MPP

MAL PELAYANAN PUBLIK

Kota Banda Aceh

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER II

MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BANDA ACEH

TAHUN 2025

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

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

Kepuasan masyarakat yang menggunakan Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dihitung dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Mayoritas responden menilai positif aspek kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, serta sikap dan kompetensi petugas yang dinilai ramah, responsif, dan profesional. Secara keseluruhan, hasil SKM ini menjadi indikator bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh telah berjalan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sekaligus menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ke depan.

SKM dilaksanakan selama kurang lebih 6 (enam) bulan, dari Juli s/d Desember 2025. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh nilai SKM untuk Semester II Tahun 2025 sebesar 90.89 dengan kriteria Sangat Baik (A), dengan nilai rata-rata masing-masing unsur adalah sebagai berikut :

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

No	Unsur Penilaian Dalam SKM	Nilai Rata rata
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.72
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.68
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.71
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3.66
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.66
6	Kompetensi Kemampuan Petugas	3.68
7	Perilaku Petugas	3.66
8	Kualitas Sarana Dan Prasarana	3.63
9	Penanganan Pengaduan	3.61

Terkait hasil SKM Semester II Tahun 2025 pada setiap unsur pelayanan di MPP Kota Banda Aceh, unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar : 3,72. Sedangkan unsur Penanganan Pengaduan memperoleh nilai yang paling rendah, yaitu sebesar : 3,61. 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 2025 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 II Tahun 2025 adalah sebesar 3,72. 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

   Dalam survei kepuasan masyarakat terhadap MPP pada umumnya, unsur kemudahan prosedur sering diukur berdasarkan pemahaman masyarakat tentang apakah proses layanan terasa mudah dan cepat dijalankan dari awal sampai selesai. Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan di Semester II Tahun 2025 sebesar 3,68. 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. Detail unsur yang telah ditampilkan dalam bentuk banner yang dipajang di depan pintu masuk MPP dan juga tersedianya petugas yang memberikan informasi terhadap unsur tersebut ketika masyarakat sedang melakukan pengurusan perizinan sehingga lebih memudahkan masyarakat dalam memahami sistem, mekanisme dan prosedurnya.

3. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan

   Kecepatan waktu pelayanan termasuk salah satu unsur penilaian kepuasan masyarakat dalam survei layanan publik (Survei Kepuasan Masyarakat) yang dipakai untuk menilai kualitas layanan di pusat pelayanan tersebut. Unsur ini penting karena masyarakat menilai kualitas layanan tidak hanya dari hasilnya, tetapi juga dari lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan tersebut. Untuk nilai rata-rata unsur Kecepatan Waktu Pelayanan pada Semester II Tahun 2025 adalah sebesar 3,71 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.

4. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan

   Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025, pada unsur Kewajaran Biaya/Tarif memperoleh nilai rata-rata 3,66 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 II Tahun 2025 pada unsur Kesesuaian Produk Layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,66 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 umumnya mencakup kemampuan yang memungkinkan pegawai memberikan layanan yang profesional, cepat, akurat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil SKM Semester II Tahun 2025 unsur kompetensi/kemampuan petugas yaitu dengan nilai rata-rata 3,68 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 3,66. 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 II Tahun 2025 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,63. 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.

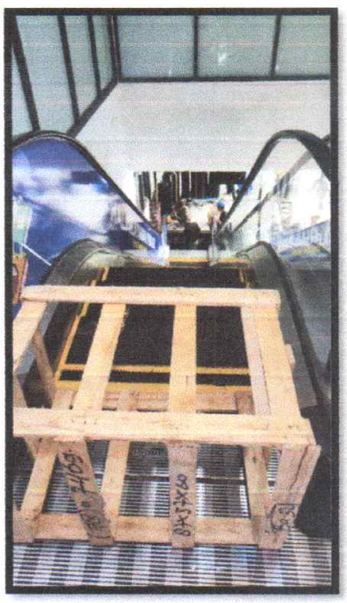
9. Unsur Penanganan Pengaduan

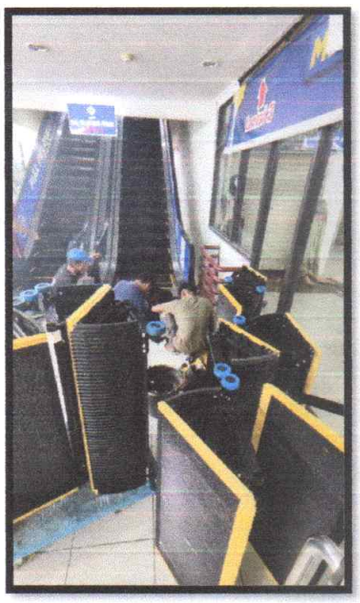
   Penanganan Pengaduan adalah mekanisme yang disediakan MPP untuk menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan atau laporan masyarakat terkait pelayanan publik. Penilaian responden pada kepuasan pelayanan terhadap unsur penanganan pengaduan, memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,61 dan termasuk unsur terendah pada SKM Semester II Tahun 2025, sehingga dalam hal penanganan pengaduan di MPP Kota Banda Aceh akan terus berupaya kedepannya untuk 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. Perbaikan ini telah dilaksanakan sesuai dengan alokasi anggaran dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tahun 2025 pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kota Banda Aceh.

   - **Dokumentasi Perbaikan Eskalator**



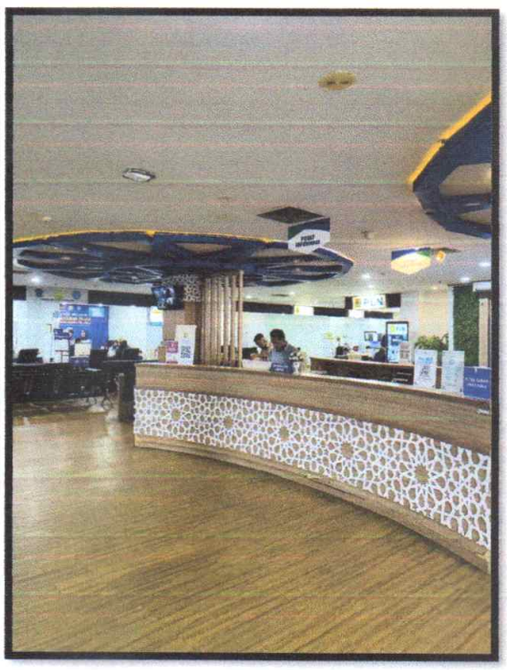


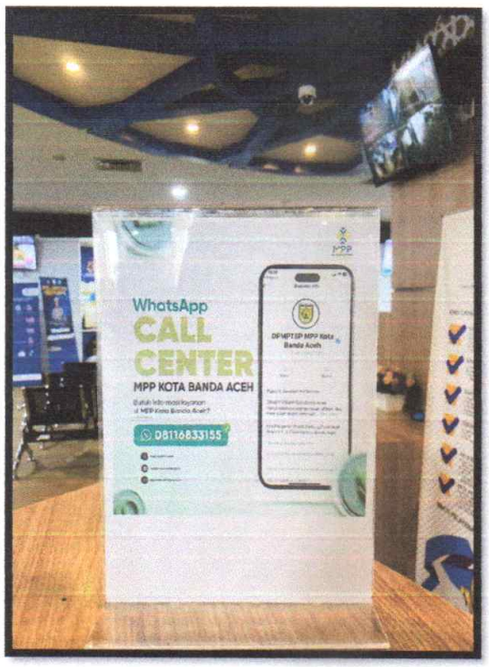




2. DPMPTSP telah melakukan koordinasi internal untuk meningkatkan layanan konsultasi dan pengaduan, baik secara langsung maupun secara daring. Hal ini diharapkan dapat berfungsi efektif membantu mempercepat proses pelayanan, mengurangi kebingungan pemohon, serta meningkatkan kualitas dan transparansi pelayanan perizinan di MPP Kota Banda Aceh.

- **Memberikan Layanan Informasi dan Pengaduan Secara Offline di Meja Informasi Maupun Secara Daring Baik Melalui DM Instagram Maupun Call Center**







III. Penutup

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 dilaksanakan sebagai salah satu bentuk komitmen dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, serta berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh berbagai instansi yang tergabung dalam pelayanan satu atap, sekaligus menjadi instrumen evaluasi dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Melalui survei ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang objektif mengenai persepsi dan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan, seperti kemudahan prosedur, kejelasan persyaratan, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, kompetensi serta sikap petugas, keterbukaan informasi, penanganan pengaduan, hingga kenyamanan sarana dan prasarana yang tersedia. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang akurat dan terpercaya sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan, pengambilan keputusan, serta perencanaan program peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan di Kota Banda Aceh.

Kami menyadari bahwa upaya untuk menghadirkan pelayanan publik yang prima merupakan proses yang berkesinambungan dan senantiasa menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek sumber daya manusia, perkembangan teknologi, maupun meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini akan dijadikan sebagai bahan evaluasi yang komprehensif untuk mengidentifikasi kelebihan yang perlu dipertahankan serta berbagai aspek yang masih memerlukan perbaikan dan penyempurnaan. Berbagai masukan, kritik, dan saran yang disampaikan oleh masyarakat akan menjadi landasan dalam merumuskan langkah-langkah strategis guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan pada masa mendatang. Dengan komitmen yang kuat dari seluruh unsur penyelenggara pelayanan, diharapkan tercipta pelayanan publik yang semakin profesional, responsif, inovatif, mudah diakses, serta mampu memberikan kepuasan yang optimal kepada masyarakat. Seluruh upaya tersebut merupakan bagian dari dukungan terhadap terwujudnya visi pembangunan Kota Banda Aceh sebagai kota yang maju, berdaya saing, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Plt. KEPALA DPMPTSP
KOTA BANDA ACEH

FAISAL, S.STP
Pembina Utama Muda
NIP.19780101 199810 1 001