MPP
MAL PELAYANAN PUBLIK
Kota Banda Aceh

MAL PELAYANAN PUBLIK
KOTA BANDA ACEH

LAPORAN TINDAK LANJUT

SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

SEMESTER I

TAHUN 2025

LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA
MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA BANDA ACEH
SEMESTER I TAHUN 2025

I. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025

Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran objektif terhadap persepsi masyarakat atas kualitas layanan yang telah diberikan, sekaligus menjadi dasar evaluasi kinerja MPP, mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, serta merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan transparansi demi kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Kepuasan masyarakat yang menggunakan Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dihitung dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM dilaksanakan selama kurang lebih 6 (enam) bulan, dari Januari s/d Juni 2025. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh nilai SKM untuk Semester I Tahun 2025 sebesar 90,87 dengan kriteria Sangat Baik (A), dengan nilai rata-rata masing- masing unsur adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 Pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

No	Unsur Penilaian Dalam SKM	Nilai Rata rata
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,61
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,61
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,62
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,68
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,62
6	Kompetensi Kemampuan Petugas	3,65
7	Perilaku Petugas	3,67
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,55
9	Penanganan Pengaduan	3,72
10	Transparansi Pelayanan	3,60
11	Integritas Petugas Pelayanan	3,66

Terkait hasil SKM Semester I Tahun 2025 pada setiap unsur pelayanan di MPP Kota Banda Aceh, unsur Penanganan Pengaduan memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar : 3,72. Sedangkan unsur Kualitas Sarana dan Prasarana memperoleh nilai yang paling rendah, yaitu sebesar : 3,55. Adapun analisa yang lengkap atas perolehan nilai pada setiap unsur adalah sebagai berikut:

1. Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

   Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan masyarakat terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Perizinan pada MPP Kota Banda Aceh Semester I Tahun 2025 adalah sebesar 3,61. 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 dalam kurun waktu bulan April s/d Juni 2025 menilai dan merasakan persyaratan pengurusan Perizinan dapat dilengkapi dengan mudah, hal ini disebabkan persyaratan yang dibutuhkan telah disosialisasikan dengan baik di ruang pelayanan MPP Kota Banda Aceh maupun dengan menggunakan media internet yang terdapat dalam masing-masing aplikasi.

2. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

   Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan di Semester I Tahun 2025 sebesar 3,61. Dari hasil survei tersebut diketahui bahwa banyak responden memberi jawaban dengan kriteria sangat baik atas pertanyaan yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa di MPP 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 didepan pintu masuk MPP Kota Banda Aceh dan tersedianya petugas yang memberikan informasi terhadap unsur tersebut ketika masyarakat sedang melakukan pengurusan perizinan.

3. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan

   Untuk nilai rata-rata unsur Kecepatan Waktu Pelayanan pada Semester I Tahun 2025 adalah sebesar 3,62 dengan kriteria sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai MPP Kota Banda Aceh telah mampu mempersingkat waktu. Kondisi ini mencerminkan masyarakat yang 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.

4. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan

   Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025, pada unsur Kewajaran Biaya/Tarif memperoleh nilai rata-rata 3,68 dengan kriteria sangat baik. Hal ini disebabkan karena adanya peraturan daerah/qanun yang sudah ditetapkan oleh pemerintah daerah.

5. Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan

   Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 pada unsur Kesesuaian Produk Layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,62 yang juga berada pada kriteria sangat baik. Dengan demikian masyarakat yang mengurus Perizinan merasa puas dan telah menerima dengan baik jenis dan produk layanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik 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 Semester I Tahun 2025 dengan nilai rata-rata 3,65 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. Untuk dapat mempertahankan hal yang sudah baik tersebut petugas pelayanan MPP Kota Banda Aceh perlu terus melakukan pengembangan diri terkait informasi baru dan ilmu komunikasi serta mengikuti pelatihan yang sesuai dengan perkembangan yang terbaru.

7. Unsur Perilaku Petugas

   Penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada unsur Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan berada pada kriteria sangat baik, yaitu dengan perolehan nilai rata-rata 3,67. Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dan dapat diterima oleh masyarakat ketika mereka mengurus Perizinan pada MPP Kota Banda Aceh. Hampir keseluruhan masyarakat menilai mereka merasa senang dan bahagia ketika menyelesaikan urusan.

8. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

   Pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana penilaian masyarakat terhadap SKM Semester I Tahun 2025 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,55 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 unsur ini memiliki nilai terendah. Adapun masyarakat merasa berbagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh MPP kota Banda Aceh sudah baik, kecuali lift dan eskalator yang masih belum berfungsi kembali, sehingga menjadi salah satu keluhan masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan. Demikian juga halnya dengan toilet wanita yang masih dalam tahap finalisasi perbaikan, sehingga masyarakat akan merasa aman dan nyaman ketika menggunakan toilet.

9. Unsur Penanganan Pengaduan

   Penilaian responden pada kepuasan pelayanan terhadap unsur penanganan pengaduan, memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,72 pada SKM Semester I Tahun 2025 dengan kriteria sangat baik. 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. Dalam hal penanganan pengaduan di MPP Kota Banda Aceh dirasakan responden telah memberikan solusi yang terbaik guna mengatasi pengaduan, masukan dan saran dari masyarakat.

10. Unsur Transparansi Pelayanan

    Penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada unsur Transparansi Pelayanan berada pada kriteria sangat baik, yaitu dengan perolehan nilai rata-rata 3,60. Hal tersebut menunjukkan bahwa transparansi pada proses pelayanan sudah baik dan dapat diterima oleh masyarakat ketika mereka mengurus Perizinan pada MPP Kota Banda Aceh.

11. Unsur Integritas Petugas Pelayanan

Pada Unsur Integritas Petugas dalam memberikan layanan berdasarkan hasil SKM Semester I Tahun 2025 dengan nilai rata-rata 3,66 yang berada pada kriteria sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa unsur Integritas yang dimiliki petugas dalam memberikan layanan meliputi kejujuran, konsistensi antara perkataan dan perbuatan, bertanggung jawab, adil, dan memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik. Untuk dapat mempertahankan hal yang sudah baik tersebut petugas pelayanan MPP Kota Banda Aceh perlu terus melakukan pengembangan diri dan peningkatan pengelolalaan emosi sehingga nilai-nilai integritas tetap terjaga.

II. Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

1. DPMPTSP telah melakukan koordinasi dengan Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kota Banda Aceh selaku pengelola Gedung Pasar Aceh, yang saat ini menjadi lokasi pelayanan MPP. Koordinasi ini bertujuan untuk mendorong dilakukannya perbaikan fasilitas umum dan sarana pendukung gedung, seperti eskalator dan lift pengunjung, serta aksesibilitas fasilitas layanan lainnya yang turut memengaruhi kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Perbaikan ini akan dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan alokasi anggaran dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tahun 2025 pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kota Banda Aceh

2. DPMPTSP juga telah melaksanakan kegiatan perbaikan dan Rehabilitasi Fasilitas Internal dengan melakukan perbaikan kamar mandi (toilet) wanita yang selama ini menjadi salah satu keluhan pengguna layanan. Perbaikan ini telah dilaksanakan sesuai dengan alokasi anggaran dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tahun 2025, guna memastikan kenyamanan, kebersihan, dan kelayakan fasilitas bagi masyarakat, khususnya kaum perempuan.

Diharapkan dengan dilaksanakannya langkah-langkah tersebut, kualitas pelayanan publik di lingkungan MPP Kota Banda Aceh dapat semakin meningkat, serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi seluruh lapisan masyarakat.

III. Penutup

Capaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menunjukkan penilaian baik merupakan cerminan nyata dari upaya bersama jajaran MPP Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Meski demikian, kami menyadari bahwa masih banyak tantangan yang perlu dihadapi untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Dengan hasil survei ini, kami akan terus berupaya memperbaiki dan mengoptimalkan proses pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat dan mendukung visi pembangunan kota Banda Aceh.

Plt. KEPALA DPMPTSP
KOTA BANDA ACEH

ISKANDAR, S.Sos.,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19680913 199103 1 004