MPP
MAL PELAYANAN PUBLIK
Kota Banda Aceh

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I

MAL PELAYANAN PUBLIK
KOTA BANDA ACEH

TAHUN 2026

LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA
MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA BANDA ACEH
SEMESTER I TAHUN 2026

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

Kepuasan masyarakat terhadap layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh diukur melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil survei menunjukkan mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap persyaratan, prosedur, kecepatan pelayanan, serta sikap dan kompetensi petugas. Secara keseluruhan, hasil SKM mencerminkan efektivitas pelayanan sekaligus menjadi dasar evaluasi dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

SKM dilaksanakan selama kurang lebih 6 (enam) bulan, dari Januari s/d Juni 2026. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh nilai SKM untuk Semester I Tahun 2026 sebesar 90.91 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 2026 Pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

No	Unsur Penilaian Dalam SKM	Nilai Rata rata
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.88
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.55
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.74
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3.68
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.74
6	Kompetensi Kemampuan Petugas	3.69
7	Perilaku Petugas	3.70
8	Kualitas Sarana Dan Prasarana	3.67
9	Penanganan Pengaduan	3.36

Terkait hasil SKM Semester I Tahun 2026 pada setiap unsur pelayanan di MPP Kota Banda Aceh, unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar : 3,88. Sedangkan unsur Penanganan Pengaduan memperoleh nilai yang paling rendah, yaitu sebesar : 3,36. Adapun analisa yang lengkap atas perolehan nilai pada setiap unsur adalah sebagai berikut:

1. Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

   Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) tahun 2026 merujuk pada penilaian apakah persyaratan yang diminta kepada masyarakat sudah sesuai, jelas, dan relevan dengan jenis layanan yang diberikan. Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan masyarakat terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Perizinan pada MPP Kota Banda Aceh Semester I Tahun 2026 adalah sebesar 3,88. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari responden terhadap unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan hasil terbanyak pada kriteria sangat baik, maka mencerminkan tingkat keselarasan antara persyaratan administrasi yang ditetapkan dengan kebutuhan serta kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan.

2. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

   Kemudahan prosedur pelayanan di MPP Kota Banda Aceh memperoleh nilai rata-rata kepuasan 3,55 pada Semester I Tahun 2026. Mayoritas responden memberikan penilaian sangat baik, menunjukkan bahwa prosedur pelayanan dinilai mudah, jelas, dan cepat. Hal ini didukung oleh penyederhanaan tata cara, sistem, dan mekanisme pelayanan yang telah distandarkan, serta penyediaan informasi melalui banner dan petugas layanan yang membantu masyarakat memahami proses pelayanan

3. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan

   Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,74 pada Semester I Tahun 2026 dengan kategori sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai MPP Kota Banda Aceh mampu memberikan layanan secara cepat dan efisien. Tingginya nilai tersebut juga didukung oleh pemahaman masyarakat terhadap persyaratan layanan, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih lancar dan tepat waktu.

4. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan

   Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026, 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 2026 pada unsur Kesesuaian Produk Layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,74 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

   Berdasarkan hasil SKM Semester I Tahun 2026 unsur kompetensi/kemampuan petugas yaitu dengan nilai rata-rata 3,69 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 3,70. 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

   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. Pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana penilaian masyarakat terhadap SKM Semester I Tahun 2026 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,67. Masyarakat merasa berbagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh MPP kota Banda Aceh sudah baik, kecuali lift yang masih belum berfungsi kembali, sehingga menjadi salah satu keluhan masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan.

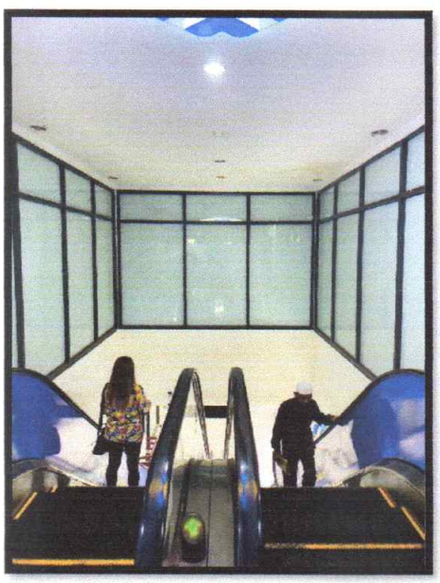
9. Unsur Penanganan Pengaduan

   Penanganan Pengaduan adalah mekanisme yang disediakan MPP untuk menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan atau laporan masyarakat terkait pelayanan publik. Penilaian responden pada kepuasan pelayanan terhadap unsur penanganan pengaduan, memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,36 pada SKM Semester

I Tahun 2026. Dalam hal penanganan pengaduan di MPP 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

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. Saat ini, eskalator menuju lantai 3 sudah dapat beroperasi walau sesekali masih mengalami gangguan, namun dari hasil kordinasi dengan pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kota Banda Aceh gangguan ini dapat segera diatasi.





2. DPMPTSP telah melakukan koordinasi dengan konter-konter di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh untuk pemasangan *banner* terkait alur pengurusan perizinan yang bertujuan untuk menyamakan pemahaman dan memastikan informasi yang disampaikan kepada masyarakat jelas, akurat, dan seragam. Dengan adanya kerja sama yang baik antar konter, *banner* dapat berfungsi efektif sebagai media informasi, membantu mempercepat proses pelayanan, mengurangi kebingungan pemohon, serta meningkatkan kualitas dan transparansi pelayanan perizinan di MPP Kota Banda Aceh.

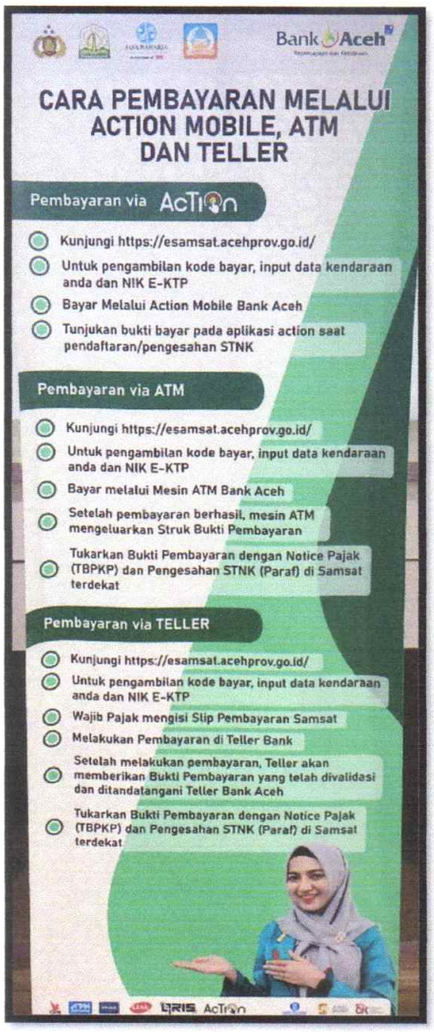
Dengan adanya pelaksanaan tersebut, diharapkan agar kualitas pelayanan publik di lingkungan MPP Kota Banda Aceh dapat semakin meningkat, serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi seluruh lapisan masyarakat.

- **Pemasangan Banner dari Kantor Pertanahan dan Kementerian Agama Kota Banda Aceh**





- **Pemasangan Banner dari Bank Aceh dan Kejaksaan Negeri Kota Banda Aceh**



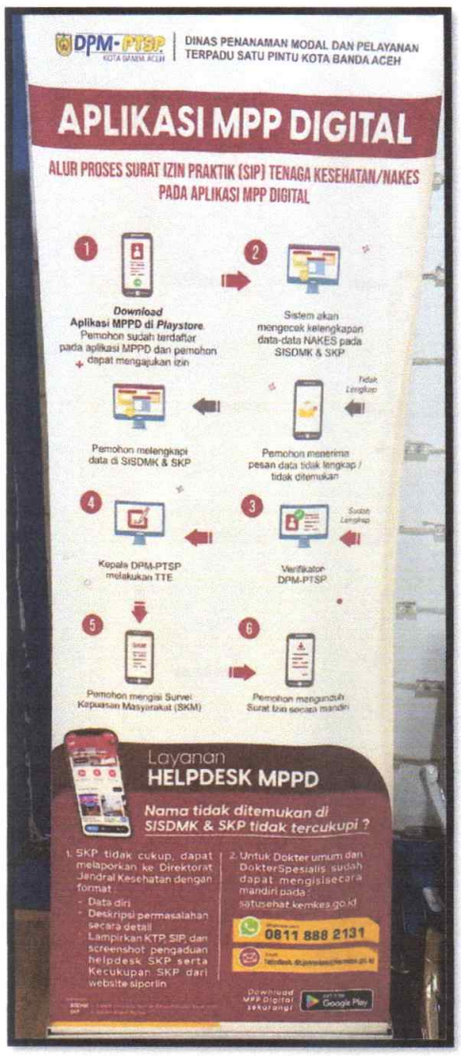


➢ **Pemasangan Banner dari Badan POM RI dan Bea Cukai Banda Aceh**





➢ **Pemasangan Banner dari DPMPTSP dan Polresta Banda Aceh**





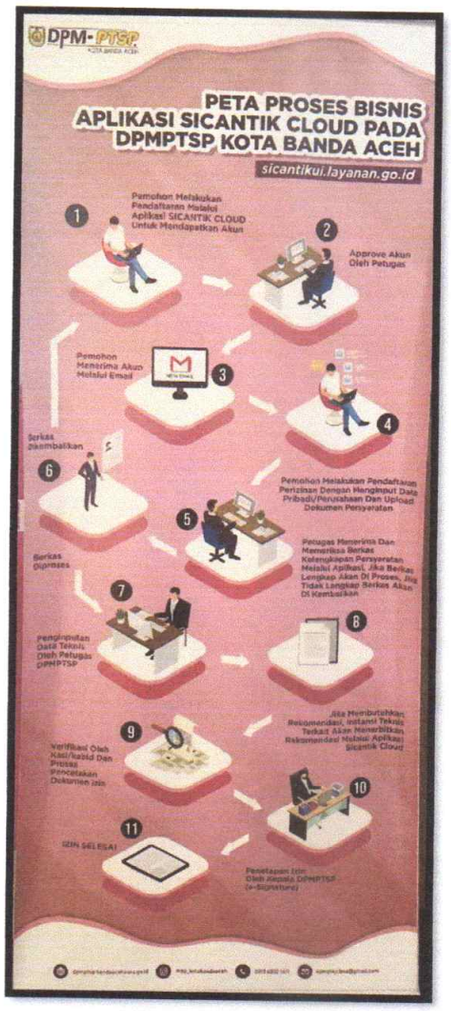
➢ **Pemasangan Banner dari BSPJI dan BPJS Kesehatan**



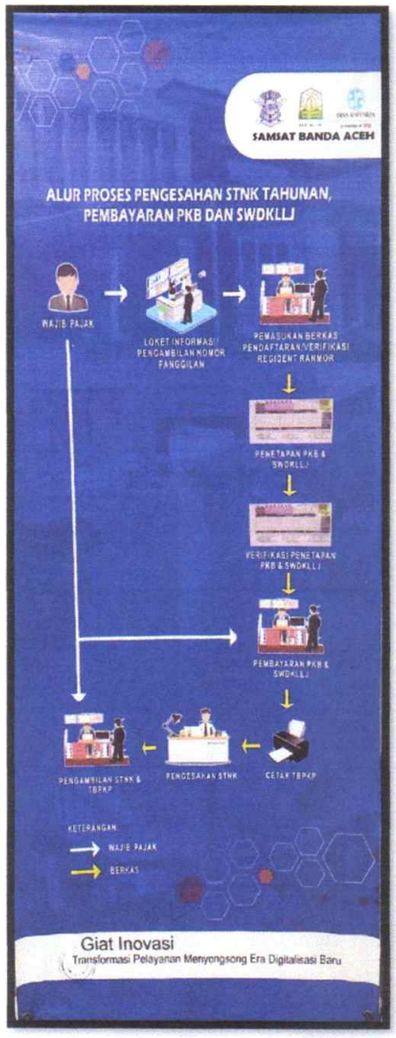


➢ **Pemasangan Banner dari dan DPMPTSP**



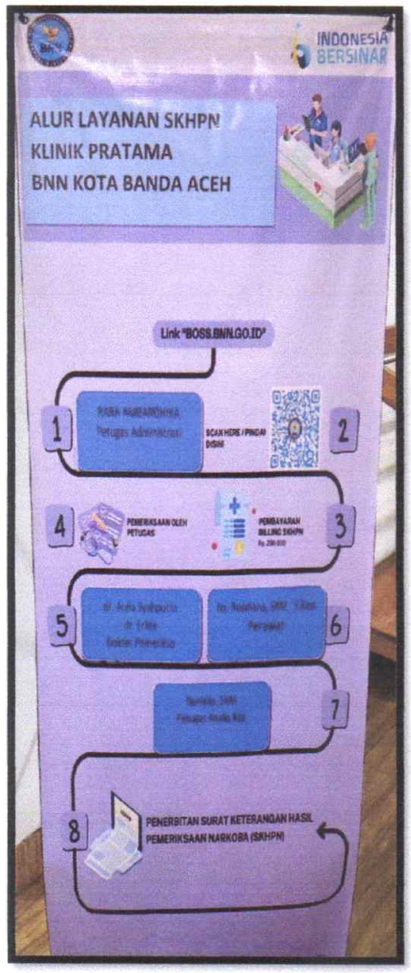


➢ **Pemasangan Banner dari Samsat dan DPMPTSP**





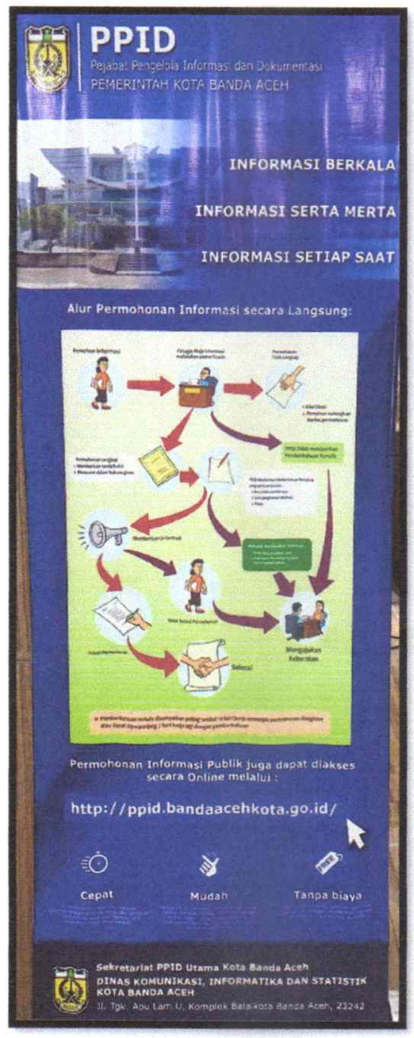
➢ **Pemasangan Banner dari BNN dan Disdukcapil Kota Banda Aceh**





- **Pemasangan Banner dari Kementerian Agama dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banda Aceh**





III. Penutup

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 dilaksanakan sebagai upaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh berbagai instansi dalam satu atap. Survei ini bertujuan memperoleh masukan objektif dari pengguna layanan terkait kemudahan akses, kecepatan pelayanan, sikap petugas, serta kenyamanan sarana dan prasarana, yang hasilnya diharapkan menjadi dasar evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan di Kota Banda Aceh.

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.

KEPALA DPMPTSP
KOTA BANDA ACEH

MOHD ICHSAN, S.STP., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19780323 199612 1 001