KBLI pada website OSS.

III. Penutup

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian tersebut mencakup berbagai aspek pelayanan, antara lain kemudahan prosedur, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, sikap serta kompetensi petugas, hingga kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi pelayanan. Capaian tersebut merupakan indikator positif atas upaya DPMPTSP Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Meskipun demikian, hasil SKM tidak hanya menjadi tolok ukur atas capaian kinerja pelayanan, tetapi juga merupakan sumber informasi dan bahan evaluasi untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, setiap masukan, saran, dan penilaian yang disampaikan masyarakat perlu ditindaklanjuti secara berkelanjutan melalui langkah-langkah perbaikan yang terarah, terukur, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Upaya tersebut merupakan bagian dari komitmen DPMPTSP Kota Banda Aceh untuk terus mewujudkan pelayanan yang transparan, efektif, efisien, responsif, dan akuntabel.

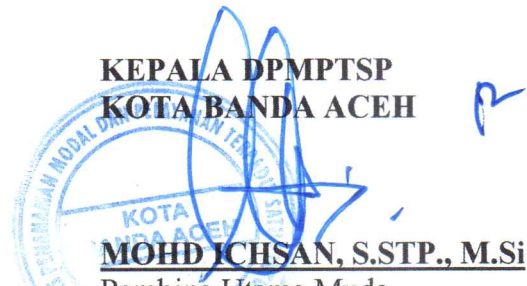
Dalam rangka mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, diperlukan komitmen, kesungguhan, dan konsistensi seluruh aparatur/staf DPMPTSP Kota Banda Aceh dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap aparatur diharapkan mampu menjalankan peran secara profesional, memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan responsif, serta senantiasa berorientasi pada kepentingan dan kepuasan masyarakat. Penguatan kapasitas sumber daya manusia dan pembinaan secara berkesinambungan juga menjadi bagian penting dalam mendukung tercapainya standar pelayanan yang optimal.

Selanjutnya, dukungan dan perhatian dari pimpinan daerah serta seluruh pemangku kepentingan sangat diperlukan guna memastikan keberlanjutan proses peningkatan kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kota Banda Aceh. Sinergi antara pimpinan, aparatur pelaksana, dan masyarakat diharapkan dapat menciptakan budaya pelayanan yang semakin baik dan adaptif terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat.

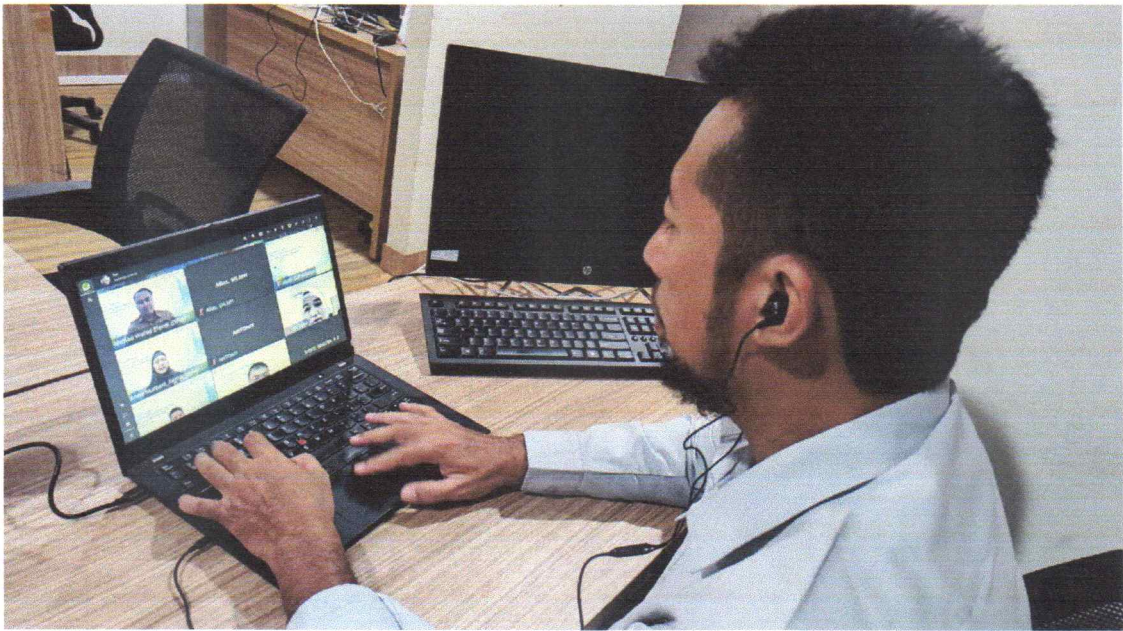
Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III (satu) Tahun 2026 yaitu :

1. Tingkat kepuasan masyarakat dalam Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dengan hasil SKM 94,51 atau berada pada Kategori Sangat Baik (A).
2. Dari sembilan unsur, unsur Kewajaran Biaya/Tarif memperoleh nilai tertinggi dan unsur Penanganan Pengaduan memperoleh nilai terendah pada survei kepuasan masyarakat yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh.
3. Kritik dan masukan yang disampaikan masyarakat kepada DPMPTSP, baik secara langsung maupun melalui media sosial, merupakan informasi krusial yang senantiasa kami apresiasi untuk terus meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan publik

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2026 dapat menjadi dasar yang kuat dalam merumuskan dan melaksanakan tindak lanjut perbaikan pelayanan, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di 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 pelatihan secara daring yang difasilitasi oleh
Kementerian Investasi dan Hilirisasi/ BKPM



Lampiran foto pengurusan perizinan yang terkait poligon sudah mulai proses update data dan sudah mulai bisa diterbitkan

