MPP

MAL PELAYANAN PUBLIK

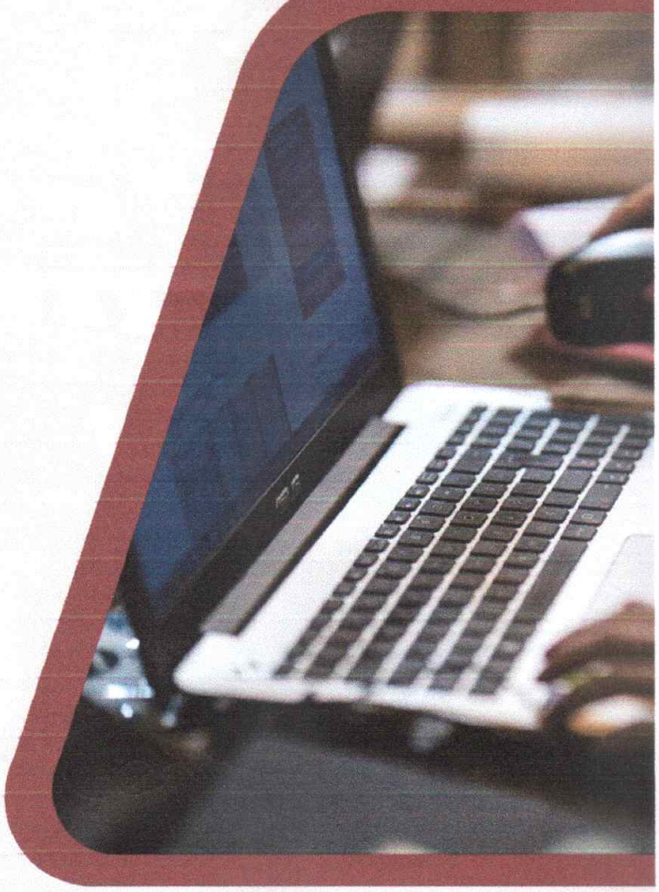
Kota Banda Aceh

SKM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II

TAHUN 2025



MAL PELAYANAN PUBLIK
KOTA BANDA ACEH

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Semester II (Juli s/d Desember) Tahun 2025
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 Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

No	Unsur Layanan	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	93.01	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	92.22	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	92.81	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	91.73	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	91.53	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	92.02	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	91.63	A	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	90.84	A	Sangat Baik
9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	90.45	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	90.89	A	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2025

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)

Plt. KEPALA DPMPTSP
KOTA BANDA ACEH

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada prinsip-prinsip *good governance*. Dalam rangka mendukung agenda reformasi birokrasi, pemerintah mengembangkan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai bentuk inovasi pelayanan yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu tempat. Melalui konsep pelayanan terpadu ini, MPP diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pelayanan, memperluas aksesibilitas masyarakat terhadap layanan publik, serta mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan wujud komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui sistem pelayanan yang terintegrasi. Dengan konsep ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan, seperti administrasi kependudukan, perizinan, perpajakan, dan layanan instansi lainnya dalam satu lokasi, sehingga tidak perlu mendatangi berbagai kantor yang berbeda. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berperan sebagai penggerak utama dalam penyelenggaraan MPP. Selain mempermudah akses layanan, MPP juga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. MPP Kota Banda Aceh yang melibatkan 32 instansi, terdiri atas 9 instansi pemerintah daerah dan 23 instansi vertikal, telah ditunjuk oleh Kementerian PANRB sebagai salah satu MPP yang menerapkan MPP Digital.

MPP Digital adalah layanan publik berbasis elektronik yang mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah daerah ke dalam satu platform sehingga memudahkan masyarakat mengakses layanan publik. Di Kota Banda Aceh, penerapan MPP Digital masih dalam tahap uji coba dan baru diterapkan pada layanan Izin Praktik Tenaga Kesehatan, sementara layanan perizinan lainnya belum berjalan secara optimal.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh dibentuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan serta mendorong investasi daerah. DPMPTSP berfungsi sebagai pintu utama pengurusan perizinan dengan mengintegrasikan layanan dari berbagai sektor agar lebih sederhana, efisien, dan mudah diakses masyarakat. Beberapa layanan perizinan dikenakan biaya berupa pajak atau retribusi daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan qanun yang berlaku.

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan inovasi pelayanan publik yang mengintegrasikan layanan pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan sektor swasta dalam satu lokasi. Kehadiran MPP sejalan dengan visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh untuk mewujudkan iklim investasi yang kondusif melalui pelayanan terpadu yang mendukung pertumbuhan ekonomi yang maju dan berdaya saing.

Dalam mewujudkan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang mudah, cepat, transparan, dan pasti, diperlukan evaluasi yang berkelanjutan. Salah satu instrumen evaluasi yang digunakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang dilaksanakan secara berkala sebanyak dua kali dalam setahun. Laporan ini menyajikan hasil SKM Semester II Tahun 2025 yang pengumpulan datanya dilakukan pada Juli hingga Desember 2025.

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di MPP Kota Banda Aceh. Hasil survei menjadi dasar evaluasi dan perbaikan pelayanan agar semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu, SKM juga menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sarana untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

MPP Kota Banda Aceh terus melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui pendekatan yang lebih proaktif kepada masyarakat serta penerapan standar mutu pelayanan. Namun, perbaikan dan inovasi tetap diperlukan agar prinsip pelayanan yang mudah, murah, cepat, dan berkualitas dapat terwujud secara optimal.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, MPP Kota Banda Aceh melaksanakan SKM sebagai bentuk komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Masukan, kritik, dan saran dari masyarakat sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi dalam penyempurnaan pelayanan. Hasil SKM selanjutnya digunakan sebagai tolak ukur kinerja pelayanan dan dasar dalam menetapkan langkah-langkah perbaikan di masa mendatang.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Survei ini menjadi instrumen penting untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan, mengidentifikasi kelemahan dan keunggulan layanan, serta menjadi dasar dalam perumusan kebijakan perbaikan layanan agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat.

1.3. Tujuan

1.3.1. Tujuan Umum

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan serta mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

1.3.2. Tujuan Khusus

a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif.
b. Mengetahui aspek pelayanan yang sudah baik dan yang masih perlu diperbaiki, seperti prosedur, waktu layanan, biaya, kompetensi petugas, hingga sarana prasarana.
c. Mendapatkan masukan langsung dari masyarakat sebagai dasar evaluasi kinerja pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.
d. Mengetahui kelemahan atau kekurangan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan di Kota Banda Aceh.
e. Mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.4. Alur Proses Layanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh



Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh berkomitmen untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi. Demi mewujudkan pelayanan yang efisien, prosesnya kini dirancang secara ringkas ke dalam empat tahapan utama :

1. **Pengambilan Nomor Antrean:**

Masyarakat mengambil nomor antrean sesuai jenis layanan yang dibutuhkan, Setelah nomor diambil, pemohon menunggu hingga nomor dipanggil dan kemudian dilayani di loket atau instansi terkait. Sistem ini membantu mengurangi kerumunan dan mempercepat proses pelayanan.

2. **Kunjungan ke Pusat Informasi (Opsional):**

Melalui pusat informasi ini, pemohon dapat mengetahui jenis layanan, alur dan persyaratan pengurusan, lokasi instansi, serta waktu pelayanan, mereka dapat menuju ke pusat informasi yang tersedia sehingga proses pengurusan administrasi menjadi lebih mudah, cepat, dan terarah. Tahap ini bersifat opsional, tergantung kebutuhan pemohon.

3. **Pelayanan di Konter:**

Setelah mendapatkan nomor antrean, selanjutnya untuk mendapatkan informasi dari pusat informasi, pemohon akan dilayani oleh petugas di konter layanan yang sesuai. Petugas akan membantu pemohon dalam memproses permohonan mereka.

4. **Pengambilan Dokumen/Produk Layanan:**

Langkah terakhir dalam pengambilan dokumen merupakan proses masyarakat mengambil hasil layanan administrasi yang sebelumnya diajukan di MPP, seperti KTP, paspor, izin usaha, sertifikat, atau dokumen perizinan lainnya yang telah selesai diproses.

1.5. Jenis Layanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

Pelayanan yang diselenggarakan oleh Mal Pelayanan Publik 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 DPM-PTSP 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.

Adapun jenis layanan yang tergabung dalam MPP terdiri dari 32 Instansi, 9 instansi Pemko dan 23 instansi vertikal dengan rincian sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh
   - Layanan PBG
   - Layanan MPPD
   - Layanan Sicantik Cloud
   - Helpdesk OSS
   - Layanan Mandiri OSS
   - Layanan Mandiri LKPM
   - Layanan Informasi & Pengaduan
   - Layanan UMKM Center

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh
   - Layanan KK, KTP-el & KIA
   - Layanan Surat/akte kelahiran & Kematian
   - Layanan Surat Ket. Pencatatan Sipil
   - Layanan Data Kependudukan
   - Layanan Surat Ket. Pengangkatan Anak
   - Layanan Surat Ket. Pengganti Identitas
   - Layanan Surat Ket. Pindah & Tempat Tinggal
   - Layanan Surat/akte Perkawinan & Perceraian
   - Layanan Akta Pengakuan & Pengesahan Anak
   - Layanan pendaftaran identitas kependudukan digital
   - Layanan Informasi & Pengaduan

3. Baitul Mal kota Banda Aceh
   - Layanan ZIS
   - Konsultasi Informasi & Konsultasi

4. Badan Pengelolaan Keuangan Kota Banda Aceh
   - Layanan PBB
   - Layanan Pajak Daerah (NPWPD)
   - Layanan Informasi & Pengaduan

5. Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh
   - Layanan Retribusi Sampah
   - Layanan Kebersihan
   - Layanan Penyedotan Tinja
   - Layanan Pemasangan Perbaikan Lampu Jalan
   - Layanan Pemangkasan Pohon
   - Layanan Sewa Alat Berat
   - Layanan Sewa Taman Sari
   - Layanan Rekomendasi Lingkungan
   - Layanan Izin Magang/Penelitian
   - Layanan sampah medis

6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banda Aceh
    - Layanan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)
    - Layanan Informasi & Pengaduan

7. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banda Aceh
    - Layanan Pendaftaran Rencana Tapak/Site Plan Perumahan
    - Layanan Informasi & Konsultasi

8. BP Jamsostek
    - Pendaftaran Perusahaan Baru
    - Layanan Pengecekan Tunggakan Iuran
    - Layanan Informasi & Pengaduan

9. Kepolisian Resor Kota (Polresta) Banda Aceh
    - Layanan Perpanjangan SKCK
    - Layanan Laporan Kehilangan Barang
    - Layanan Informasi & Pengaduan
10. Kejaksanaan Negeri Kota Banda Aceh
    - Pembayaran Denda
    - Pembayaran Bukti Tilang
    - Layanan Konsultasi Hukum Gratis

11. SAMSAT (DITLANTAS, BPKA & Jasa Raharja)
    - Pembayaran PKB
    - Perpanjangan STNK Tahunan
    - Pembayaran SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan)
    - Layanan Informasi & Pengaduan

12. PT. PLN (Persero)
    - Permohonan Pemasangan Baru
    - Permohonan Penambahan Daya
    - Layanan Aplikasi PLN Mobile
    - Layanan Informasi & Pengaduan

13. BPJS Kesehatan
    - Layanan Pendaftaran Baru
    - Layanan Pergantian Kartu
    - Layanan Perubahan Data
    - Layanan Perubahan Faskes
    - Layanan Perubahan Status
    - Layanan Pendaftaran Bayi Baru Lahir
    - Layanan Kartu Non Aktif
    - Layanan Perpanjangan Masa Aktif Kartu Anak
    - Layanan Informasi & Pengaduan
14. Kementrian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR BPN)
    - Layanan Informasi Pendaftaran Tanah
    - Layanan Informasi Nilai Tanah & property
    - Layanan Pendaftaran Pengembalian Batas
    - Layanan Informasi Aplikasi Sentuh Tanahku
    - Layanan Cek Plot/Plotting
    - Layanan Informasi & Pengaduan

15. Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh
    - Pendaftaran Nikah
    - Layanan Pernikahan
    - Bimbingan calon pengantin

- Buat duplikat buku nikah
- Konsultasi hukum islam dan hukum keluarga
- Pendaftaran wakaf
- Konsultasi Wakaf
- Informasi haji
- Informasi kemasjidan
- Informasi Kerukunan Umat Beragama
- Informasi penerangan umat Islam
- Kalibrasi Arah Kiblat
- Layanan legalisir buku nikah

16. PDAM
    - Pembayaran Rekening Air
    - Pemasangan Baru
    - Layanan Informasi & Pengaduan

17. Kantor Imigrasi Kelas I Banda Aceh
    - Layanan Pembuatan Paspor Baru
    - Layanan Pembuatan Paspor Penggantian
    - Surat Perjalanan Laksana Paspor Untuk WNI
    - Layanan Pelaporan orang asing
    - Layanan Informasi & Pengaduan

18. PT. POS Indonesia (Persero)
    - Layanan Pengiriman
    - Menerima Pembayaran PLN, PDAM, Pulsa, Telkom, Multifinance & OLSHOP
    - Menerima pembayaran pajak penerimaan negara dan penerimaan daerah
    - Penjualan Materai 3000 & 6000
    - Layanan Informasi & Pengaduan

19. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh
    - Pendaftaran NPWP Secara Online
    - Layanan Aktivasi EFIN
    - Layanan Pembuatan Kode e-Billing
    - Layanan Infromasi KSWP
    - Asistensi Layanan Mandiri
    - Layanan Informasi dan Konsultasi

20. PT. LKMS Mahirah Muamallah
    - Layanan Pembukaan Rekening
    - Layanan Penyetoran dan Penarikan
    - Pengajuan Pembiayaan Bagi Usaha Mikro
    - Layanan Informasi & Pengaduan

21. PT. Bank Aceh
    - Layanan Penyetoran dan Penarikan
    - Menerima Pembayaran Penerimaan Negara & Daerah
    - Menerima Pembayaran PKB
    - Menerima Pembayaran Perguruan Tinggi (Unsyiah & UIN)
    - Menerima Pembayaran & Pembelian Voucher, Pulsa & Wifi

22. Pengadilan Negeri
    - Layanan permohonan perwalian
    - Layanan permohonan ganti nama
    - Layanan permohonan perbaikan akta kelahiran

- Surat keterangan di pengadilan
- Layanan Informasi & Pengaduan

23. GAPKAINDO (Asosiasi)
    - Layanan SBU (sertifikat Badan Usaha)
    - Layanan SKA (sertifikat Keahlian)
    - Layanan SKT (sertifikat Keterampilan)

24. BPOM
    - Layanan Perizinan SKI/SKE
    - Layanan Pendamping Registrasi Produk Obat dan makanan
    - Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga
    - Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan

25. Pegadaian
    - Layanan Booking Gadai
    - Layanan perpanjang Gadai
    - Layanan cicil Gadai
    - Layanan tebus gadai
    - Layanan pembiayaan usaha
    - Layanan pembiayaan porsi haji
    - Layanan cicil kendaraan
    - Layanan cicil emas
    - Layanan tabung emas
    - Layanan Informasi & Pengaduan

26. Badan Narkotika Nasional (BNN)
    - Konsultasi Rehabilitasi
    - Layanan Sosialisasi
    - Layanan SKHPN
    - Layanan Tes Urine
    - Rehabilitasi Rawat Jalan
    - Layanan Informasi & Pengaduan

27. BEA CUKAI
    - Layanan pendaftaran *International Mobile Equipment Identity* (IMEI) untuk perangkat komunikasi yang dibawa dari luar negeri
    - Layanan pembuatan kode e-Billing
    - Layanan informasi asistensi ekspor bagi UMKM
    - Layanan informasi ketentuan barang Kena Cukai
    - Layanan informasi ketentuan barang kiriman dari luar negeri
    - Sosialisasi ketentuan barang bawaan penumpang dari luar negeri
    - Layanan informasi & pengaduan

28. Bank Syariah Indonesia (BSI)
    - Layanan pembukaan rekening
    - Layanan setor dan tarik tunai

29. Balai Penyediaan Perumahan (BP2P) Sumatera I
    - Layanan tanya jawab seputar permasalahan rumah
    - Pembuatan desain rumah sederhana
    - Konsultasi pemilihan material rumah
    - Pembuatan Rencana Anggaran Biaya (RAB)
    - Pendampingan teknis
    - Rencana pemeliharaan rumah

30. Balai Standarisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Banda Aceh
    - Layanan pengujian
    - Sertifikasi Produk
    - Kalibrasi
    - Pemeriksaan Halal
    - Sertifikasi Industri Hijau
    - Pelatihan
    - Verifikasi TKDN
    - Konsultasi dan Pendampingan

31. BTN Syariah
    - Layanan pembukaan rekening
    - Layanan setor dan tarik tunai

32. Mahkamah Syariah Kota Banda Aceh
    - Layanan konsultasi dan informasi

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana Survei

Pelaksana survei adalah pihak yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Mal Pelayanan Publik. SKM di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh, dengan Pengelola Pengaduan Publik sebagai koordinator. Adapun pelaksanaan survei dilakukan oleh petugas layanan informasi dan pengaduan serta petugas *front office* yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh umumnya dilakukan untuk mendukung evaluasi layanan dan pengambilan keputusan. SKM ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *skala likert*. Kuesioner SKM diberi untuk diisi oleh Responden (pelaku usaha) dan masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dengan cara responden mengisi secara digital pada scan barcode yang langsung terhubung ke alamat mpp.bandaacehkota.go.id/skm.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II (dua) tahun 2025 yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh menggunakan kuesioner yang memuat pernyataan dan pertanyaan tentang kondisi pelayanan yang diberikan. Kuesioner yang telah di isi 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 Mal Pelayanan Publik 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* Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh secara periodik yaitu sebanyak 2 (dua) kali dalam setahun.

2.4. Jadwal Pelaksanaan Survei

SKM yang dilaporkan ini adalah SKM yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada bulan Juli, Agustus, September, Oktober, November dan Desember 2025. Rincian Pelaksanaan SKM disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di MPP semester II Tahun 2025

No	Kegiatan	Bulan Pelaksanaan					
		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1.	Persiapan & Pelaksanaan Survei	V					
2.	Pelaksanaan Survei		V				
3.	Pelaksanaan Survei			V			
4	Pelaksanaan Survei					V	
5.	Pelaksanaan Survei, Pengolahan, Evaluasi data dan Penyusunan Laporan hasil						V

2.5. Tahapan Survei

Tahapan yang dilakukan dalam SKM adalah sebagai berikut:

a. Pertemuan dengan Bagian Organisasi Pemerintah Kota Banda Aceh dalam rangka menyepakati instrumen pengukuran kepuasan masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar pelaksanaan SKM.
b. Bersama dengan Bagian Organisasi menetapkan besar sampel minimal sejumlah 254 responden dengan metode penarikan sampel menggunakan metode *kuota sampling*.
c. Penentuan responden dilakukan oleh Pengelola Pengaduan Publik dan Petugas *Front Office* Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dan menyebarkan kuesioner SKM kepada masyarakat yang telah mendapatkan layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sampai mencapai 254 responden selama Bulan Juli, Agustus, September, Oktober, November dan Desember 2025.
d. Pengolahan data hasil survei dilakukan oleh Pengelola Pengaduan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 Survei Kepuasan Masyarakat (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

Jumlah sampel yang digunakan berjumlah 254 responden dengan metode penarikan sampel menggunakan metode *kuota sampling.*

3.2. Deskripsi Hasil

3.2.1. Identitas Responden

Identitas Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat di MPP (Mal Pelayanan Publik) Kota Banda Aceh adalah data umum tentang responden yang dikumpulkan untuk membantu analisis hasil survei. Identitas ini tidak bersifat pribadi/sensitif, tetapi bersifat deskriptif. Secara singkat, identitas responden yang dikumpulkan meliputi informasi tentang jenis pekerjaan dan jenis layanan yang diperoleh oleh responden dalam kunjungannya ke MPP Kota Banda Aceh. Hasil SKM menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pelaku usaha, pekerja dan masyarakat umum. Distribusi hasil pengelohan data pekerjaan terdiri dari :

- Tenaga Kesehatan (MPP Digital)

  Tenaga Kesehtan terdiri dari : Dokter Umum, Dokter Gigi, Dokter Spesialis, Perawat, Bidan, Ahli Gizi, Perekam 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
- Wajib pajak dan restribusi
- Masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan
- Masyarakat yang mengurus asuransi kesehatan

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 90,89 dengan kriteria sangat Baik (A).

Tabel 3. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

No	Unsur Layanan	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	93.01	A	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	92.22	A	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	92.81	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	91.73	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	91.53	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	92.02	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	91.63	A	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	90.84	A	Sangat Baik
9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	90.45	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	90.89	A	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2025

Dari tabel 3 Hasil Perhitungan SKM di MPP Kota Banda Aceh Semester II (dua) tahun 2025, dapat dilihat hasil tertinggi terdapat pada unsur Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya yang mendapatkan nilai 93,01 atau berada pada kategori sangat baik (A). Nilai terendah berada pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan yang memperoleh nilai 90,45 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 Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh semester II (dua) tahun 2025 diperoleh nilai sebesar 90,89 atau berada pada kategori Sangat Baik (A).

Meskipun unsur kesesuaian persyaratan pelayanan di MPP Kota Banda Aceh berhasil meraih nilai tertinggi dengan capaian sangat baik (A) sebesar 93,01, beberapa aspek tetap memerlukan evaluasi dan perbaikan. Prioritas pembenahan perlu diarahkan pada unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang mencatat nilai terendah, terutama akibat kendala teknis pada fasilitas aksesibilitas. Saat ini, eskalator menuju lantai 3 sudah dapat beroperasi walau sesekali masih mengalami gangguan, namun fasilitas lift masih mengalami kerusakan dan membutuhkan penanganan segera demi kenyamanan masyarakat.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut yang dilakukan terhadap nilai terendah pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II tahun 2025 oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh adalah:

1. Koordinasi dengan Instansi Terkait

Koordinasi dengan instansi terkait dalam rencana tindak lanjut oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh dilakukan untuk memastikan kebijakan dan layanan penanaman modal berjalan terpadu, efektif, dan sesuai kewenangan masing-masing instansi.

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

2. Meningkatkan Layanan Konsultasi dan Pengaduan

DPMPTSP akan melakukan koordinasi internal untuk mengoptimalkan layanan konsultasi dan pengaduan, baik yang diakses secara langsung maupun daring. Langkah strategis ini diambil sebagai upaya nyata untuk meningkatkan kualitas dan transparansi pada seluruh

proses pelayanan perizinan, khususnya di lingkungan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh. Melalui penguatan sistem layanan ini, diharapkan proses birokrasi dapat berjalan dengan lebih cepat dan efisien. Selain itu, optimalisasi ini juga ditargetkan mampu meminimalkan kebingungan para pemohon informasi, sehingga masyarakat dapat mengurus perizinan dengan lebih mudah dan pasti.

BAB V
PENUTUP

Mal Pelayanan Publik (MPP) memudahkan masyarakat karena berbagai layanan tersedia dalam satu lokasi sehingga lebih efisien dari segi waktu dan biaya. Namun, hasil survei menunjukkan masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Keberhasilan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di MPP Kota Banda Aceh memerlukan komitmen seluruh instansi yang tergabung, dukungan pimpinan daerah, serta partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan. Survei ini menjadi alat penting untuk mengukur kepuasan masyarakat dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik di Kota Banda Aceh. Berdasarkan hasil SKM Semester II Tahun 2025, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh hasil SKM adalah 90,89 atau berada pada kategori Sangat Baik (A).
2. Masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh antara lain mengharapkan agar MPP Kota Banda Aceh meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana, meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan dan mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik.
3. Kelemahan atau kekurangan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh berada pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan.

Hasil dari penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menjadi tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan 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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
13	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
16	3	4	4	3	4	4	4	4	4	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	3	4	4	4	3	4	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	3	4	4	4	4	35
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35

RESPONDEN	PERTANYAAN									
	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	
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
26	4	4	4	4	3	4	3	4	3	33
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
28	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
29	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
30	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
34	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
35	3	3	4	3	3	4	4	3	3	30
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
37	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
44	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
46	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
47	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34

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	
48	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
49	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29
50	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29
51	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
52	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
53	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
55	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
57	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
62	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
64	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
66	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
68	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
69	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
70	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27

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	
72	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
74	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
75	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
76	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
79	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
80	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
81	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
83	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
85	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
88	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
90	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
91	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
92	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
93	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
94	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
95	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35

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	
96	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
97	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
99	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
100	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
102	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
103	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
105	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
106	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34
107	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
109	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
112	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
113	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
114	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
115	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
116	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
117	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
118	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
119	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35

RESPONDEN	PERTANYAAN									
	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	
120	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
121	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
122	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
123	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
124	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
125	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
126	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
127	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
128	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
129	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
130	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
136	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
137	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
138	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
139	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
140	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
141	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
143	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35

RESPONDEN	PERTANYAAN									
	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	
144	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
145	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
146	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
147	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
149	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
150	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
151	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
152	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
153	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
154	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
155	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
157	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
158	4	4	4	3	3	4	3	4	4	33
159	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
160	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
161	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
163	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
164	4	3	4	4	4	3	4	4	3	33
165	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
166	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
167	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34

RESPONDEN	PERTANYAAN									
	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	
168	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
169	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
171	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
172	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
173	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
174	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
176	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
177	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
178	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
179	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
181	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
182	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
183	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
184	4	4	4	4	3	4	3	4	3	33
185	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
186	3	4	4	4	4	4	3	4	3	33
187	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
188	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
189	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33
190	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
191	3	4	3	4	4	4	3	4	3	32

RESPONDEN	PERTANYAAN									
	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	
192	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33
193	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
194	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33
195	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
196	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
197	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
198	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
199	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
200	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
201	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
202	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
203	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
204	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
205	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
206	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
207	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
208	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
209	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
210	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
211	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
212	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
213	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
214	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
215	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35

RESPONDEN	PERTANYAAN									
	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	
216	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
217	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
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	3	3	4	4	4	4	33
221	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
222	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
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	4	3	4	3	4	34
226	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
227	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
228	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
229	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
231	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
232	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
233	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
234	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33
235	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
236	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
238	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
239	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34

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	
240	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
241	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
242	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
243	4	4	3	4	4	4	4	4	2	33
244	4	3	4	3	4	4	3	3	3	31
245	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
246	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
247	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
248	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33
249	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33
250	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33
251	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
252	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
254	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
∑ nilai/Unsur	**945**	**937**	**943**	**932**	**930**	**935**	**931**	**923**	**919**	**8.395**
NRR/Unsur	3,720	3,689	3,713	3,669	3,661	3,681	3,665	3,634	3,618	3,672
NRR Tertimbang/Unsur	0,409	0,406	0,408	0,404	0,403	0,405	0,403	0,400	0,398	3,636
IKM Unit Pelayanan	93,012	92,224	92,815	91,732	91,535	92,028	91,634	90,846	90,453	**90,89**