



# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Kuartal I Tahun 2022

**BALAI PENGUJIAN ALAT-ALAT UKUR, TAKAR, TIMBANG  
DAN PERLENGKAPANNYA  
(BPUTTP)**

**DIREKTORAT METROLOGI  
Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Masyarakat baik warga negara atau penduduk merupakan penerima manfaat dari penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik oleh penyelenggara dapat diselenggarakan dalam sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

1. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
2. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
3. memperpendek proses pelayanan;
4. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
5. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Kementerian Perdagangan sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin tersedianya pelayanan publik yang baik telah menerbitkan Peraturan Menteri Perdagangan nomor 85 tahun 2016

tentang Pelayanan Terpadu Perdagangan. Peraturan ini menjelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu perdagangan, dibentuk Unit Pelayanan Terpadu perdagangan (UPTP) yang terdiri dari 4 UPTP, salah satunya adalah UPTP IV yang menyelenggarakan pelayanan di bidang Metrologi Legal.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, UPTP IV dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melakukan survei kepuasan pelanggan kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan UPTP IV berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Pelanggan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **II. TUJUAN**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat/pelanggan sebagai pengguna layanan yang dilaksanakan oleh UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan di bidang Metrologi Legal.

## **III. SASARAN**

1. Mendorong partisipasi pelanggan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP.
2. Mendorong UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP meningkatkan kualitas pelayanan di bidang Metrologi Legal.
3. Mendorong UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP menjadi lebih inovatif menyelenggarakan pelayanan bidang Metrologi Legal.

## **IV. PRINSIP**

Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan pelanggan harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei kepuasan pelanggan harus melibatkan peran sertamasyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan pelanggan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei kepuasan pelanggan harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan pelanggan, surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

**V. UNSUR SURVEI KEPUASAN PELANGGAN**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pelanggan Balai Pengujian UTTP Direktorat Metrologi kuartal I tahun 2022 adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian  
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Kejelasan/Transparansi Biaya/Tarif  
Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **I. PELAKSANAAN**

Pelaksanaan survei untuk kuartal I Tahun 2022 ini dilakukan dengan cara pengisian oleh masyarakat dalam hal ini pelanggan pengguna layanan bidang metrologi legal yang mendapatkan pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang Balai Pengujian UTTP dengan melalui link Survei Kepuasan Pelanggan UPTP IV <http://forms.gle/tHfqxP7VpcfBRQTZ9>. Hasil atas Survei Kepuasan Pelanggan disajikan dalam bentuk kualitatif, dengan parameter penilaian tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Hasil Survei Kepuasan Pelanggan, dimaksudkan untuk:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari Balai Pengujian UTTP sebagai pelaksana pelayanan bidang Metrologi Legal.
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Balai Pengujian UTTP.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

## II. PENGOLAHAN DATA KUESIONER ATAS LAYANAN UPTP IV PADA BALAI PENGUJIAN UTTP

Pengolahan data hasil survei kepuasan pelanggan kuartal I Tahun 2022 ini difokuskan hanya pada perhitungan jenis pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang dilakukan oleh UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP dengan menggunakan persentase tingkat kepuasan pelanggan. Ada 4 (empat) tingkat penilaian yang dapat dipilih salah satu untuk setiap unsur survei, yaitu:

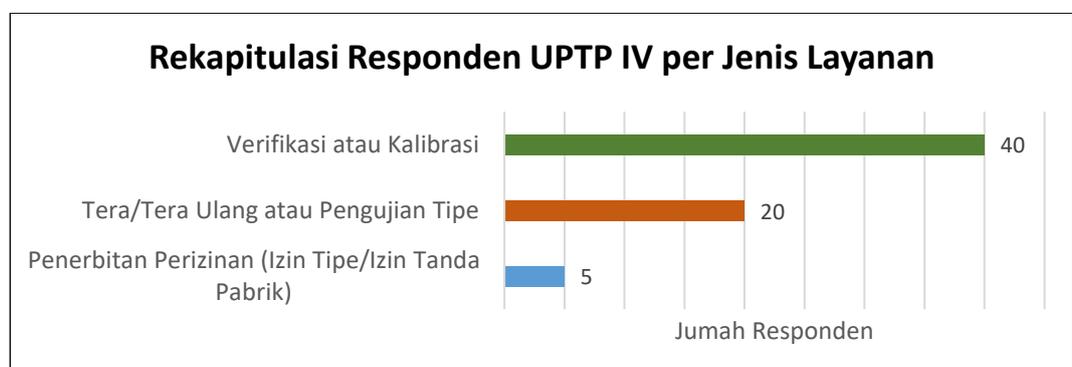
- 1 = tidak baik;
- 2 = kurang baik;
- 3 = baik;
- 4 = sangat baik.

Pada survei ini, jumlah responden yang melakukan pengisian kuesioner survei kepuasan pelanggan untuk kuartal I Tahun 2022 adalah sebanyak 20 (dua puluh) orang.

### 1. Jumlah Responden per Jenis Layanan

Total responden sejumlah 65 (enam puluh lima) orang selama periode Januari – Maret 2022. Responden tersebut terbagi atas jenis layanan sebagai berikut:

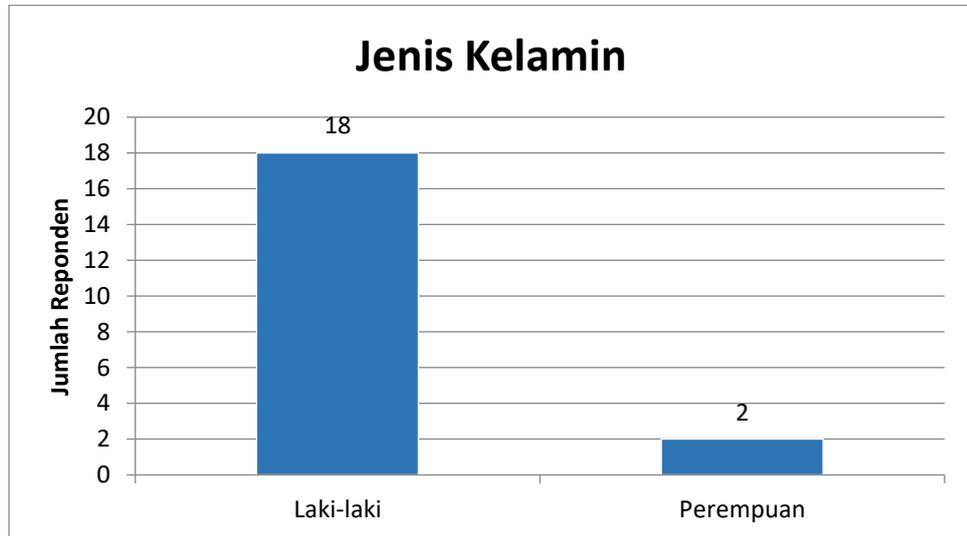
Notasi	Keterangan	Jumlah
1	Penerbitan Perizinan (Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik)	5
2	Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang UTTP	20
3	Verifikasi dan Kalibrasi	40



Grafik 1. Rekapitulasi responden berdasarkan jenis layanan.

## 2. Jenis Kelamin

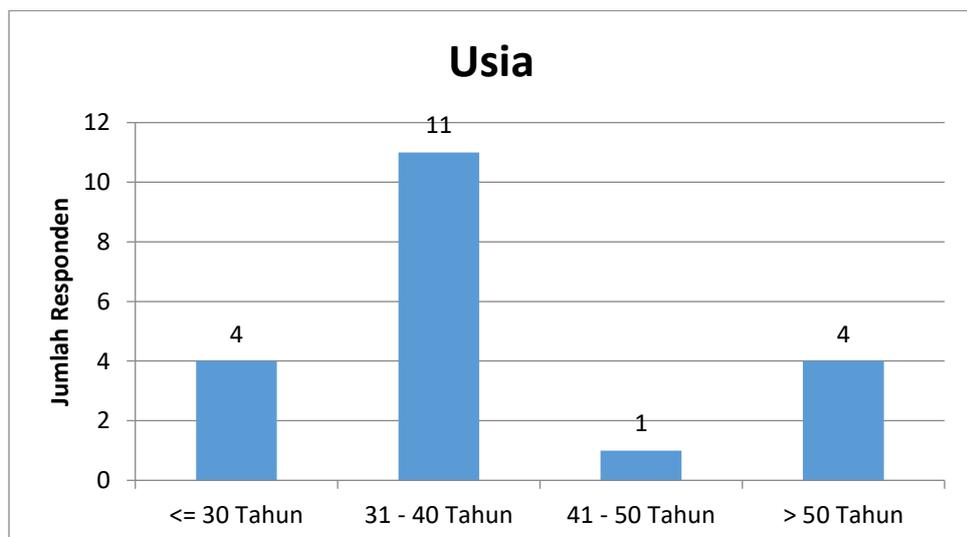
Dari total 20 (dua puluh) orang responden, jumlah responden yang melakukan pengisian survei mayoritas adalah laki-laki yaitu 18 (delapan belas) orang, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan ada 2 (dua) orang sebagaimana tercantum dalam Grafik 2. Seluruhnya tidak ada responden yang tidak mengisi jenis kelamin.



Grafik 2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.

## 3. Usia

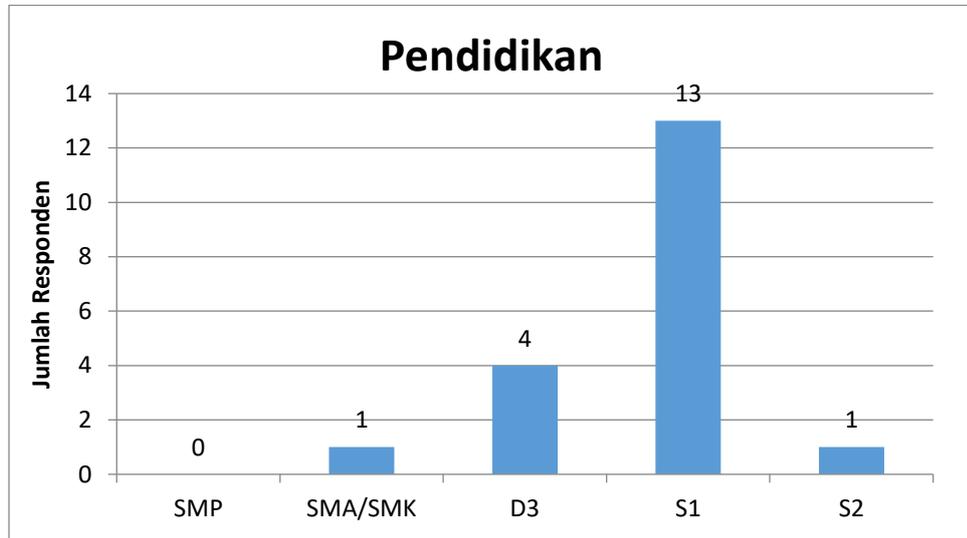
Jumlah responden untuk masing-masing rentang usia dapat dilihat pada Grafik 3. Pada grafik tersebut tampak bahwa jumlah responden yang paling banyak melakukan pengisian kuesioner berada dalam rentang usia 31 s.d. 40 tahun yaitu 11 (sebelas) orang. Pada unsur ini tidak ada responden yang tidak mengisi kriteria usia.



Grafik 3. Jumlah responden berdasarkan rentang usia.

#### 4. Tingkat Pendidikan

Jumlah responden untuk masing-masing tingkat pendidikan tercantum dalam Grafik 4. Jumlah responden terbanyak yang melakukan pengisian kuesioner adalah untuk tingkatan pendidikan S1 yaitu sebanyak 13 (tiga belas) orang. Tidak ada responden dari tingkat pendidikan SMP.

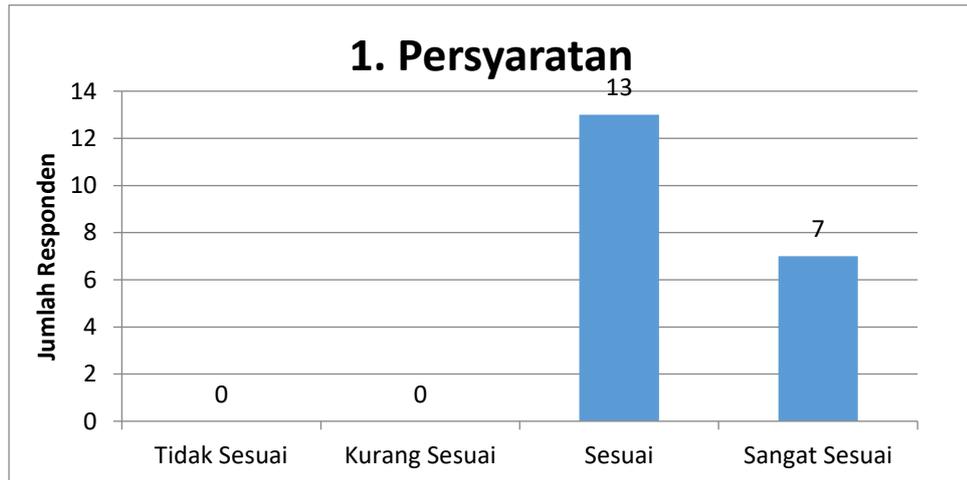


Grafik 4. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Dari data pengisian setiap unsur dalam kuesioner survei kepuasan pelanggan didapatkan hasil sebagai berikut:

### 1. Persyaratan

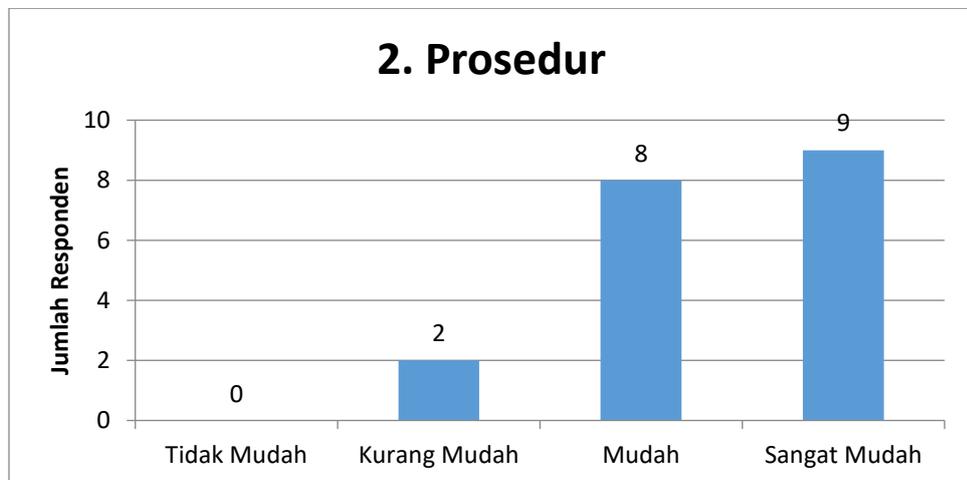
Pada Grafik 5. menunjukkan bahwa jumlah responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sudah sesuai sebanyak 13 (tiga belas) orang dan yang menyatakan persyaratan pelayanan sangat sesuai sebanyak 7 (tujuh) orang.



Grafik 5. Tingkat kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan.

### 2. Prosedur Pelayanan

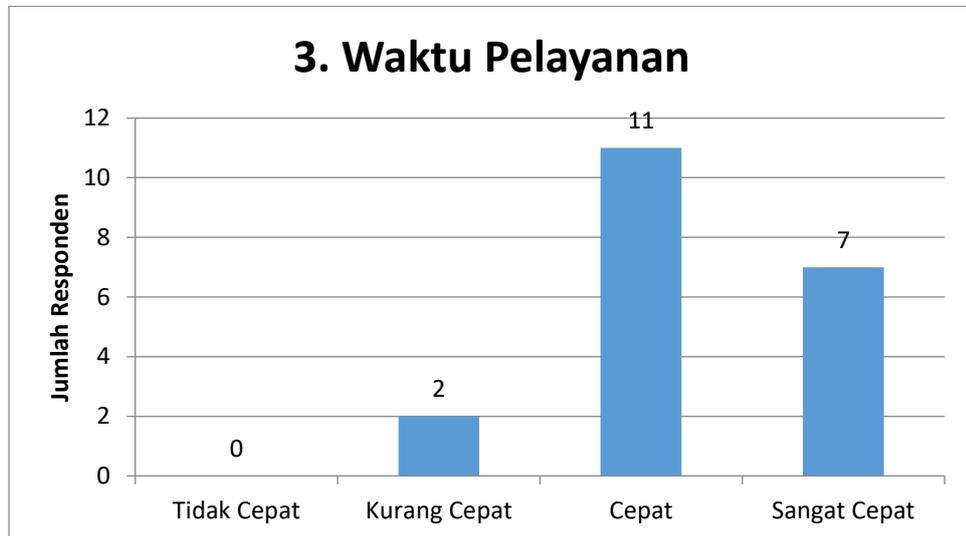
Dari Grafik 6. dapat dilihat bahwa jumlah responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan sangat mudah sebanyak 9 (sembilan) orang dan yang menyatakan prosedur pelayanan mudah sebanyak 8 (delapan) orang. Sedangkan responden yang menyatakan pelayanan kurang mudah sebanyak 2 (dua) orang. Terdapat 1 (satu) responden yang tidak mengisi survei.



Grafik 6. Tingkat kemudahan prosedur pelayanan.

### 3. Waktu Pelayanan

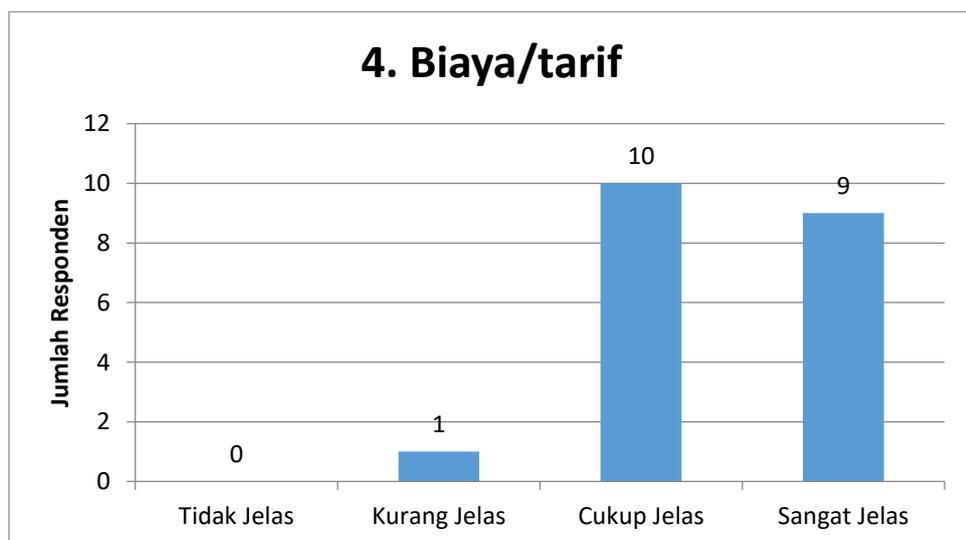
Pada Grafik 7. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 2 (dua) orang, sudah cepat sebanyak 11 (sebelas) orang dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 7 (tujuh) orang.



Grafik 7. Tingkat kecepatan waktu memberikan pelayanan.

### 4. Kejelasan/Transparansi Informasi Biaya/Tarif

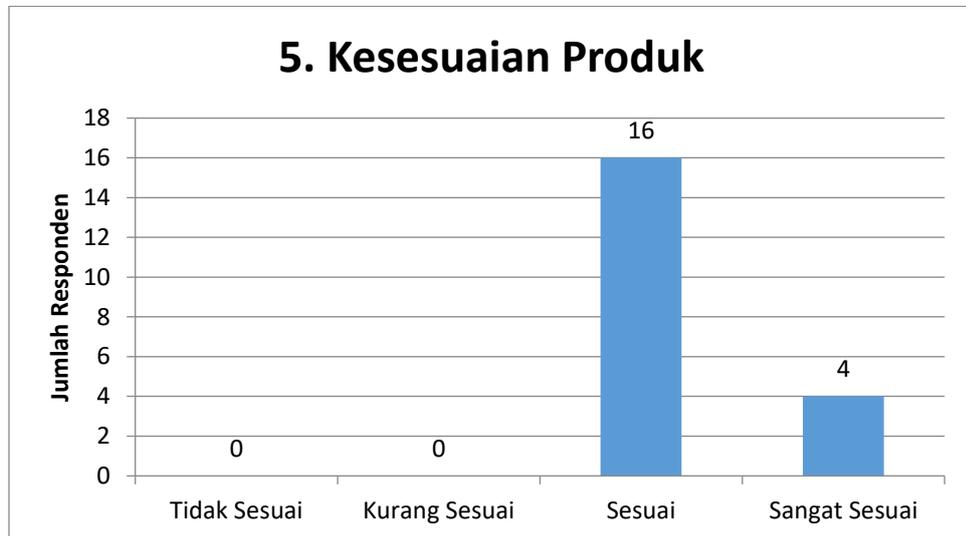
Dari Grafik 8. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan kejelasan informasi biaya kurang jelas sebanyak 1 (satu) orang, cukup jelas sebanyak 10 (sepuluh) orang dan yang menyatakan kejelasan informasi biaya pelayanan sangat jelas sebanyak 9 (sembilan) orang.



Grafik 8. Tingkat kewajaran tarif dalam pelayanan.

## 5. Kesesuaian Produk Pelayanan

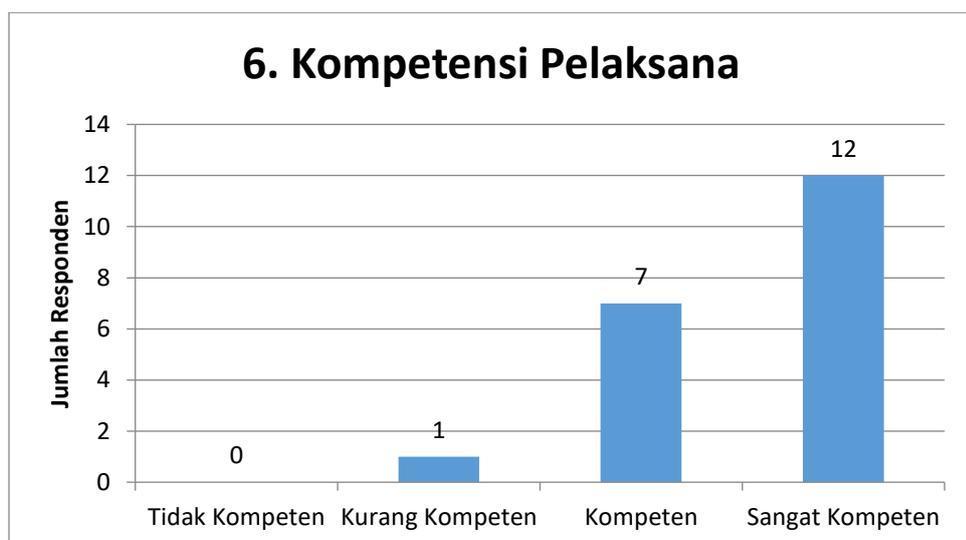
Pada Grafik 9. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan produk layanan sudah sesuai sebanyak 16 (enam belas) orang dan yang menyatakan produk layanan sangat sesuai sebanyak 4 (empat) orang.



Grafik 9. Kesesuaian produk dengan standar pelayanan.

## 6. Kompetensi Pelaksana

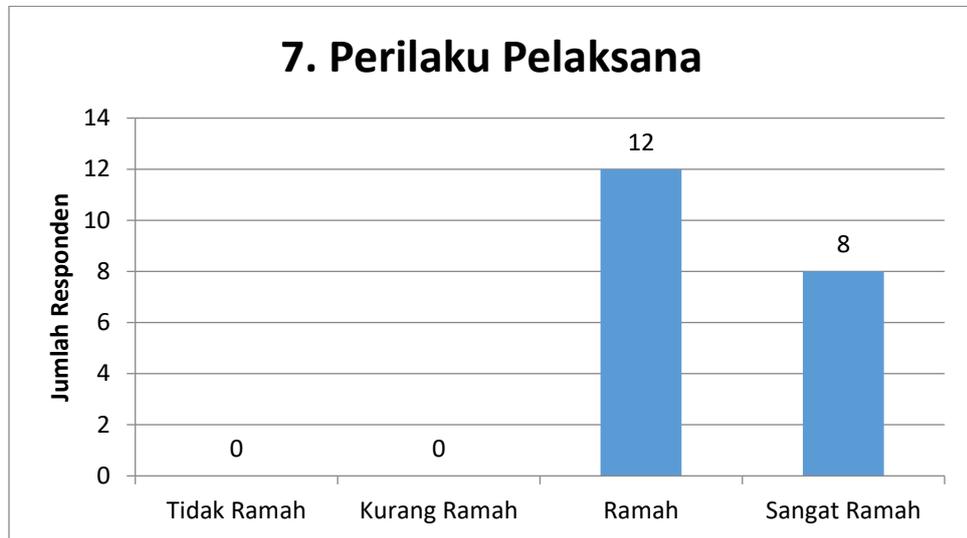
Pada Grafik 10. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan petugas kurang kompeten sebanyak 1 (satu) orang, yang menyatakan petugas sudah kompeten sebanyak 7 (tujuh) orang dan yang menyatakan petugas sangat kompeten sebanyak 12 (dua belas) orang.



Grafik 10. Tingkat kompetensi petugas.

## 7. Perilaku Pelaksana

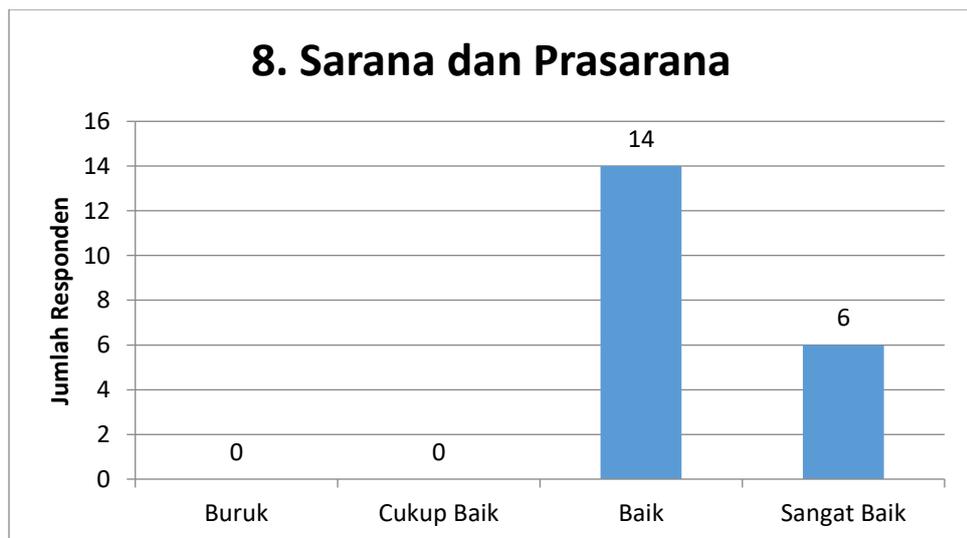
Dari Grafik 11. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan petugas sudah sopan dan ramah sebanyak 12 (dua belas) orang dan yang menyatakan petugas sangat sopan dan ramah sebanyak 8 (delapan) orang.



Grafik 11. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas.

## 8. Sarana dan Prasarana

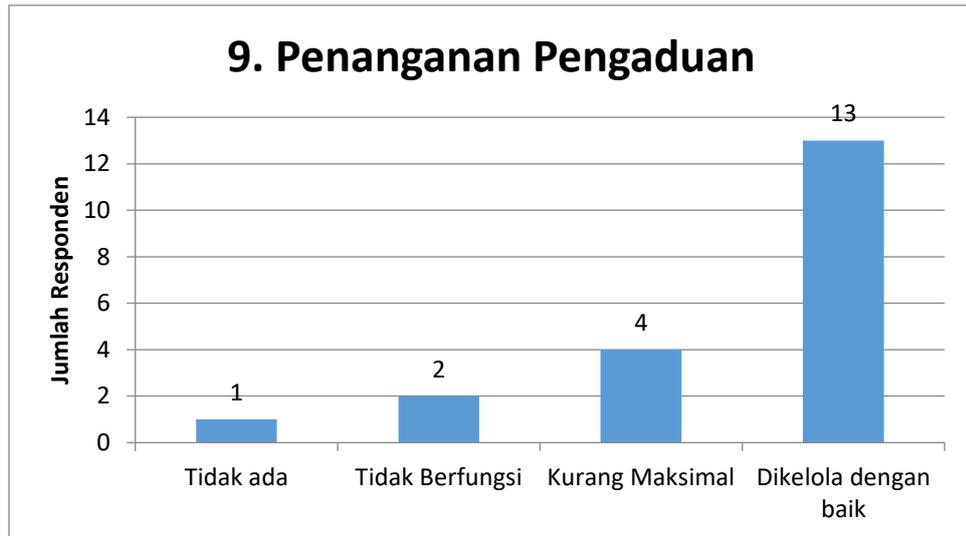
Pada Grafik 12. dapat dilihat bahwa jumlah responden, yang menyatakan baik sebanyak 14 (empat belas) orang dan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana sangat baik sebanyak 6 (enam) orang.



Grafik 12. Kualitas sarana dan prasarana.

## 9. Penanganan Pengaduan

Dari Grafik 13. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 1 (satu) orang, yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan tidak berfungsi sebanyak 2 (dua) orang, yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan kurang maksimal sebanyak 4 (empat) orang dan yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 13 (tiga belas) orang.



Grafik 13. Penanganan pengaduan pelanggan.

### **III. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Kuartal Satu Tahun 2022**

#### **3.1 Rekapitulasi Hasil Survei**

Dari rekapitulasi hasil survei kepuasan pelanggan yang ditunjukkan oleh Grafik 5. s.d. Grafik 13., tampak bahwa jumlah responden terbanyak yang melakukan pengisian untuk setiap unsur adalah:

1. Persyaratan yang sudah sesuai dengan jenis layanan ada 13 (tiga belas) orang dari 20 (dua puluh) orang responden;
2. Prosedur pelayanan yang sangat mudah ada 9 (sembilan) orang dari 20 (dua puluh) orang responden;
3. Waktu yang cepat dalam memberikan pelayanan ada 11 (sebelas) orang dari 20 (dua puluh) orang responden;
4. Kejelasan informasi/transparansi biaya/tarif dalam pelayanan yang cukup jelas ada 10 (sepuluh) orang dari 20 (dua puluh) orang responden;
5. Kesesuaian produk pelayanan sesuai dengan standar pelayanan ada 16 (enam belas) orang dari 20 (dua puluh) orang responden;
6. Petugas sangat kompeten dalam melakukan pelayanan ada 10 (sepuluh) orang dari 20 (dua puluh) orang responden;
7. Petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan ada 12 (dua belas) orang dari 20 (dua puluh) orang responden;
8. Sarana dan prasarana yang disediakan berkualitas baik berjumlah 14 (empat belas) orang dari 20 (dua puluh) orang responden;
9. Penanganan pengaduan pelanggan sudah dikelola dengan baik ada 13 (tiga belas) orang dari 20 (dua puluh) responden.

Dari hasil rekapitulasi ada beberapa unsur yang masih membutuhkan perhatian untuk dilakukan evaluasi yaitu:

1. Prosedur Pelayanan

Terdapat 1 (satu) orang responden yang tidak mengisi survei.

2. Penanganan Pengaduan Pelanggan

Jumlah responden ada 1 (satu) orang dari 20 (dua puluh) orang responden yang menyatakan bahwa tidak ada penanganan pengaduan pelanggan.

## Rekapitulasi Survei Kepuasan Pelanggan

Periode : Januari s.d. Maret

Tahun : 2022

Tabel 1. Rekapitulasi survei kepuasan pelanggan kuartal I tahun 2022.

No.	Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,35
2	Prosedur Pelayanan	3,37
3	Waktu Penyelesaian	3,25
4	Biaya/Tarif	3,40
5	Kesesuaian Produk	3,20
6	Kompetensi Pelaksana	3,55
7	Perilaku Pelaksana	3,40
8	Sarana dan Prasarana	3,30
9	Penanganan Pengaduan	3,45

**Nilai IKM = 84,08**

Dari hasil rekapitulasi dan perhitungan dari hasil survei kepuasan pelanggan didapatkan nilai sebesar **84,08**. Nilai ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada Balai Pengujian UTTP, Direktorat Metrologi adalah B yang menjelaskan bahwa kinerja unit pelayanan adalah **BAIK**.

### 3.2 Perbandingan dengan Periode Sebelumnya (Kuartal IV 2021)

Berikut adalah perbandingan nilai unsur pelayanan dari tiap kuartal sebelumnya pada tahun 2021.

Tabel 2. Perbandingan survei kepuasan pelanggan antara kuartal IV tahun 2021 dengan kuartal I tahun 2022.

No.	Kriteria Penilaian	Kuartal IV 2021	Kuartal I 2022	Peningkatan dan Penurunan
1	Persyaratan	3,53	3,35	-0,18
2	Prosedur Pelayanan	3,47	3,37	-0,10
3	Waktu Penyelesaian	3,35	3,25	-0,10
4	Biaya/Tarif	3,65	3,40	-0,25
5	Kesesuaian Produk	3,29	3,20	-0,09
6	Kompetensi Pelaksana	3,59	3,55	-0,04
7	Perilaku Pelaksana	3,69	3,40	-0,29
8	Sarana dan Prasarana	3,41	3,30	-0,11
9	Penanganan Pengaduan	3,77	3,45	-0,32
	<b>Nilai IKM</b>	<b>88,18</b>	<b>84,08</b>	<b>-4,1</b>

### 3.3 Saran-Saran yang Disampaikan Pelanggan

Ada saran-saran yang telah disampaikan oleh pelanggan untuk pelayanan Pengujian dalam rangka Pengujian Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang pada Balai Pengujian UTTP Direktorat Metrologi yaitu:

1. *“Pelayanan mohon dipercepat.”*
2. *“Untuk pengetesan tera/tera ulang meter mohon kegagalan pengetesan tidak membuat hangus pembayaran karena hal ini dapat menimbulkan pertanyaan dari konsumen.”*
3. *“Tetap jaga dan tingkatkan pelayanan yang sudah sangat baik dan tertata rapi demi kenyamanan bersama, terutama mengenai kejelasan penanganan oleh Direktorat Metrologi.”*
4. *“Semoga pelayanan in situ bisa kembali normal seperti sedia kala.”*

#### 5. **3.4 Kesimpulan Hasil Survei**

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil survei adalah sebagai berikut:

1. Kriteria dengan nilai unsur pelayanan terendah adalah kesesuaian produk pelayanan;
2. Kriteria dengan nilai unsur pelayanan tertinggi adalah kompetensi pelaksana;
3. Dari perbandingan nilai antar kuartal, semua unsur mengalami penurunan;
4. Secara umum nilai IKM dari kuartal I Tahun 2022 ke kuartal IV Tahun 2021 terjadi penurunan sebesar **4,1**;
5. Dengan nilai IKM sebesar **84,08** maka mutu pelayanan kuartal I Tahun 2022 pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang pada Balai Pengujian UTTP adalah **B (Baik)**.

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Hasil survei kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa mutu pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang pada Balai Pengujian UTTP mempunyai nilai B. Dengan penilaian ini, maka kinerja Balai Pengujian ini adalah **Baik**. Pada kuartal I Tahun 2022 terdapat penurunan nilai unsur yang cukup tinggi dibandingkan dengan kuartal IV Tahun 2021. Secara menyeluruh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kuartal I Tahun 2022 ini pun terjadi penurunan dibandingkan dengan kuartal IV Tahun 2021. Diharapkan dengan perhitungan hasil ini, pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang pada Balai Pengujian UTTP sebagai unit yang melaksanakan pelayanan publik pada bidang Metrologi Legal dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga akan mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat yang lebih baik ke depannya.



# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Kuartal II Tahun 2022

**BALAI PENGUJIAN ALAT-ALAT UKUR, TAKAR, TIMBANG  
DAN PERLENGKAPANNYA  
(BPUTTP)**

**DIREKTORAT METROLOGI  
Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Masyarakat baik warga negara atau penduduk merupakan penerima manfaat dari penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik oleh penyelenggara dapat diselenggarakan dalam sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

1. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
2. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
3. memperpendek proses pelayanan;
4. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
5. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Kementerian Perdagangan sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin tersedianya pelayanan publik yang baik telah menerbitkan Peraturan Menteri Perdagangan nomor 85 tahun 2016

tentang Pelayanan Terpadu Perdagangan. Peraturan ini menjelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu perdagangan, dibentuk Unit Pelayanan Terpadu perdagangan (UPTP) yang terdiri dari 4 UPTP, salah satunya adalah UPTP IV yang menyelenggarakan pelayanan di bidang Metrologi Legal.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, UPTP IV dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melakukan survei kepuasan pelanggan kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan UPTP IV berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Pelanggan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **II. TUJUAN**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat/pelanggan sebagai pengguna layanan yang dilaksanakan oleh UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan di bidang Metrologi Legal.

## **III. SASARAN**

1. Mendorong partisipasi pelanggan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP.
2. Mendorong UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP meningkatkan kualitas pelayanan di bidang Metrologi Legal.
3. Mendorong UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP menjadi lebih inovatif menyelenggarakan pelayanan bidang Metrologi Legal.

## **IV. PRINSIP**

Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan pelanggan harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei kepuasan pelanggan harus melibatkan peran sertamasyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan pelanggan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei kepuasan pelanggan harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan pelanggan, surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## **V. UNSUR SURVEI KEPUASAN PELANGGAN**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pelanggan Balai Pengujian UTTP Direktorat Metrologi kuartal I tahun 2022 adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian  
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Kejelasan/Transparansi Biaya/Tarif  
Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **I. PELAKSANAAN**

Pelaksanaan survei untuk kuartal II Tahun 2022 ini dilakukan dengan cara pengisian oleh masyarakat dalam hal ini pelanggan pengguna layanan bidang metrologi legal yang mendapatkan pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang Balai Pengujian UTTP dengan melalui link Survei Kepuasan Pelanggan UPTP IV <http://forms.gle/tHfqxP7VpcfBRQTZ9>. Hasil atas Survei Kepuasan Pelanggan disajikan dalam bentuk kualitatif, dengan parameter penilaian tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Hasil Survei Kepuasan Pelanggan, dimaksudkan untuk:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari Balai Pengujian UTTP sebagai pelaksana pelayanan bidang Metrologi Legal.
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Balai Pengujian UTTP.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

## II. PENGOLAHAN DATA KUESIONER ATAS LAYANAN UPTP IV PADA BALAI PENGUJIAN UTTP

Pengolahan data hasil survei kepuasan pelanggan kuartal II Tahun 2022 ini difokuskan hanya pada perhitungan jenis pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang dilakukan oleh UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP dengan menggunakan persentase tingkat kepuasan pelanggan. Ada 4 (empat) tingkat penilaian yang dapat dipilih salah satu untuk setiap unsur survei, yaitu:

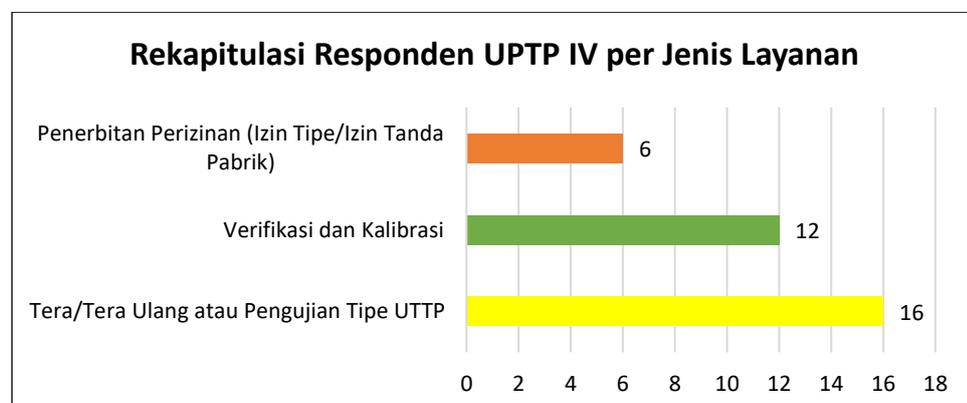
- 1 = tidak baik;
- 2 = kurang baik;
- 3 = baik;
- 4 = sangat baik.

Pada survei ini, jumlah responden yang melakukan pengisian kuesioner survei kepuasan pelanggan untuk kuartal II Tahun 2022 adalah sebanyak 16 (enam belas) orang.

### 1. Jumlah Responden per Jenis Layanan

Total responden sejumlah 29 (enam puluh lima) orang selama periode April – Juni 2022. Responden tersebut terbagi atas jenis layanan sebagai berikut:

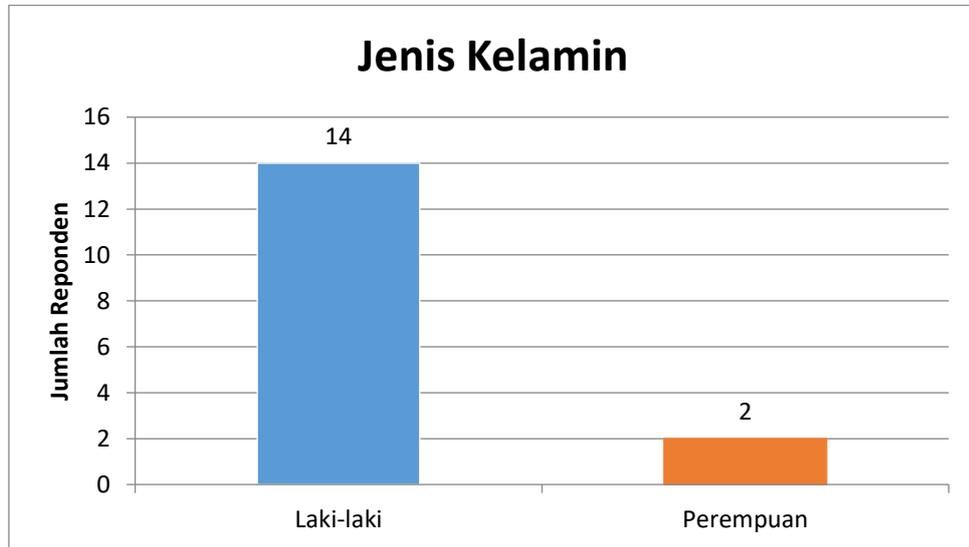
Notasi	Keterangan	Jumlah
1	Penerbitan Perizinan (Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik)	6
2	Verifikasi dan Kalibrasi	12
3	Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang UTTP	16



Grafik 1. Rekapitulasi responden berdasarkan jenis layanan.

## 2. Jenis Kelamin

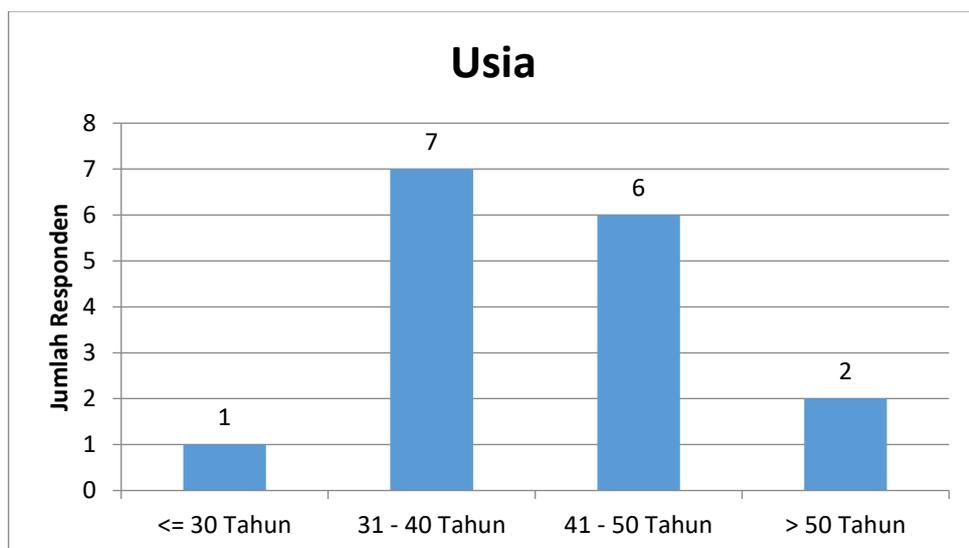
Dari total 16 (enam belas) orang responden, jumlah responden yang melakukan pengisian survei mayoritas adalah laki-laki yaitu 14 (empat belas) orang, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan ada 2 (dua) orang sebagaimana tercantum dalam Grafik 2. Seluruhnya tidak ada responden yang tidak mengisi jenis kelamin.



Grafik 2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.

## 3. Usia

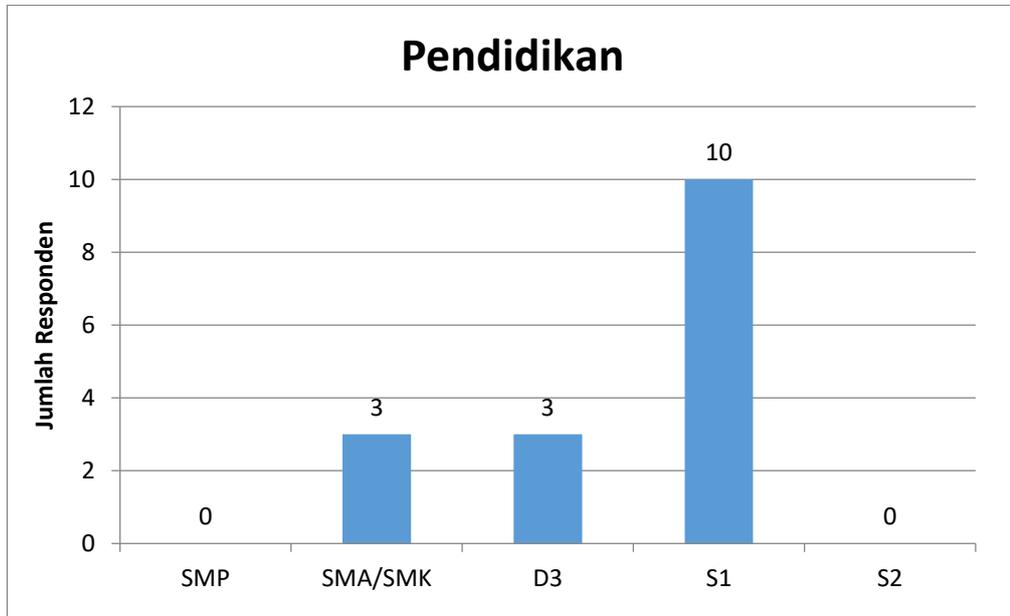
Jumlah responden untuk masing-masing rentang usia dapat dilihat pada Grafik 3. Pada grafik tersebut tampak bahwa jumlah responden yang paling banyak melakukan pengisian kuesioner berada dalam rentang usia 31 s.d. 40 yaitu 7 (tujuh) orang. Pada unsur ini tidak ada responden yang tidak mengisi kriteria usia.



Grafik 3. Jumlah responden berdasarkan rentang usia.

#### 4. Tingkat Pendidikan

Jumlah responden untuk masing-masing tingkat pendidikan tercantum dalam Grafik 4. Jumlah responden terbanyak yang melakukan pengisian kuesioner adalah untuk tingkatan pendidikan S1 yaitu sebanyak 10 (sepuluh) orang. Tidak ada responden dari tingkat pendidikan SMP dan S2.

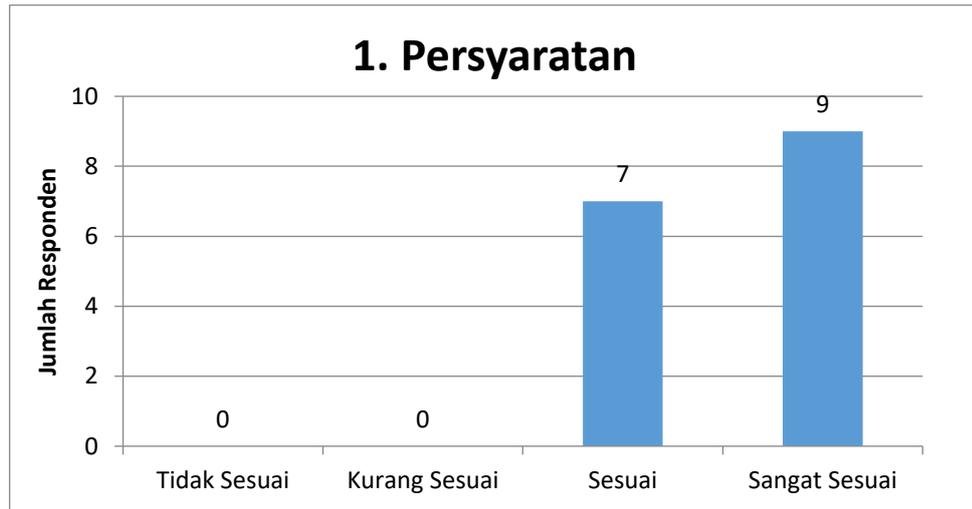


Grafik 4. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Dari data pengisian setiap unsur dalam kuesioner survei kepuasan pelanggan didapatkan hasil sebagai berikut:

### 1. Persyaratan

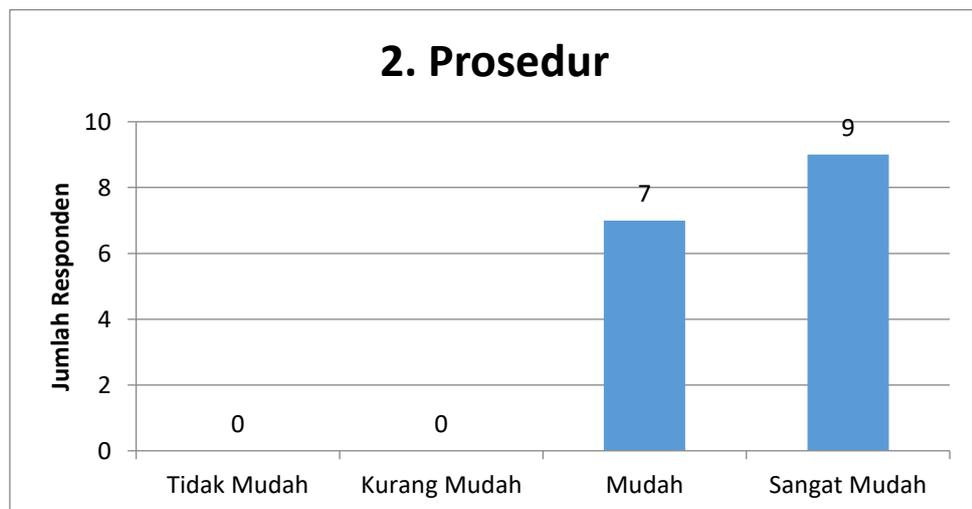
Pada Grafik 5. menunjukkan bahwa jumlah responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sudah sesuai sebanyak 7 (tujuh) orang dan yang menyatakan persyaratan pelayanan sangat sesuai sebanyak 9 (sembilan) orang.



Grafik 5. Tingkat kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan.

### 2. Prosedur Pelayanan

Dari Grafik 6. dapat dilihat bahwa jumlah responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan sangat mudah sebanyak 9 (sembilan) orang dan yang menyatakan prosedur pelayanan mudah sebanyak 7 (tujuh) orang.



Grafik 6. Tingkat kemudahan prosedur pelayanan.

### 3. Waktu Pelayanan

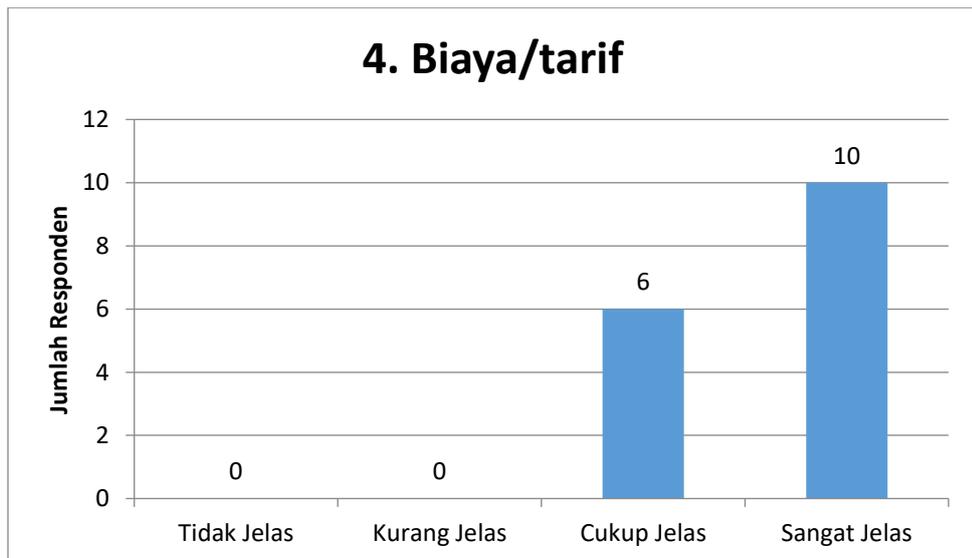
Pada Grafik 7. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan waktu pelayanan sudah cepat sebanyak 8 (delapan) orang, yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 7 (tujuh) orang, dan yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 1 (satu) orang.



Grafik 7. Tingkat kecepatan waktu memberikan pelayanan.

### 4. Kejelasan/Transparansi Informasi Biaya/Tarif

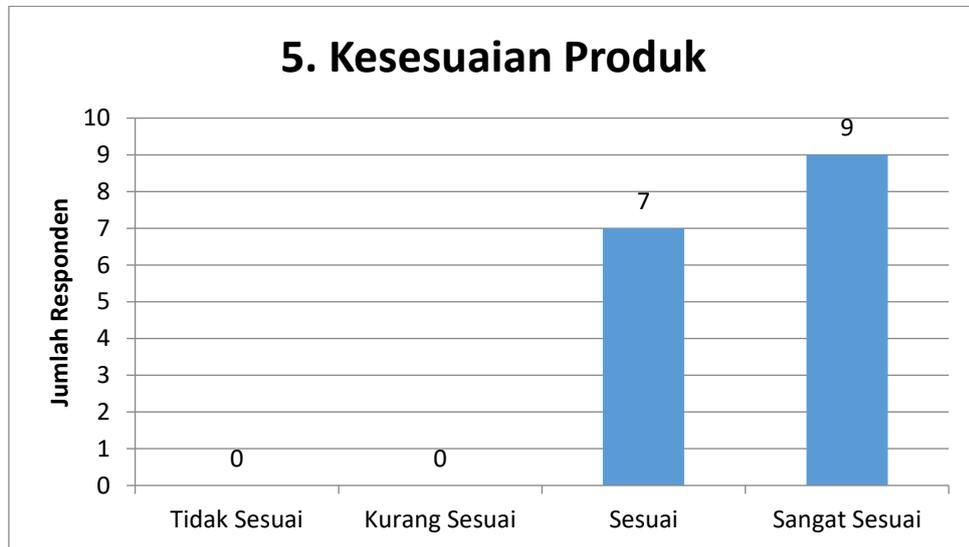
Dari Grafik 8. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan kejelasan informasi biaya cukup jelas sebanyak 6 (enam) orang dan yang menyatakan kejelasan informasi biaya pelayanan sangat jelas sebanyak 10 (sepuluh) orang.



Grafik 8. Tingkat kewajaran tarif dalam pelayanan.

## 5. Kesesuaian Produk Pelayanan

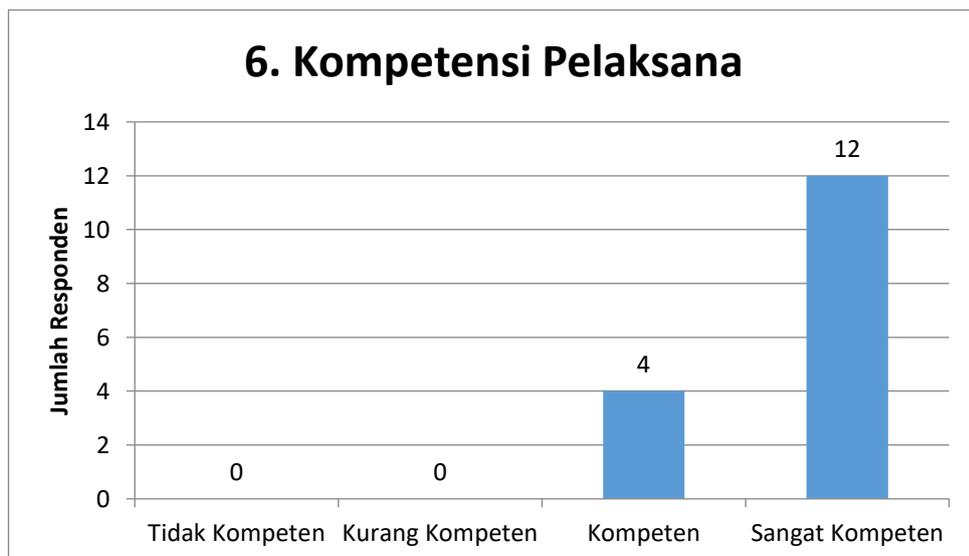
Pada Grafik 9. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan produk layanan sudah sesuai sebanyak 7 (tujuh) orang dan yang menyatakan produk layanan sangat sesuai sebanyak 9 (sembilan) orang.



Grafik 9. Kesesuaian produk dengan standar pelayanan.

## 6. Kompetensi Pelaksana

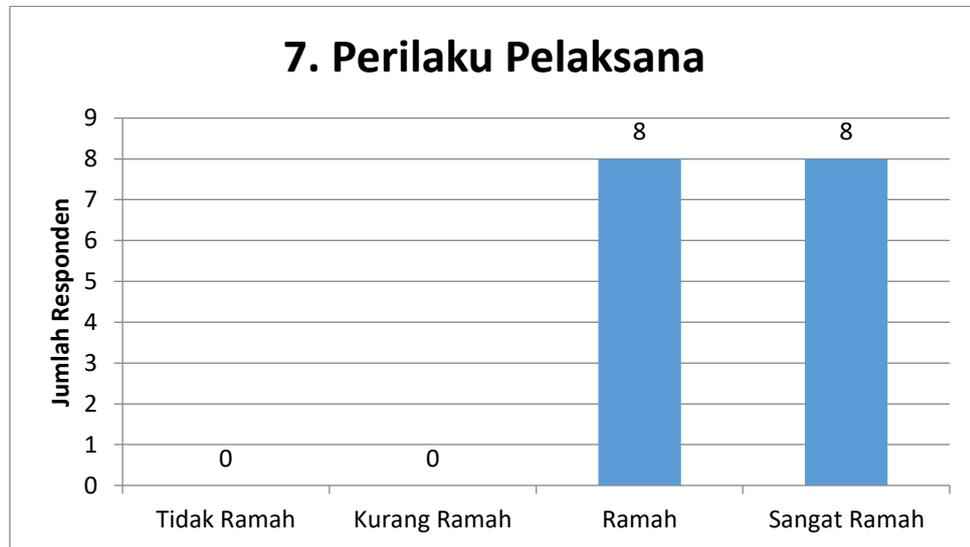
Pada Grafik 10. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan petugas sudah kompeten sebanyak 4 (tiga) orang dan yang menyatakan petugas sangat kompeten sebanyak 12 (dua belas) orang.



Grafik 10. Tingkat kompetensi petugas.

## 7. Perilaku Pelaksana

Dari Grafik 11. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan petugas sudah sopan dan ramah sebanyak 8 (delapan) orang dan yang menyatakan petugas sangat sopan dan ramah sebanyak 8 (delapan) orang.



Grafik 11. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas.

## 8. Sarana dan Prasarana

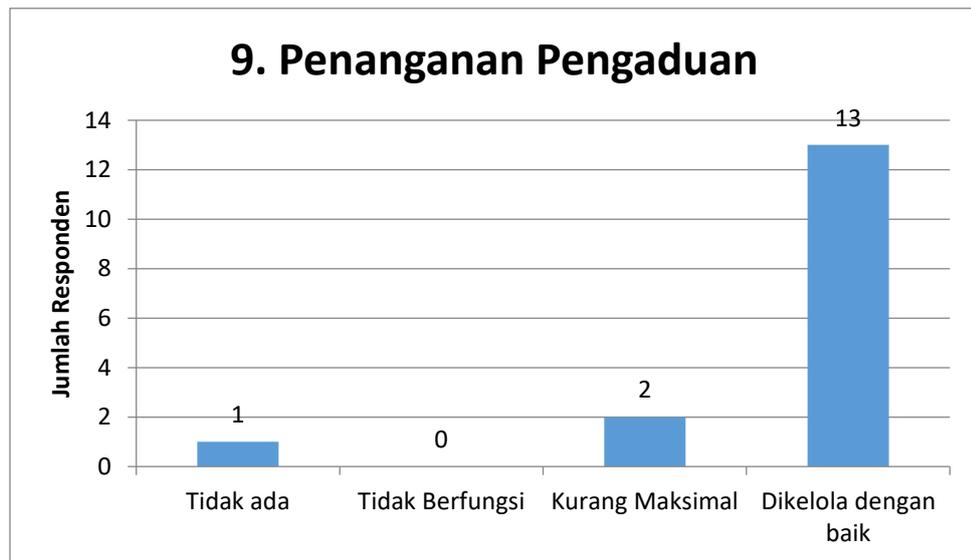
Pada Grafik 12. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana cukup baik sebanyak 1 (satu orang), baik sebanyak 7 (tujuh) orang dan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana sangat baik sebanyak 8 (delapan) orang.



Grafik 12. Kualitas sarana dan prasarana.

## 9. Penanganan Pengaduan

Dari Grafik 13. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 1 (satu) orang, yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan kurang maksimal sebanyak 2 (dua) orang dan yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 13 (tiga belas) orang.



Grafik 13. Penanganan pengaduan pelanggan.

### **III. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Kuartal II Tahun 2022**

#### **3.1 Rekapitulasi Hasil Survei**

Dari rekapitulasi hasil survei kepuasan pelanggan yang ditunjukkan oleh Grafik 5. s.d. Grafik 13., tampak bahwa jumlah responden terbanyak yang melakukan pengisian untuk setiap unsur adalah:

1. Persyaratan yang sangat sesuai dengan jenis layanan ada 9 (sembilan) orang dari 16 (enam belas) orang responden;
2. Prosedur pelayanan yang sangat mudah ada 9 (sembilan) orang dari 16 (enam belas) orang responden;
3. Waktu yang cepat dan sangat cepat dalam memberikan pelayanan masing-masing ada 8 (delapan) orang responden;
4. Kejelasan informasi/transparansi biaya/tarif dalam pelayanan yang sangat jelas ada 10 (sepuluh) orang dari 16 (enam belas) orang responden;
5. Kesesuaian produk pelayanan yang sangat sesuai dengan standar pelayanan ada 9 (sembilan) orang dari 16 (enam belas) orang responden;
6. Petugas sangat kompeten dalam melakukan pelayanan ada 12 (dua belas) orang dari 16 (enam belas) orang responden;
7. Petugas sopan dan ramah serta sangat sopan dan ramah masing-masing berjumlah 8 (delapan) orang responden;
8. Sarana dan prasarana yang disediakan berkualitas sangat baik berjumlah 8 (delapan) orang dari 16 (enam belas) orang responden;
9. Penanganan pengaduan pelanggan sudah dikelola dengan baik ada 13 (tiga belas) orang dari 16 (enam belas) responden.

Dari hasil rekapitulasi ada beberapa unsur yang masih membutuhkan perhatian untuk dilakukan evaluasi yaitu:

1. Waktu Pelayanan  
Terdapat 1 (satu) orang dari 16 (enam belas) orang responden yang menyatakan bahwa bahwa waktu pelayanan kurang cepat.
2. Sarana dan Prasarana  
Terdapat 1 (satu) orang dari 16 (enam belas) orang responden yang menyatakan bahwa bahwa sarana dan prasarana cukup baik.
3. Penanganan Pengaduan Pelanggan  
Terdapat 1 (satu) orang dari 16 (enam belas) orang responden yang menyatakan bahwa tidak ada penanganan pengaduan pelanggan.

## Rekapitulasi Survei Kepuasan Pelanggan

Periode : April s.d. Juni

Tahun : 2022

Tabel 1. Rekapitulasi survei kepuasan pelanggan kuartal II tahun 2022.

No.	Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,56
2	Prosedur Pelayanan	3,56
3	Waktu Penyelesaian	3,44
4	Biaya/Tarif	3,63
5	Kesesuaian Produk	3,56
6	Kompetensi Pelaksana	3,75
7	Perilaku Pelaksana	3,50
8	Sarana dan Prasarana	3,44
9	Penanganan Pengaduan	3,69

**Nilai IKM = 89,24**

Dari hasil rekapitulasi dan perhitungan dari hasil survei kepuasan pelanggan didapatkan nilai sebesar **89,24**. Nilai ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada Balai Pengujian UTTP, Direktorat Metrologi adalah A yang menjelaskan bahwa kinerja unit pelayanan adalah **SANGAT BAIK**.

### 3.2 Perbandingan dengan Periode Sebelumnya (Kuartal I 2022)

Berikut adalah perbandingan nilai unsur pelayanan dari tiap kuartal sebelumnya pada tahun 2022.

Tabel 2. Perbandingan survei kepuasan pelanggan antara kuartal I tahun 2022 dengan kuartal II tahun 2022.

No.	Kriteria Penilaian	Kuartal I 2022	Kuartal II 2022	Peningkatan dan Penurunan
1	Persyaratan	3,35	3,56	0,21
2	Prosedur Pelayanan	3,37	3,56	0,19
3	Waktu Penyelesaian	3,25	3,44	0,19
4	Biaya/Tarif	3,40	3,63	0,23
5	Kesesuaian Produk	3,20	3,56	0,36
6	Kompetensi Pelaksana	3,55	3,75	0,20
7	Perilaku Pelaksana	3,40	3,50	0,10
8	Sarana dan Prasarana	3,30	3,44	0,14
9	Penanganan Pengaduan	3,45	3,69	0,24
	<b>Nilai IKM</b>	<b>84,08</b>	<b>89,24</b>	<b>5,16</b>

### 3.3 Saran-Saran yang Disampaikan Pelanggan

Ada saran-saran yang telah disampaikan oleh pelanggan untuk pelayanan Pengujian dalam rangka Pengujian Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang pada Balai Pengujian UTTP Direktorat Metrologi yaitu:

1. *“Terimakasih atas bantuan dan bimbingannya selama kami melakukan pengujian, semoga pelayanan yang sudah sangat baik bisa dipertahankan dan ditingkatkan. Sukses selalu!”*
2. *“Terimakasih banyak Balai UTTP untuk kemudahan pelayanan dan kecepatan pelaksanaan kegiatan.”*
3. *“Sangat membantu dalam pengurusan legalitas dan penjelasan mengenai tera ulang ke klien kami, tingkatkan.”*

### **3.4 Kesimpulan Hasil Survei**

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil survei adalah sebagai berikut:

1. Kriteria dengan nilai unsur pelayanan terendah adalah sarana dan prasarana;
2. Kriteria dengan nilai unsur pelayanan tertinggi adalah kompetensi pelaksana;
3. Dari perbandingan nilai antar kuartal, semua unsur mengalami kenaikan;
4. Secara umum nilai IKM dari kuartal I Tahun 2022 ke kuartal II Tahun 2022 terjadi kenaikan sebesar **5,16**;
5. Dengan nilai IKM sebesar **89,24** maka mutu pelayanan kuartal II Tahun 2022 pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang pada Balai Pengujian UTTP adalah **A (Sangat Baik)**.

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Hasil survei kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa mutu pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang pada Balai Pengujian UTTP mempunyai nilai A. Dengan penilaian ini, maka kinerja Balai Pengujian ini adalah **Sangat Baik**. Pada kuartal II Tahun 2022 terdapat kenaikan nilai unsur yang cukup tinggi dibandingkan dengan kuartal I Tahun 2022. Secara menyeluruh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kuartal II Tahun 2022 ini pun terjadi kenaikan dibandingkan dengan kuartal I Tahun 2022. Diharapkan dengan perhitungan hasil ini, pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang pada Balai Pengujian UTTP sebagai unit yang melaksanakan pelayanan publik pada bidang Metrologi Legal dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga akan mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat yang lebih baik ke depannya.



# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Kuartal III Tahun 2022

**BALAI PENGUJIAN ALAT-ALAT UKUR, TAKAR, TIMBANG  
DAN PERLENGKAPANNYA  
(BPUTTP)**

**DIREKTORAT METROLOGI  
Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Masyarakat baik warga negara atau penduduk merupakan penerima manfaat dari penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik oleh penyelenggara dapat diselenggarakan dalam sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

1. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
2. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
3. memperpendek proses pelayanan;
4. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
5. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Kementerian Perdagangan sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin tersedianya pelayanan publik yang baik telah menerbitkan Peraturan Menteri Perdagangan nomor 85 tahun 2016

tentang Pelayanan Terpadu Perdagangan. Peraturan ini menjelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu perdagangan, dibentuk Unit Pelayanan Terpadu perdagangan (UPTP) yang terdiri dari 4 UPTP, salah satunya adalah UPTP IV yang menyelenggarakan pelayanan di bidang Metrologi Legal.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, UPTP IV dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melakukan survei kepuasan pelanggan kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan UPTP IV berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Pelanggan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **II. TUJUAN**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat/pelanggan sebagai pengguna layanan yang dilaksanakan oleh UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan di bidang Metrologi Legal.

## **III. SASARAN**

1. Mendorong partisipasi pelanggan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP.
2. Mendorong UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP meningkatkan kualitas pelayanan di bidang Metrologi Legal.
3. Mendorong UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP menjadi lebih inovatif menyelenggarakan pelayanan bidang Metrologi Legal.

#### **IV. PRINSIP**

Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**

Hasil survei kepuasan pelanggan harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan survei kepuasan pelanggan harus melibatkan peran sertamasyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan pelanggan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. **Berkesinambungan**

Survei kepuasan pelanggan harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. **Keadilan**

Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. **Netralitas**

Dalam melakukan survei kepuasan pelanggan, surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## **V. UNSUR SURVEI KEPUASAN PELANGGAN**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pelanggan Balai Pengujian UTTP Direktorat Metrologi kuartal III tahun 2022 adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian  
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Kejelasan/Transparansi Biaya/Tarif  
Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **I. PELAKSANAAN**

Pelaksanaan survei untuk kuartal III Tahun 2022 ini dilakukan dengan cara pengisian oleh masyarakat dalam hal ini pelanggan pengguna layanan bidang metrologi legal yang mendapatkan pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang Balai Pengujian UTTP dengan melalui link Survei Kepuasan Pelanggan UPTP IV <http://forms.gle/tHfqxP7VpcfBRQTZ9>. Hasil atas Survei Kepuasan Pelanggan disajikan dalam bentuk kualitatif, dengan parameter penilaian tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Hasil Survei Kepuasan Pelanggan, dimaksudkan untuk:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari Balai Pengujian UTTP sebagai pelaksana pelayanan bidang Metrologi Legal.
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Balai Pengujian UTTP.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

## II. PENGOLAHAN DATA KUESIONER ATAS LAYANAN UPTP IV PADA BALAI PENGUJIAN UTTP

Pengolahan data hasil survei kepuasan pelanggan kuartal III Tahun 2022 ini difokuskan hanya pada perhitungan jenis pelayanan Pengujian dalam rangka Evaluasi Tipe Impor/Ekspor atau Tera/Tera Ulang dilakukan oleh UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP dengan menggunakan persentase tingkat kepuasan pelanggan. Ada 4 (empat) tingkat penilaian yang dapat dipilih salah satu untuk setiap unsur survei, yaitu:

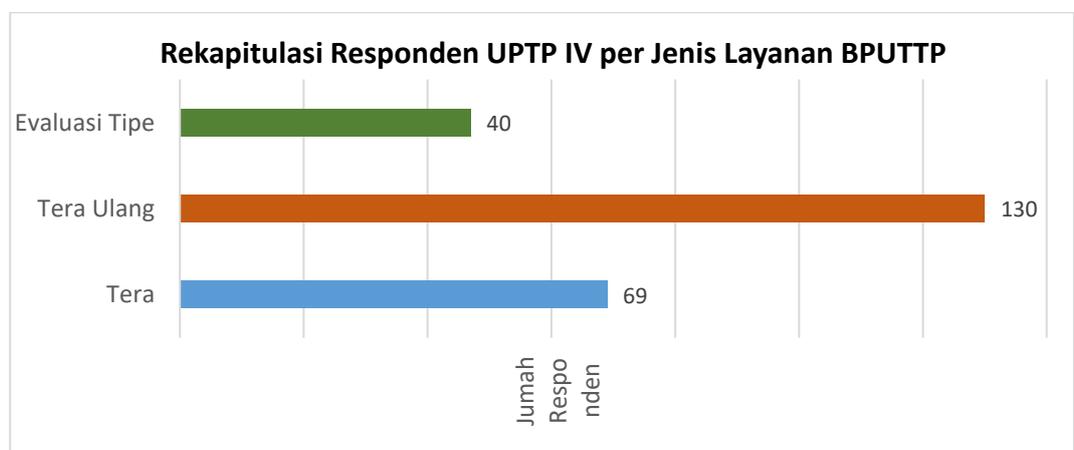
- 1 = tidak baik;
- 2 = kurang baik;
- 3 = baik;
- 4 = sangat baik.

Pada survei ini, jumlah responden yang melakukan pengisian kuesioner survei kepuasan pelanggan untuk kuartal III Tahun 2022 adalah sebanyak 246 (dua ratus empat puluh enam) orang.

### 1. Jumlah Responden per Jenis Layanan

Total responden sejumlah 246 (dua ratus empat puluh enam) orang selama periode Juli – September 2022. Responden tersebut terbagi atas jenis layanan sebagai berikut:

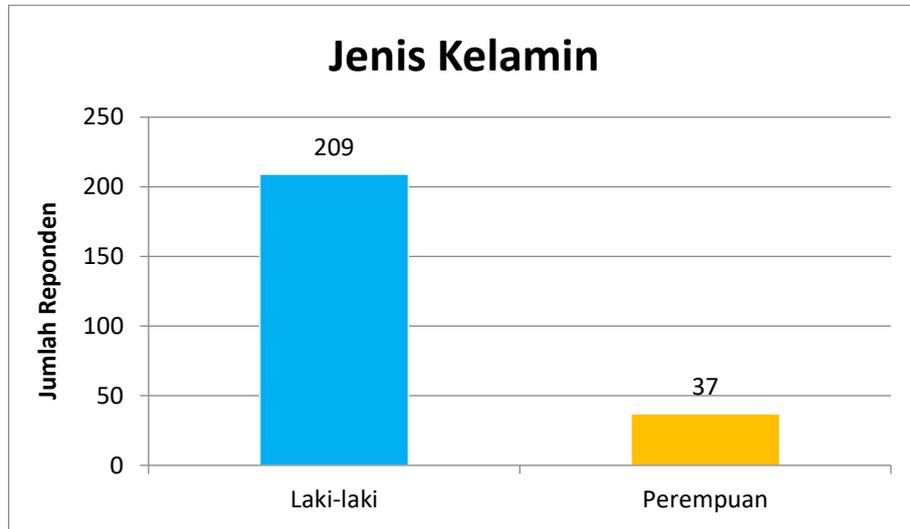
Notasi	Keterangan	Jumlah
1	Tera	69
2	Tera Ulang	130
3	Evaluasi Tipe	47



Grafik 1. Rekapitulasi responden berdasarkan jenis layanan.

## 2. Jenis Kelamin

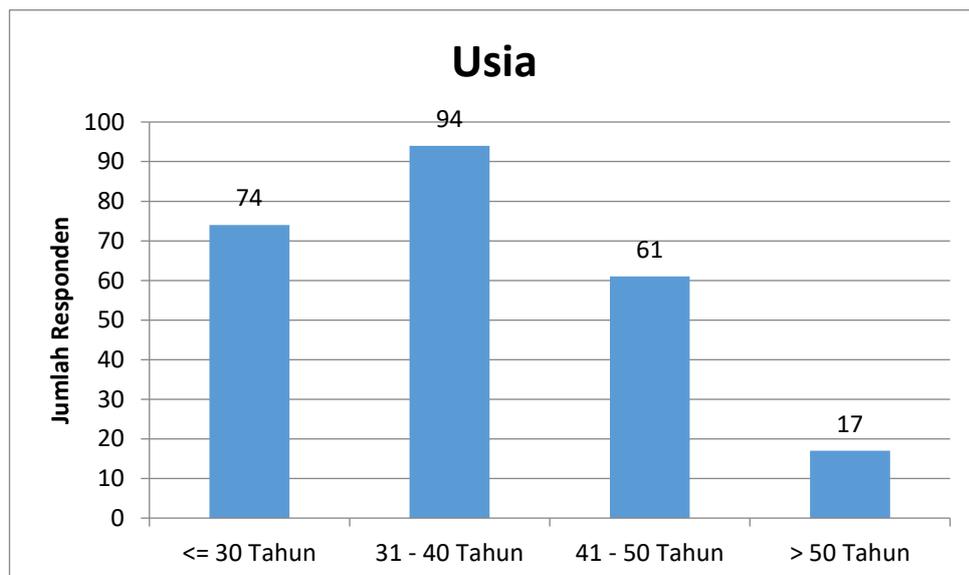
Dari total 246 (dua ratus empat puluh enam) orang responden, jumlah responden yang melakukan pengisian survei mayoritas adalah laki-laki yaitu sebesar 209 (dua ratus sembilan) orang, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan ada 37 (tiga puluh tujuh) orang sebagaimana tercantum dalam Grafik 2.



Grafik 2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.

## 3. Usia

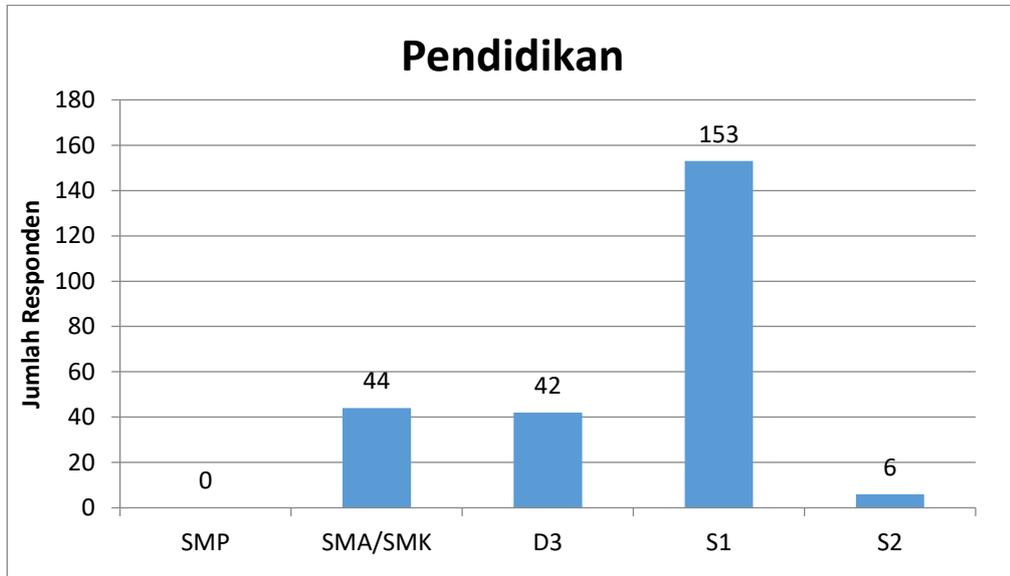
Jumlah responden untuk masing-masing rentang usia dapat dilihat pada Grafik 3. Pada grafik tersebut tampak bahwa jumlah responden yang paling banyak melakukan pengisian kuesioner berada dalam rentang usia 31 s.d. 40 yaitu 94 (sembilan puluh empat) orang. Pada unsur ini tidak ada responden yang tidak mengisi kriteria usia.



Grafik 3. Jumlah responden berdasarkan rentang usia.

#### 4. Tingkat Pendidikan

Jumlah responden untuk masing-masing tingkat pendidikan tercantum dalam Grafik 4. Jumlah responden terbanyak yang melakukan pengisian kuesioner adalah untuk tingkatan pendidikan S1 yaitu sebanyak 153 (seratus lima puluh tiga) orang. Tidak ada responden dari tingkat pendidikan SMP.

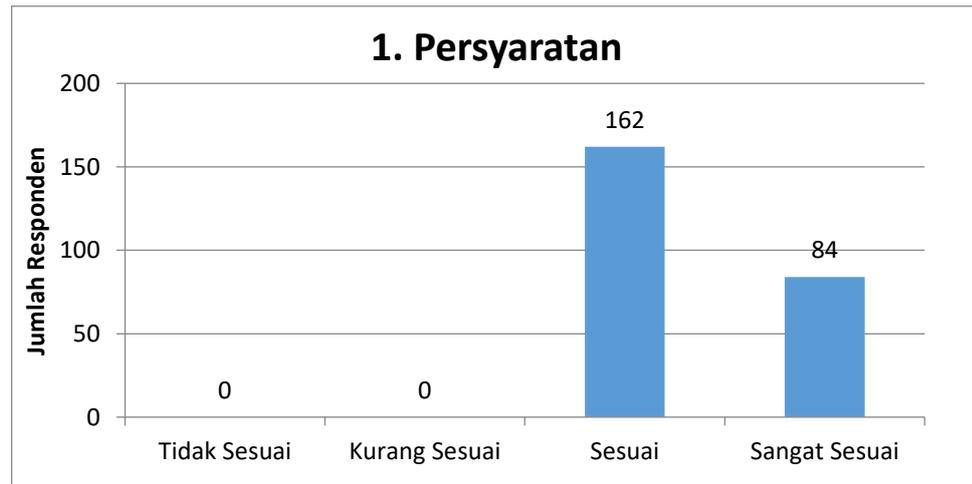


Grafik 4. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Dari data pengisian setiap unsur dalam kuesioner survei kepuasan pelanggan didapatkan hasil sebagai berikut:

### 1. Persyaratan

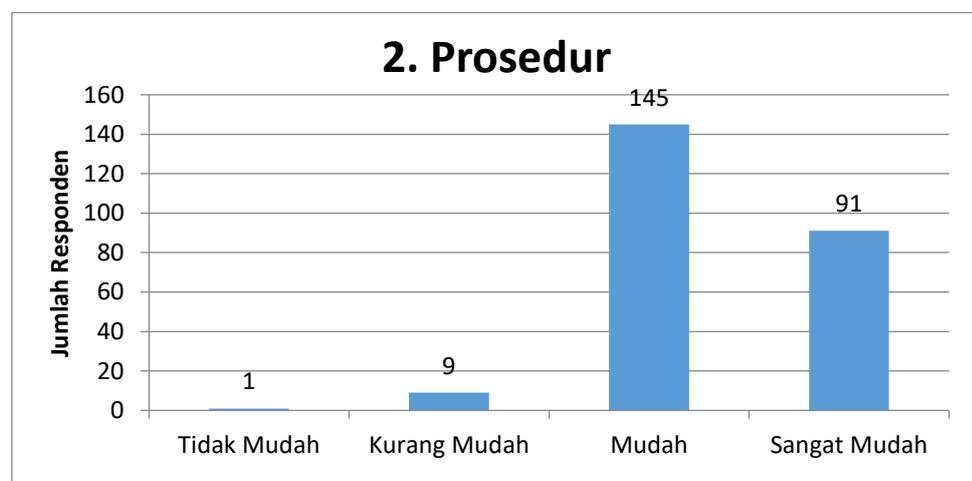
Pada Grafik 5. menunjukkan bahwa jumlah responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sudah sesuai sebanyak 162 (seratus enam puluh dua) orang dan yang menyatakan persyaratan pelayanan sangat sesuai sebanyak 84 (delapan puluh empat) orang.



Grafik 5. Tingkat kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan.

### 2. Prosedur Pelayanan

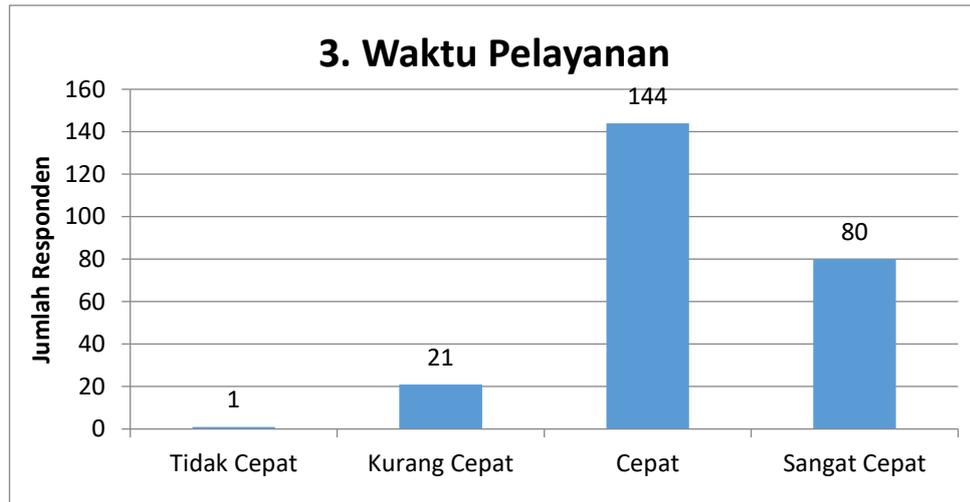
Dari Grafik 6. dapat dilihat bahwa jumlah responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan sangat mudah sebanyak 91 (sembilan puluh satu) orang, yang menyatakan prosedur pelayanan mudah sebanyak 145 (seratus empat puluh lima) orang, dan kurang mudah sebanyak 9 (satu).



Grafik 6. Tingkat kemudahan prosedur pelayanan.

### 3. Waktu Pelayanan

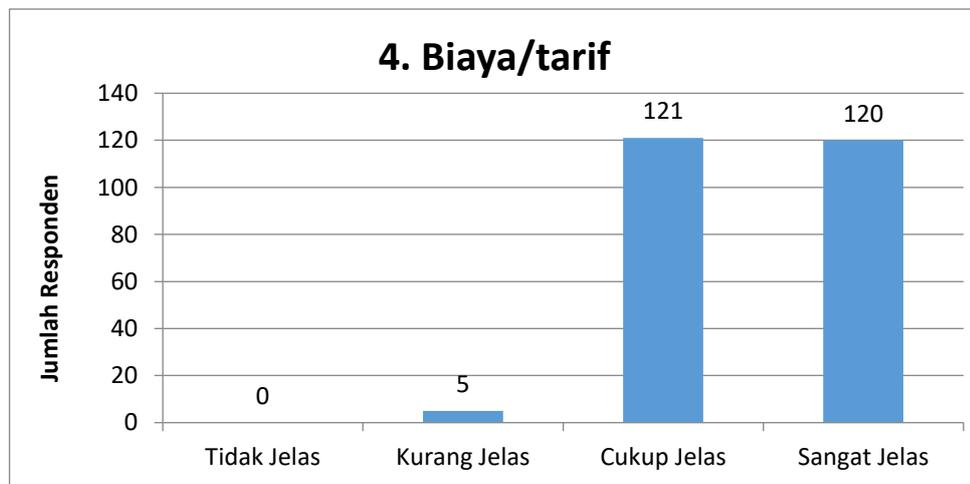
Pada Grafik 7. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan waktu pelayanan sudah cepat sebanyak 144 (seratus empat puluh empat) orang, yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 80 (delapan puluh) orang, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 21 (dua puluh satu) orang, dan yang menyatakan bahwa waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 1 (satu) orang.



Grafik 7. Tingkat kecepatan waktu memberikan pelayanan.

### 4. Kejelasan/Transparansi Informasi Biaya/Tarif

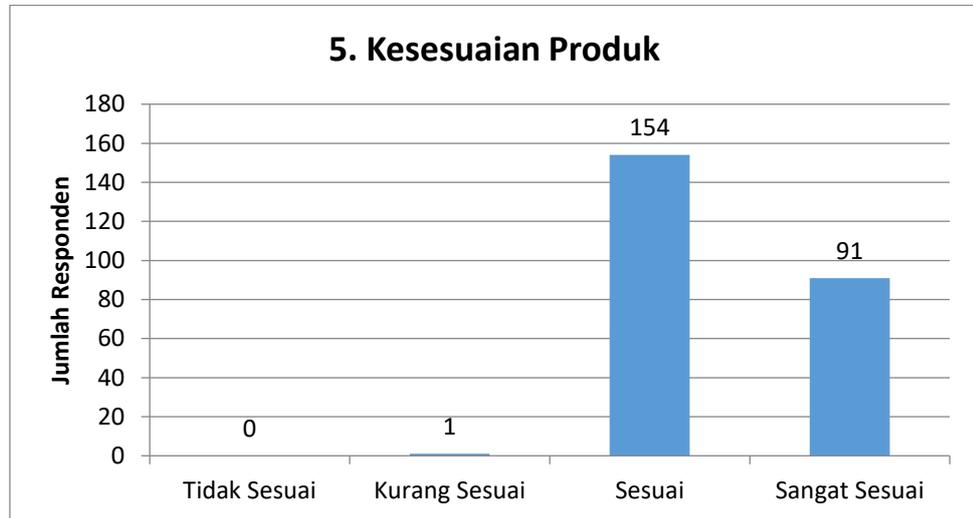
Dari Grafik 8. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan kejelasan informasi biaya cukup jelas sebanyak 121 (seratus dua puluh satu) orang, yang menyatakan kejelasan informasi biaya pelayanan sangat jelas sebanyak 120 (seratus dua puluh) orang, dan yang menyatakan informasi biaya kurang jelas sebanyak 5 (lima) orang.



Grafik 8. Tingkat kewajaran tarif dalam pelayanan.

## 5. Kesesuaian Produk Pelayanan

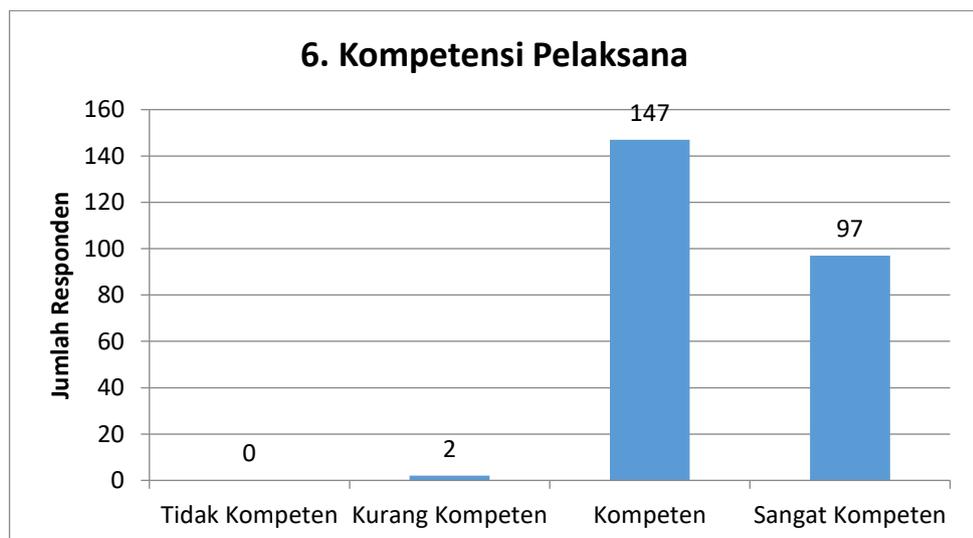
Pada Grafik 9. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan produk layanan sudah sesuai sebanyak 154 (seratus lima puluh empat) orang, yang menyatakan produk layanan sangat sesuai sebanyak 91 (sembilan puluh satu) orang, dan yang menyatakan produk kurang sesuai sebanyak 1 (satu) orang.



Grafik 9. Kesesuaian produk dengan standar pelayanan.

## 6. Kompetensi Pelaksana

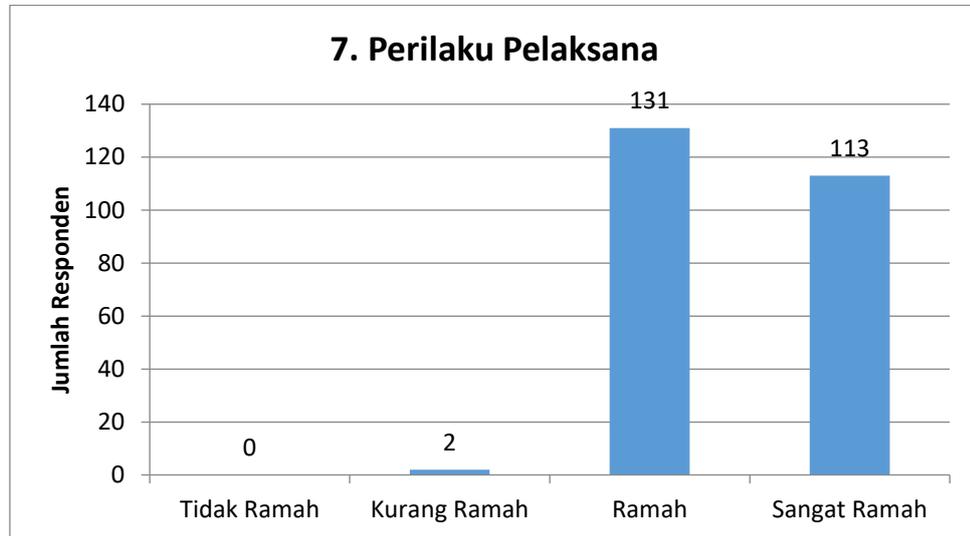
Pada Grafik 10. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan petugas sudah kompeten sebanyak 147 (seratus empat puluh tujuh) orang, yang menyatakan petugas sangat kompeten sebanyak 97 (sembilan puluh tujuh) orang, dan yang menyatakan petugas kurang kompeten sebanyak 2 (dua) orang.



Grafik 10. Tingkat kompetensi petugas.

## 7. Perilaku Pelaksana

Dari Grafik 11. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan petugas sudah sopan dan ramah sebanyak 131 (seratus tiga puluh satu) orang, yang menyatakan petugas sangat sopan dan ramah sebanyak 113 (seratus tiga belas) orang, dan yang menyatakan petugas kurang ramah sebanyak 2 (orang).



Grafik 11. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas.

## 8. Sarana dan Prasarana

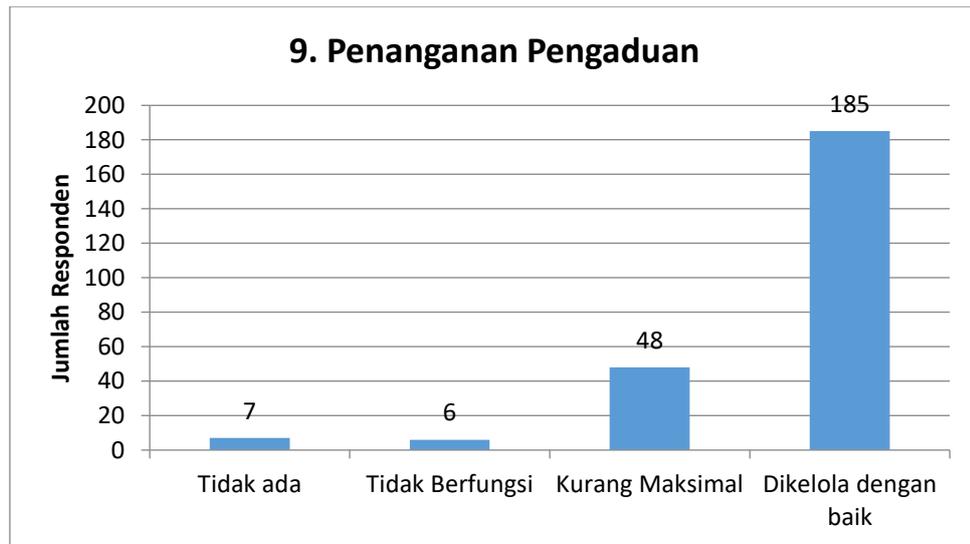
Pada Grafik 12. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana cukup baik sebanyak 9 (sembilan orang), baik sebanyak 132 (seratus tiga puluh dua) orang dan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana sangat baik sebanyak 105 (seratus lima) orang.



Grafik 12. Kualitas sarana dan prasarana.

## 9. Penanganan Pengaduan

Dari Grafik 13. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 7 (tujuh) orang, yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan tidak berfungsi sebanyak 6 (enam) orang, yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan kurang maksimal sebanyak 48 (empat puluh delapan) orang, dan yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 185 (seratus delapan puluh lima) orang.



Grafik 13. Penanganan pengaduan pelanggan.

### **III. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Kuartal III Tahun 2022**

#### **3.1 Rekapitulasi Hasil Survei**

Dari rekapitulasi hasil survei kepuasan pelanggan yang ditunjukkan oleh Grafik 5. s.d. Grafik 13., tampak bahwa jumlah responden terbanyak yang melakukan pengisian untuk setiap unsur adalah:

1. Persyaratan yang sesuai dengan jenis layanan ada 162 (seratus enam puluh dua) orang dari 246 (dua ratus empat puluh enam) orang responden;
2. Prosedur pelayanan yang mudah ada 145 (seratus empat puluh lima) orang dari 246 (dua ratus empat puluh enam) orang responden;
3. Waktu yang cepat dalam memberikan pelayanan ada 144 (seratus empat puluh empat) orang responden dari 246 (dua ratus empat puluh enam);
4. Kejelasan informasi/transparansi biaya/tarif dalam pelayanan yang cukup jelas ada 121 (seratus dua puluh satu) orang dari 246 (dua ratus empat puluh enam) orang responden;
5. Kesesuaian produk pelayanan yang sudah sesuai dengan standar pelayanan ada 154 (seratus lima puluh empat) orang dari 246 (dua ratus empat puluh enam) orang responden;
6. Petugas kompeten dalam melakukan pelayanan ada 147 (seratus empat puluh tujuh) orang dari 246 (dua ratus empat puluh enam) orang responden;
7. Petugas sopan dan ramah berjumlah 131 (seratus tiga puluh satu) orang responden dari 246 (dua ratus empat puluh enam);
8. Sarana dan prasarana yang disediakan berkualitas baik berjumlah 132 (seratus tiga puluh dua) orang dari 246 (dua ratus empat puluh enam) orang responden;
9. Penanganan pengaduan pelanggan sudah dikelola dengan baik ada 185 (seratus delapan puluh lima) orang dari 246 (dua ratus empat puluh enam) responden.

Dari hasil rekapitulasi ada beberapa unsur yang masih membutuhkan perhatian untuk dilakukan evaluasi yaitu:

1. Prosedur  
Terdapat 1 (satu) orang dari 246 (dua ratus empat puluh enam) orang responden yang menyatakan bahwa prosedur tidak mudah.
2. Waktu Pelayanan

- Terdapat 1 (satu) orang dari 246 (dua ratus empat puluh enam) orang responden yang menyatakan bahwa waktu pelayanan tidak cepat.
3. Biaya/Tarif  
Terdapat 1 (satu) orang dari 246 (dua ratus empat puluh enam) orang responden yang menyatakan bahwa biaya/tarif kurang jelas.
  4. Kesesuaian Produk  
Terdapat 1 (satu) orang dari 246 (dua ratus empat puluh enam) orang responden yang menyatakan bahwa produk kurang sesuai.
  5. Kompetensi Pelaksana  
Terdapat 2 (dua) orang dari 246 (dua ratus empat puluh enam) orang responden yang menyatakan bahwa pelaksana kurang kompeten.
  6. Perilaku Pelaksana  
Terdapat 2 (dua) orang dari 246 (dua ratus empat puluh enam) orang responden yang menyatakan bahwa pelaksana kurang ramah.
  7. Sarana dan Prasarana  
Terdapat 9 (sembilan) orang dari 246 (dua ratus empat puluh enam) orang responden yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana cukup baik.
  8. Penanganan Pengaduan Pelanggan  
Terdapat 7 (tujuh) orang dari 246 (dua ratus empat puluh enam) orang responden yang menyatakan bahwa tidak ada penanganan pengaduan pelanggan, dan 6 (enam) orang menyatakan penanganan pengaduan tidak berfungsi.

## Rekapitulasi Survei Kepuasan Pelanggan

Periode : Juli s.d. September

Tahun : 2022

Tabel 1. Rekapitulasi survei kepuasan pelanggan kuartal III tahun 2022.

No.	Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,34
2	Prosedur Pelayanan	3,33
3	Waktu Penyelesaian	3,23
4	Biaya/Tarif	3,47
5	Kesesuaian Produk	3,37
6	Kompetensi Pelaksana	3,39
7	Perilaku Pelaksana	3,45
8	Sarana dan Prasarana	3,39
9	Penanganan Pengaduan	3,67

**Nilai IKM = 85,08**

Dari hasil rekapitulasi dan perhitungan dari hasil survei kepuasan pelanggan didapatkan nilai sebesar **85,08**. Nilai ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada Balai Pengujian UTTP, Direktorat Metrologi adalah B yang menjelaskan bahwa kinerja unit pelayanan adalah **BAIK**.

### 3.2 Perbandingan dengan Periode Sebelumnya (Kuartal II 2022)

Berikut adalah perbandingan nilai unsur pelayanan dari tiap kuartal sebelumnya pada tahun 2022.

Tabel 2. Perbandingan survei kepuasan pelanggan antara kuartal II tahun 2022 dengan kuartal III tahun 2022.

No.	Kriteria Penilaian	Kuartal II 2022	Kuartal III 2022	Peningkatan dan Penurunan
1	Persyaratan	3,56	3,34	0,22
2	Prosedur Pelayanan	3,56	3,33	0,23
3	Waktu Penyelesaian	3,44	3,23	0,21
4	Biaya/Tarif	3,63	3,47	0,16
5	Kesesuaian Produk	3,56	3,37	0,19
6	Kompetensi Pelaksana	3,75	3,39	0,36
7	Perilaku Pelaksana	3,50	3,45	0,05
8	Sarana dan Prasarana	3,44	3,39	0,05
9	Penanganan Pengaduan	3,69	3,67	0,02
	<b>Nilai IKM</b>	<b>89,24</b>	<b>85,08</b>	<b>4,16</b>

### 3.3 Saran-Saran yang Disampaikan Pelanggan

Ada saran-saran yang telah disampaikan oleh pelanggan untuk pelayanan Pengujian dalam rangka Evaluasi Tipe atau Tera/Tera Ulang pada Balai Pengujian UTTP Direktorat Metrologi yaitu:

1. *“Untuk kemudahan pengguna atau pelanggan dalam mengisi form pada website SIMPEL ini, sebaiknya setiap bagian form diberikan narasi prosedur atau video pengisian dan navigasi form, sehingga pelanggan tidak perlu ke page/ halaman lain untuk melihat prosedur pengisian.”*
2. *“Fungsi penanganan gangguan ke depan agar lebih ok.”*
3. *“Kalau bisa lebih cepat lagi upload dokumennya.”*
4. *“Sudah lebih baik dan lebih bagus dari sebelumnya, baik dari sarana ataupun lainnya.”*

5. *“Jalur komunikasi pengaduan masih belum satu tempat, masih muter ke no HP yang lain saat pengaduan. Tolong lebih di fokuskan ke satu no tlf / HP pengaduan, agar tidak membingungkan.”*
6. *“Sistem baru beberapa orang kurang mengerti, tapi ketika ditanyakan kepada petugas kadang masih dilempar-lempar kesana sini”.*
7. *“Terus untuk mempertahankan kondisi yang sekarang dan jika bisa lebih memaksimalkan kembali dari segi sarana parkir yang di perluas.”*
8. *“Agar di buat lebih simpel pas pendaftaran.”*
9. *“Lebih ditingkatkan lagi pelayanan dan performa yang sudah baik ini.”*
10. *“Setelah selesai pengujian , untuk laporannya kalau bisa jangan terlalu lama di update.”*
11. *“Mohon disegerakan untuk menginformasi jika ada status order yang terkendala.”*
12. *“Perlu di infokan standar uji nya shg peserta dpt mempersiapkan dgn lbh cepat.”*
13. *“selaku orang awam kami sering kesulitan membedakan mana yang harus diverifikasi, kalibrasi, tera, dll. Lebih baik diberikan penjelasan terkait hal itu. Selain itu untuk kolom yang harus diisi dan bagaimana mengisinya masih kurang jelas, sehingga petugas terkait harus menelpon untuk konfirmasi lagi.”*
14. *“Masih adanya pendaftaran secara manual (tuliskan kertas).”*

### 3.4 Kesimpulan Hasil Survei

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil survei adalah sebagai berikut:

1. Kriteria dengan nilai unsur pelayanan terendah adalah kecepatan pelayanan;
2. Kriteria dengan nilai unsur pelayanan tertinggi adalah penanganan pengaduan;
3. Dari perbandingan nilai antar kuartal, semua unsur mengalami penurunan;
4. Jumlah responden naik secara signifikan mencapai 246 orang sejak penggunaan aplikasi SIMPEL;
5. Secara umum nilai IKM dari kuartal II Tahun 2022 ke kuartal III Tahun 2022 terjadi penurunan sebesar **4,16**;
6. Dengan nilai IKM sebesar **85,08** maka mutu pelayanan kuartal III Tahun 2022 pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang pada Balai Pengujian UTTP adalah **B (Baik)**.

### **BAB III**

#### **PENUTUP**

Hasil survei kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa mutu pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang pada Balai Pengujian UTTP mempunyai nilai B. Dengan penilaian ini, maka kinerja Balai Pengujian ini adalah **Baik**. Pada kuartal III Tahun 2022 terdapat penurunan nilai unsur dibandingkan dengan kuartal II Tahun 2022. Secara menyeluruh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kuartal III Tahun 2022 ini pun terjadi penurunan dibandingkan dengan kuartal II Tahun 2022. Diharapkan dengan perhitungan hasil ini, pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang pada Balai Pengujian UTTP sebagai unit yang melaksanakan pelayanan publik pada bidang Metrologi Legal dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga akan mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat yang lebih baik ke depannya.



# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Kuartal IV Tahun 2022  
Periode 1 Oktober 2022–26 Desember 2022

**BALAI PENGUJIAN ALAT-ALAT UKUR, TAKAR, TIMBANG  
DAN PERLENGKAPANNYA  
(BPUTTP)**

**DIREKTORAT METROLOGI  
Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Masyarakat baik warga negara atau penduduk merupakan penerima manfaat dari penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik oleh penyelenggara dapat diselenggarakan dalam sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

1. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
2. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
3. memperpendek proses pelayanan;
4. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
5. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Kementerian Perdagangan sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin tersedianya pelayanan publik yang baik telah menerbitkan Peraturan Menteri Perdagangan nomor 85 tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Perdagangan. Peraturan ini menjelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu perdagangan,

dibentuk Unit Pelayanan Terpadu perdagangan (UPTP) yang terdiri dari 4 UPTP, salah satunya adalah UPTP IV yang menyelenggarakan pelayanan di bidang Metrologi Legal.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, UPTP IV dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melakukan survei kepuasan pelanggan kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan UPTP IV berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Pelanggan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **II. TUJUAN**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat/pelanggan sebagai pengguna layanan yang dilaksanakan oleh UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan di bidang Metrologi Legal.

## **III. SASARAN**

1. Mendorong partisipasi pelanggan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP.
2. Mendorong UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP meningkatkan kualitas pelayanan di bidang Metrologi Legal.
3. Mendorong UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP menjadi lebih inovatif menyelenggarakan pelayanan bidang Metrologi Legal.

#### **IV. PRINSIP**

Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**

Hasil survei kepuasan pelanggan harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan survei kepuasan pelanggan harus melibatkan peran sertamasyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan pelanggan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. **Berkesinambungan**

Survei kepuasan pelanggan harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. **Keadilan**

Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. **Netralitas**

Dalam melakukan survei kepuasan pelanggan, surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## **V. UNSUR SURVEI KEPUASAN PELANGGAN**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pelanggan Balai Pengujian UTTP Direktorat Metrologi kuartal IV periode 1 Oktober–26 Desember 2022 adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian  
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Kejelasan/Transparansi Biaya/Tarif  
Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **I. PELAKSANAAN**

Pelaksanaan survei untuk kuartal IV periode 1 Oktober–26 Desember 2022 ini dilakukan dengan cara pengisian oleh masyarakat dalam hal ini pelanggan pengguna layanan bidang metrologi legal yang mendapatkan pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang Balai Pengujian UTTP dengan melalui link Survei Kepuasan Pelanggan UPTP IV <http://forms.gle/tHfqxP7VpcfBRQTZ9>. Hasil atas Survei Kepuasan Pelanggan disajikan dalam bentuk kualitatif, dengan parameter penilaian tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Hasil Survei Kepuasan Pelanggan, dimaksudkan untuk:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari Balai Pengujian UTTP sebagai pelaksana pelayanan bidang Metrologi Legal.
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Balai Pengujian UTTP.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

## II. PENGOLAHAN DATA KUESIONER ATAS LAYANAN UPTP IV PADA BALAI PENGUJIAN UTTP

Pengolahan data hasil survei kepuasan pelanggan kuartal IV periode 1 Oktober–26 Desember 2022 ini difokuskan hanya pada perhitungan jenis pelayanan Pengujian dalam rangka Evaluasi Tipe Impor/Ekspor atau Tera/Tera Ulang dilakukan oleh UPTP IV pada Balai Pengujian UTTP dengan menggunakan persentase tingkat kepuasan pelanggan. Ada 4 (empat) tingkat penilaian yang dapat dipilih salah satu untuk setiap unsur survei, yaitu:

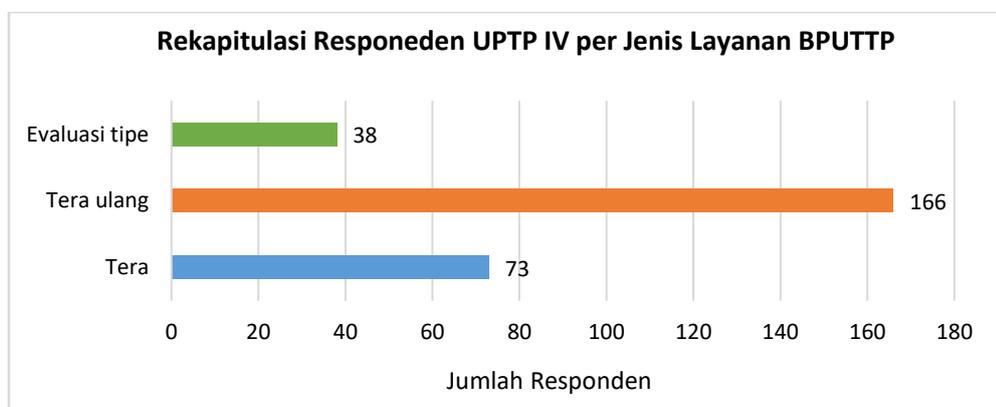
- 1 = tidak baik;
- 2 = kurang baik;
- 3 = baik;
- 4 = sangat baik.

Pada survei ini, jumlah responden yang melakukan pengisian kuesioner survei kepuasan pelanggan untuk kuartal IV periode 1 Oktober–26 Desember 2022 adalah sebanyak 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang.

### 1. Jumlah Responden per Jenis Layanan

Total responden sejumlah 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang selama periode 1 Oktober–26 Desember 2022. Responden tersebut terbagi atas jenis layanan sebagai berikut:

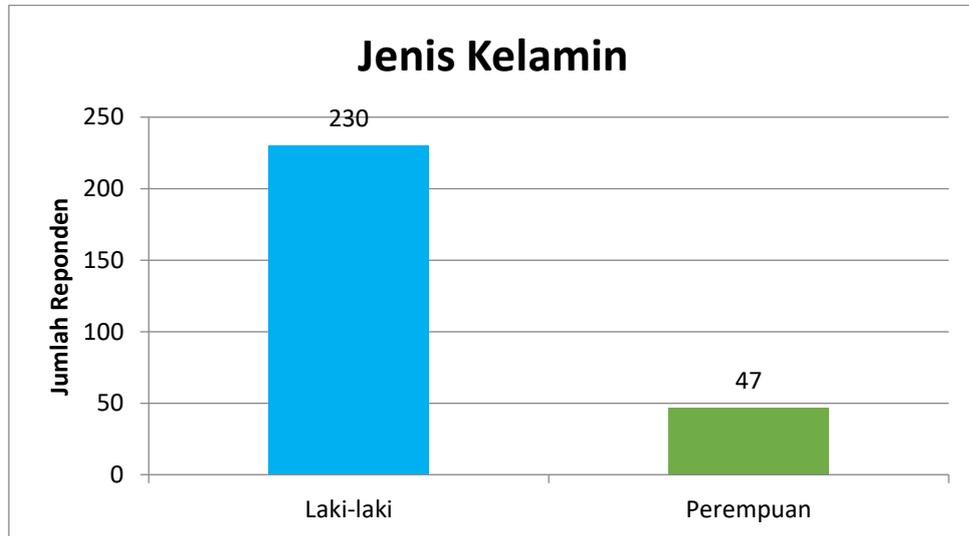
Notasi	Keterangan	Jumlah
1	Tera	69
2	Tera Ulang	130
3	Evaluasi Tipe	47



Grafik 1. Rekapitulasi responden berdasarkan jenis layanan.

## 2. Jenis Kelamin

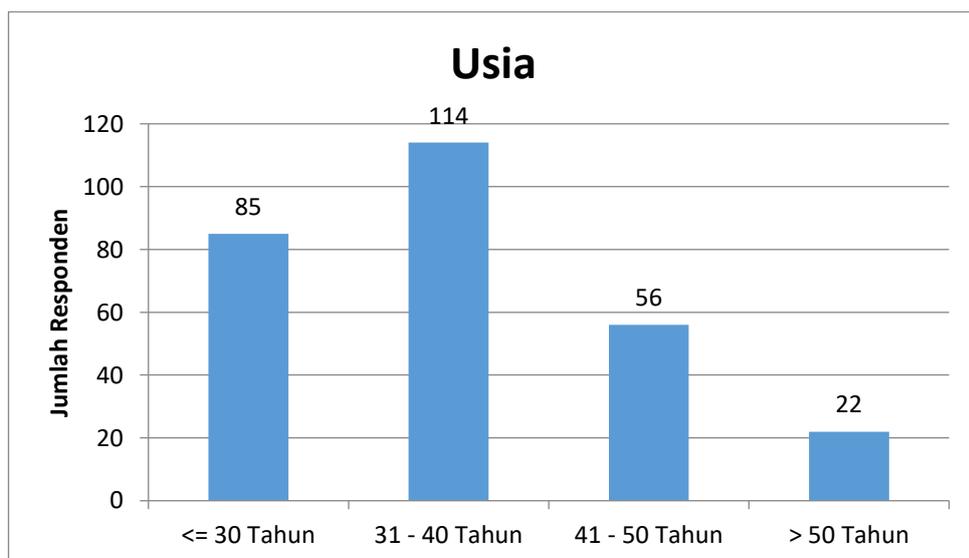
Dari total 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang responden, jumlah responden yang melakukan pengisian survei mayoritas adalah laki-laki yaitu sebesar 230 (dua ratus tiga puluh) orang, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan ada 47 (empat puluh tujuh) orang sebagaimana tercantum dalam Grafik 2.



Grafik 2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.

## 3. Usia

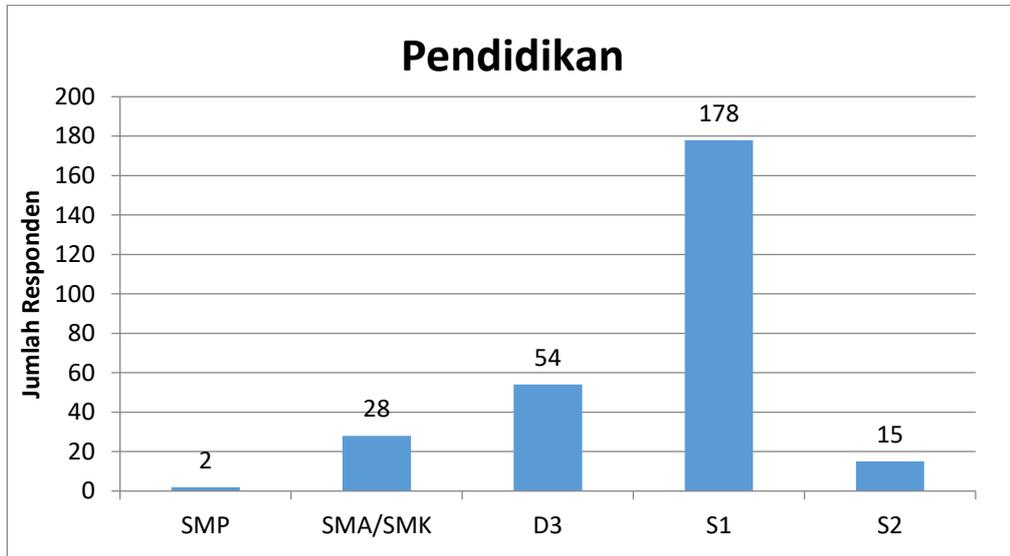
Jumlah responden untuk masing-masing rentang usia dapat dilihat pada Grafik 3. Pada grafik tersebut tampak bahwa jumlah responden yang paling banyak melakukan pengisian kuesioner berada dalam rentang usia 31 s.d. 40 yaitu 114 (seratus empat belas) orang. Pada unsur ini tidak ada responden yang tidak mengisi kriteria usia.



Grafik 3. Jumlah responden berdasarkan rentang usia.

#### 4. Tingkat Pendidikan

Jumlah responden untuk masing-masing tingkat pendidikan tercantum dalam Grafik 4. Jumlah responden terbanyak yang melakukan pengisian kuesioner adalah untuk tingkatan pendidikan S1 yaitu sebanyak 178 (seratus tujuh puluh delapan) orang. Tidak ada responden dari tingkat pendidikan SMP.

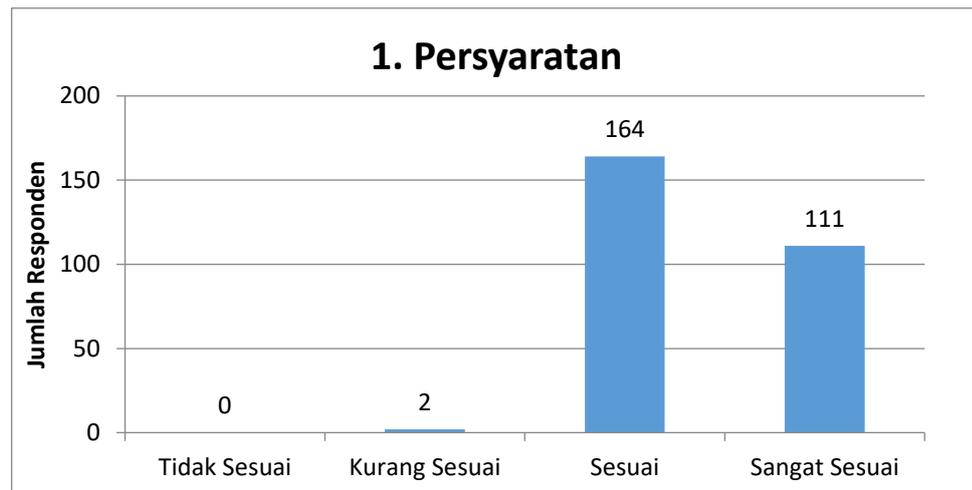


Grafik 4. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Dari data pengisian setiap unsur dalam kuesioner survei kepuasan pelanggan didapatkan hasil sebagai berikut:

### 1. Persyaratan

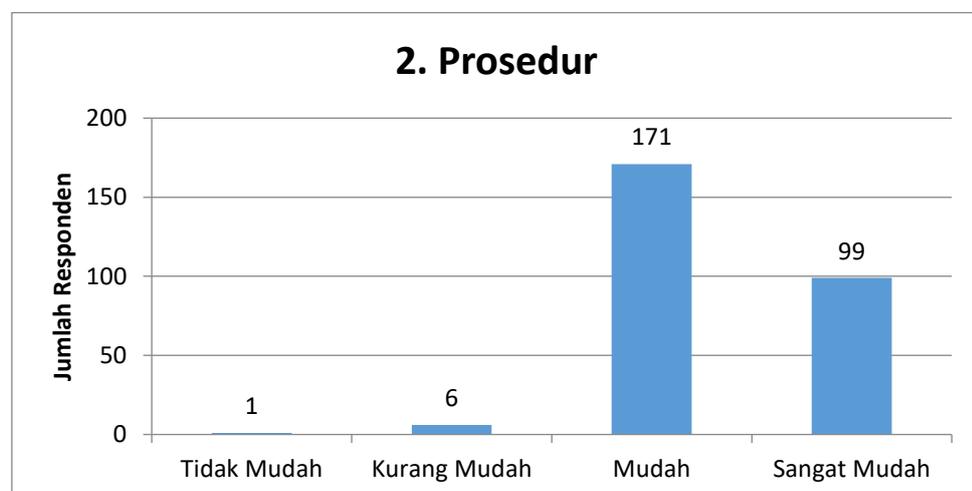
Pada Grafik 5. menunjukkan bahwa jumlah responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sudah sesuai sebanyak 164 (seratus enam puluh empat) orang, yang menyatakan persyaratan pelayanan sangat sesuai sebanyak 111 (seratus sebelas) orang, dan yang menyatakan kurang sesuai sebanyak 2 (dua) orang.



Grafik 5. Tingkat kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan.

### 2. Prosedur Pelayanan

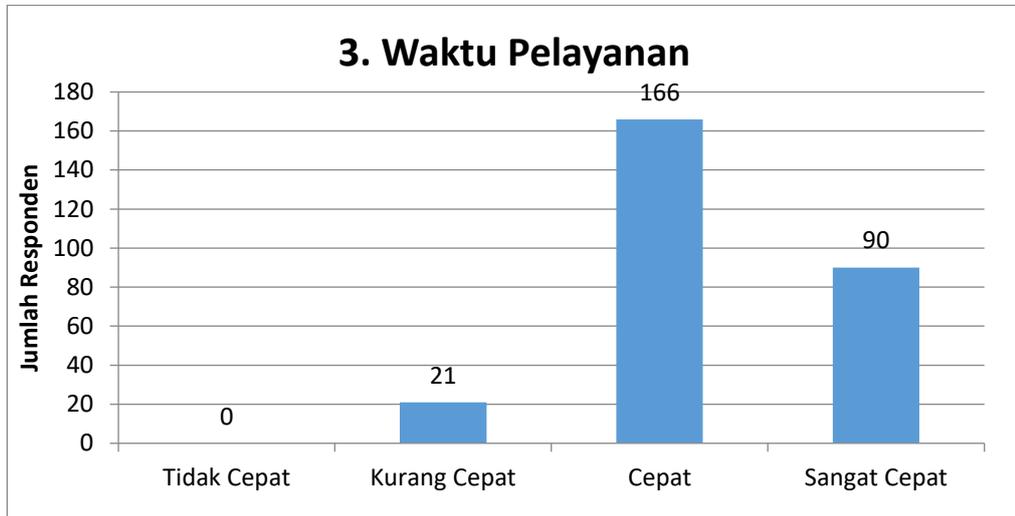
Dari Grafik 6. dapat dilihat bahwa jumlah responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan sangat mudah sebanyak 171 (seratus tujuh puluh satu) orang, yang menyatakan prosedur pelayanan mudah sebanyak 99 (sembilan puluh sembilan) orang, kurang mudah sebanyak 6 (enam) orang, dan tidak mudah sebanyak 1 (satu) orang.



Grafik 6. Tingkat kemudahan prosedur pelayanan.

### 3. Waktu Pelayanan

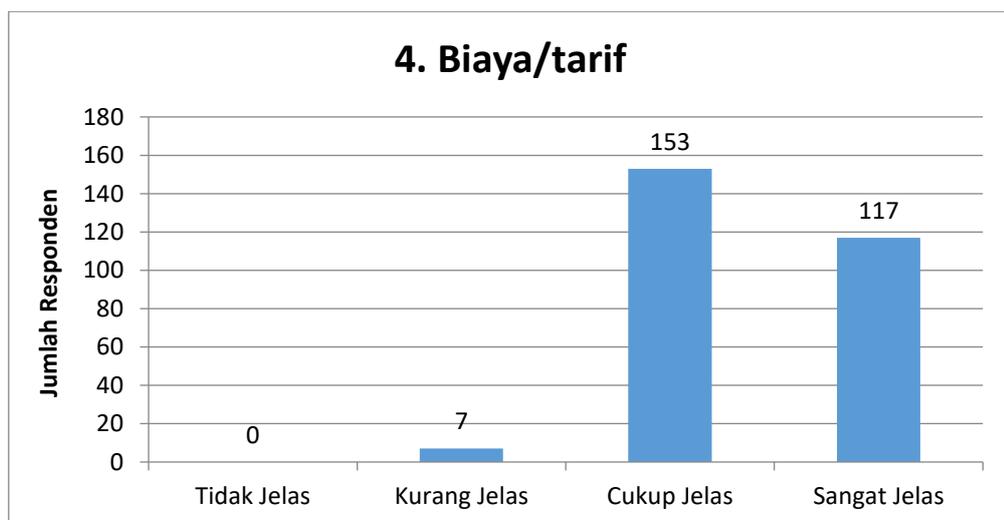
Pada Grafik 7. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan waktu pelayanan sudah cepat sebanyak 166 (seratus enam puluh enam) orang, yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 90 (sembilan puluh) orang, dan yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 21 (dua puluh satu) orang.



Grafik 7. Tingkat kecepatan waktu memberikan pelayanan.

### 4. Kejelasan/Transparansi Informasi Biaya/Tarif

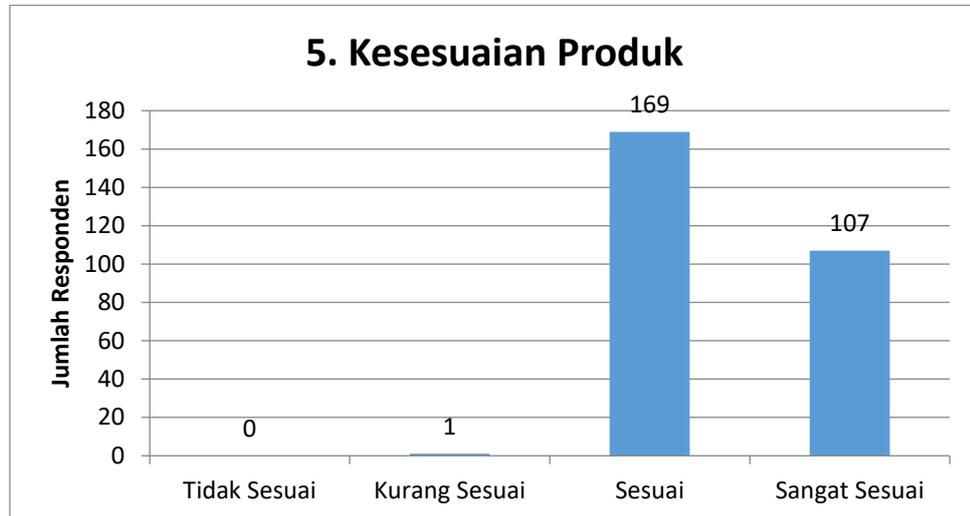
Dari Grafik 8. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan kejelasan informasi biaya cukup jelas sebanyak 153 (seratus lima puluh tiga) orang, yang menyatakan kejelasan informasi biaya pelayanan sangat jelas sebanyak 117 (seratus tujuh belas) orang, dan yang menyatakan informasi biaya kurang jelas sebanyak 7 (tujuh) orang.



Grafik 8. Tingkat kewajaran tarif dalam pelayanan.

## 5. Kesesuaian Produk Pelayanan

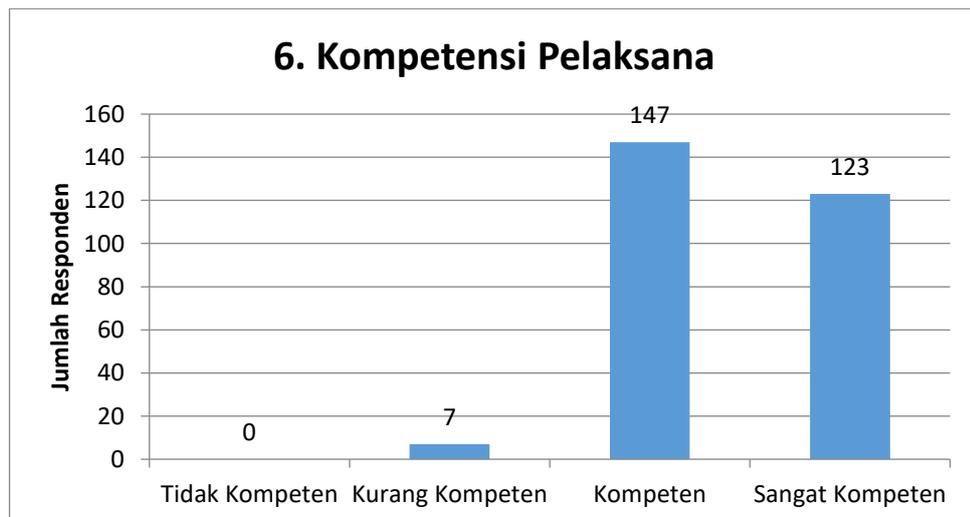
Pada Grafik 9. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan produk layanan sudah sesuai sebanyak 169 (seratus enam puluh sembilan) orang, yang menyatakan produk layanan sangat sesuai sebanyak 107 (seratus tujuh) orang, dan yang menyatakan produk kurang sesuai sebanyak 1 (satu) orang.



Grafik 9. Kesesuaian produk dengan standar pelayanan.

## 6. Kompetensi Pelaksana

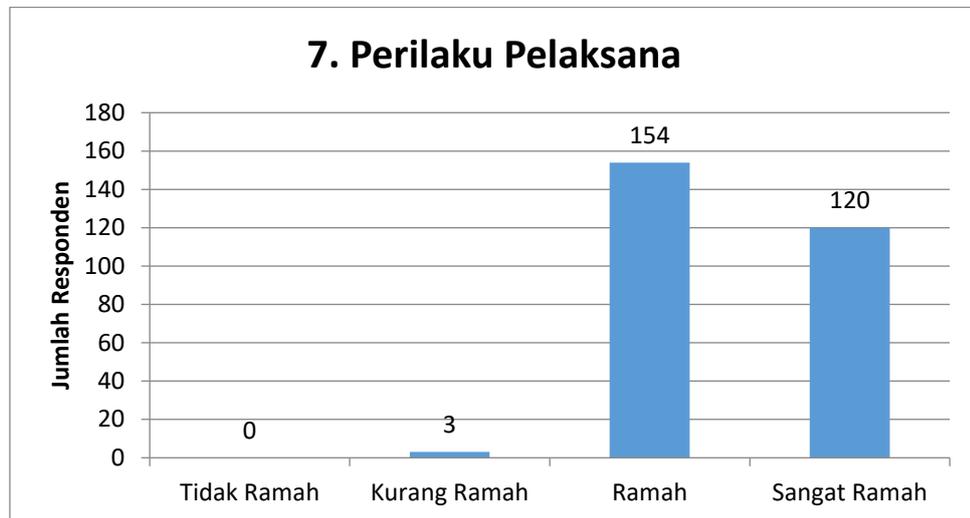
Pada Grafik 10. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan petugas sudah kompeten sebanyak 147 (seratus empat puluh tujuh) orang, yang menyatakan petugas sangat kompeten sebanyak 123 (seratus dua puluh tiga) orang, dan yang menyatakan petugas kurang kompeten sebanyak 7 (tujuh) orang.



Grafik 10. Tingkat kompetensi petugas.

## 7. Perilaku Pelaksana

Dari Grafik 11. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan petugas sudah sopan dan ramah sebanyak 154 (seratus lima puluh empat) orang, yang menyatakan petugas sangat sopan dan ramah sebanyak 120 (seratus dua puluh) orang, dan yang menyatakan petugas kurang ramah sebanyak 3 (tiga) orang.



Grafik 11. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas.

## 8. Sarana dan Prasarana

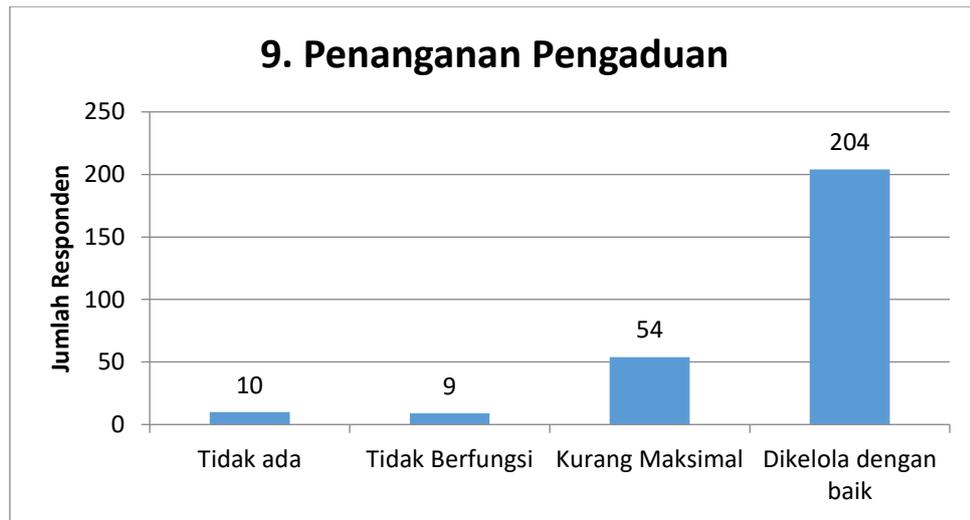
Pada Grafik 12. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana cukup baik sebanyak 10 (sepuluh), baik sebanyak 165 (seratus enam puluh lima) orang dan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana sangat baik sebanyak 102 (seratus dua) orang.



Grafik 12. Kualitas sarana dan prasarana.

## 9. Penanganan Pengaduan

Dari Grafik 13. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 10 (sepuluh) orang, yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan tidak berfungsi sebanyak 9 (sembilan) orang, yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan kurang maksimal sebanyak 54 (lima puluh empat) orang, dan yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 204 (dua ratus empat) orang.



Grafik 13. Penanganan pengaduan pelanggan.

### **III. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Kuartal IV 1 Oktober-26 Desember 2022**

#### **3.1 Rekapitulasi Hasil Survei**

Dari rekapitulasi hasil survei kepuasan pelanggan yang ditunjukkan oleh Grafik 5. s.d. Grafik 13., tampak bahwa jumlah responden terbanyak yang melakukan pengisian untuk setiap unsur adalah:

1. Persyaratan yang sesuai dengan jenis layanan ada 164 (seratus enam puluh empat) orang dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang responden;
2. Prosedur pelayanan yang mudah ada 171 (seratus tujuh puluh satu) orang dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang responden;
3. Waktu yang cepat dalam memberikan pelayanan ada 166 (seratus enam puluh enam) orang responden dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang responden;
4. Kejelasan informasi/transparansi biaya/tarif dalam pelayanan yang cukup jelas ada 153 (seratus lima puluh tiga) orang dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang responden;
5. Kesesuaian produk pelayanan yang sudah sesuai dengan standar pelayanan ada 169 (seratus enam puluh sembilan) orang dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang responden;
6. Petugas kompeten dalam melakukan pelayanan ada 147 (seratus empat puluh tujuh) orang dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang responden;
7. Petugas sopan dan ramah berjumlah 154 (seratus lima puluh empat) orang responden dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh);
8. Sarana dan prasarana yang disediakan berkualitas baik berjumlah 165 (seratus enam puluh lima) orang dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang responden;
9. Penanganan pengaduan pelanggan sudah dikelola dengan baik ada 204 (dua ratus empat) orang dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) responden.

Dari hasil rekapitulasi ada beberapa unsur yang masih membutuhkan perhatian untuk dilakukan evaluasi yaitu:

1. Persyaratan  
Terdapat 1 (satu) orang dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang responden yang menyatakan bahwa persyaratan kurang sesuai.

2. **Prosedur**  
Terdapat 1 (satu) orang dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang responden yang menyatakan bahwa prosedur tidak mudah.
3. **Waktu Pelayanan**  
Terdapat 21 (dua puluh satu) orang dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang responden yang menyatakan bahwa waktu pelayanan kurang cepat.
4. **Biaya/Tarif**  
Terdapat 7 (tujuh) orang dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang responden yang menyatakan bahwa biaya/tarif kurang jelas.
5. **Kesesuaian Produk**  
Terdapat 1 (satu) orang dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang responden yang menyatakan bahwa produk kurang sesuai.
6. **Kompetensi Pelaksana**  
Terdapat 7 (tujuh) orang dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang responden yang menyatakan bahwa pelaksana kurang kompeten.
7. **Perilaku Pelaksana**  
Terdapat 3 (tiga) orang dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang responden yang menyatakan bahwa pelaksana kurang ramah.
8. **Sarana dan Prasarana**  
Terdapat 10 (sepuluh) orang dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang responden yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana cukup baik.
9. **Penanganan Pengaduan Pelanggan**  
Terdapat 10 (sepuluh) orang dari 277 (dua ratus tujuh puluh tujuh) orang responden yang menyatakan bahwa tidak ada penanganan pengaduan pelanggan, dan 9 (sembilan) orang menyatakan penanganan pengaduan tidak berfungsi.

### **Rekapitulasi Survei Kepuasan Pelanggan**

Periode : 1 Oktober s.d. 26 Desember

Tahun : 2022

Tabel 1. Rekapitulasi survei kepuasan pelanggan kuartal IV tahun 2022.

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>
1	Persyaratan	3,39
2	Prosedur Pelayanan	3,33
3	Waktu Penyelesaian	3,25
4	Biaya/Tarif	3,39
5	Kesesuaian Produk	3,38
6	Kompetensi Pelaksana	3,42
7	Perilaku Pelaksana	3,42
8	Sarana dan Prasarana	3,33
9	Penanganan Pengaduan	3,63

**Nilai IKM = 84,88**

Dari hasil rekapitulasi dan perhitungan dari hasil survei kepuasan pelanggan didapatkan nilai sebesar **84,88**. Nilai ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada Balai Pengujian UTTP, Direktorat Metrologi adalah B yang menjelaskan bahwa kinerja unit pelayanan adalah **BAIK**.

### 3.2 Perbandingan dengan Periode Sebelumnya (Kuartal II 2022)

Berikut adalah perbandingan nilai unsur pelayanan dari tiap kuartal sebelumnya pada tahun 2022.

Tabel 2. Perbandingan survei kepuasan pelanggan antara kuartal IV tahun 2022 dengan kuartal III tahun 2022.

No.	Kriteria Penilaian	Kuartal III 2022	Kuartal IV 2022	Peningkatan dan Penurunan
1	Persyaratan	3,34	3,39	0,05
2	Prosedur Pelayanan	3,33	3,33	0,00
3	Waktu Penyelesaian	3,23	3,25	0,02
4	Biaya/Tarif	3,47	3,39	0,08
5	Kesesuaian Produk	3,37	3,38	0,01
6	Kompetensi Pelaksana	3,39	3,42	0,03
7	Perilaku Pelaksana	3,45	3,42	0,03
8	Sarana dan Prasarana	3,39	3,33	0,06
9	Penanganan Pengaduan	3,67	3,63	0,04
	<b>Nilai IKM</b>	<b>85,08</b>	<b>84,88</b>	<b>0,20</b>

### 3.3 Saran-Saran yang Disampaikan Pelanggan

Ada saran-saran yang telah disampaikan oleh pelanggan untuk pelayanan Pengujian dalam rangka Evaluasi Tipe atau Tera/Tera Ulang pada Balai Pengujian UTTP Direktorat Metrologi yaitu:

1. *“Semoga semakin maju kedepannya.”*
2. *“Sangat baik dalam pelayanan dan pelaksanaan.”*
3. *“Sudah sangat memuaskan.”*

### 3.4 Kesimpulan Hasil Survei

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil survei adalah sebagai berikut:

1. Kriteria dengan nilai unsur pelayanan terendah adalah waktu penyelesaian layanan;
2. Kriteria dengan nilai unsur pelayanan tertinggi adalah penanganan pengaduan;
3. Dari perbandingan nilai antar kuartal, beberapa unsur mengalami kenaikan dan beberapa unsur mengalami penurunan namun tidak signifikan;
4. Jumlah responden naik secara signifikan mencapai 277 orang sejak penggunaan aplikasi SIMPEL;
5. Secara umum nilai IKM dari kuartal III Tahun 2022 ke kuartal IV periode 1 Oktober-26 Desember Tahun 2022 terjadi penurunan sebesar **0,20**;
6. Dengan nilai IKM sebesar **84,88** maka mutu pelayanan kuartal IV periode 1 Oktober-26 Desember Tahun 2022 untuk pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang pada Balai Pengujian UTTP adalah **B (Baik)**.

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Hasil survei kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa mutu pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang pada Balai Pengujian UTTP mempunyai nilai B. Dengan penilaian ini, maka kinerja Balai Pengujian ini adalah **Baik**. Pada kuartal IV periode 1 Oktober-26 Desember Tahun 2022 terdapat penurunan dan kenaikan nilai unsur dibandingkan dengan kuartal III Tahun 2022. Secara menyeluruh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kuartal IV periode 1 Oktober-26 Desember Tahun 2022 ini pun terjadi penurunan dibandingkan dengan kuartal III Tahun 2022 namun nilainya tidak signifikan. Diharapkan dengan perhitungan hasil ini, pelayanan Pengujian dalam rangka Izin Tipe/Izin Tanda Pabrik atau Tera/Tera Ulang pada Balai Pengujian UTTP sebagai unit yang melaksanakan pelayanan publik pada bidang Metrologi Legal dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga akan mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat yang lebih baik ke depannya.