

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2023



**KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA**

UNIT PELAYANAN TERPADU PERDAGANGAN IV
DIREKTORAT METROLOGI
KEMENTERIAN PERDAGANGAN
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	16
4.3 Tren Nilai SKM	21
BAB V	24
KESIMPULAN	24
LAMPIRAN	26
1. Kuesioner.....	26
2. Contoh Hasil Pengolahan Data SKM.....	26
3. Notulensi Rapat Tinjauan Manajemen ISO 9001 tahun 2022 termasuk di dalamnya Pembahasan Tindak Lanjut Hasil SKM.....	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV (UPTP IV) Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan sebagai salah satu penyedia layanan publik secara nasional untuk seluruh Indonesia yang berlokasi di Bandung, Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

Layanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV (UPTP IV) Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan merupakan layanan kemetrologian meliputi pelayanan perizinan (Persetujuan Tipe, Tanda Daftar Usaha Reparasi, Surat Keterangan Pembebasan Kewajiban Persetujuan Tipe), pelayanan pada Balai Pengujian Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang dan Alat Perlengkapan (Evaluasi Tipe, Tera/Tera Ulang UTTP Penanganan Khusus) dan pelayanan pada Balai Pengelolaan Standar Ukuran Metrologi Legal (Verifikasi SUML dan Kalibrasi Alat Ukur).

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV (UPTP IV) Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

3.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV (UPTP IV) Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan, dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV (UPTP IV) Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan adalah tim yang sesuai dengan SK Direktur Metrologi tentang Penetapan Petugas pada UPTP IV Direktorat Metrologi, pada tahun berjalan.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan secara *online* melalui aplikasi layanan yaitu SIMPKTN untuk layanan perizinan kemetrologian dan SIMPEL untuk layanan pada Balai Pengujian Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang dan Alat Perlengkapan dan Balai Pengelolaan Standar Ukuran Metrologi Legal. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV (UPTP IV) Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan yaitu :

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 pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif 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 pelayanan 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, ketrampilan 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).

Dikarenakan Pelayanan Perizinan Berusaha Kemetrolgian, tidak ditarik biaya atau gratis, sehingga khusus untuk pertanyaan terkait biaya tidak ditanyakan dalam kuesioner tersebut.

Kuesioner diberikan untuk masing-masing layanan sehingga secara umum ada 3 (tiga) jenis kuesioner sesuai dengan jenis layanan yang diberikan di Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV (UPTP IV). Kuesioner diberikan kepada pelanggan Pelayanan Perizinan, pelanggan pelayanan Evaluasi Tipe dan Tera/Tera Ulang pada Balai Pengujian Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang dan Alat Perlengkapan serta pelanggan pelayanan Verifikasi SUML dan kalibrasi Alat Ukur pada Balai Pengelolaan SUML.

3.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *online* sepanjang tahun selama pelayanan dilakukan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui aplikasi layanan, SIMPKTN maupun SIMPEL. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri terhadap kuesioner pelayanan.

3.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara terus menerus selama 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Januari-Desember 2023	317
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April, Juli, Oktober, Desember 2023	8
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April, Juli, Oktober, Desember 2023	8

3.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden pada Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV (UPTP IV) Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan, tidak dilakukan perhitungan sampel secara statistik akan tetapi langsung kuesioner diberikan kepada setiap penerima layanan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Pengumpulan data dilakukan dari responden masing-masing layanan di Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV (UPTP IV) selama periode triwulan I tahun 2023 (Januari - Maret 2023).

3.2.1. Responden layanan Perizinan Kemetrolgian

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan perizinan yang diperoleh yaitu 225 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	121	54%
		PEREMPUAN	104	46%
2	PENDIDIKAN	< SLTA	7	3%
		SLTA	31	14%
		DI	6	3%
		DIII	51	23%
		S1	121	54%
		S2/S3	9	4%
3	USIA	< 30 th	43	19%
		30-40 th	119	53%
		41-50 th	24	11%
		> 50 th	39	17%

3.2.2. Responden layanan pada Balai Pengujian Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang dan Alat Perlengkapan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada Balai Pengujian UTTP yang diperoleh yaitu 230 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	182	79%
		PEREMPUAN	48	21%
2	PENDIDIKAN	< SLTA	2	1%
		SLTA	33	14%
		DI	2	1%
		DIII	37	16%
		S1	147	64%
		S2/S3	9	4%
3	USIA	< 30 th	58	25%
		30-40 th	82	36%
		41-50 th	78	34%
		> 50 th	12	5%

3.2.3. Responden layanan pada Balai Pengelolaan Standar Ukuran Metrologi Legal

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada Balai Pengelolaan SUML yang diperoleh yaitu 468 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	340	73%
		PEREMPUAN	125	27%
2	PENDIDIKAN	< SLTA	0	0%
		SLTA	65	14%
		DI	0	0%
		DIII	103	22%
		S1	262	56%
		S2/S3	36	8%
3	USIA	< 30 th	104	22%
		30-40 th	206	44%
		41-50 th	91	19%
		> 50 th	23	5%

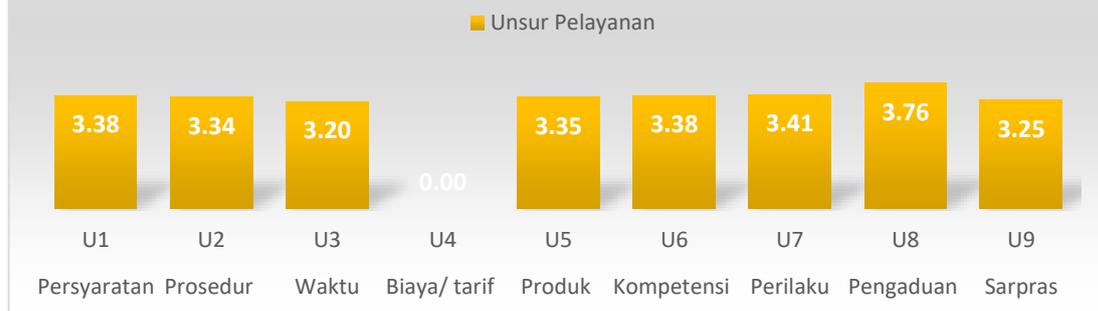
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

3.2.1. IKM Pelayanan Perizinan Berusaha Kemetrolagian

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,38	3,34	3,20	0,00	3,35	3,38	3,41	3,76	3,25
Kategori	B	B	B	-	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	84,65 (B atau Baik)								

**IKM per Unsur pada bagian Pelayanan
Perizinan Berusaha Kemetrolagian, UPTP IV,
Direktorat Metrologi, Kementerian
Perdagangan...**



3.2.2. IKM Pelayanan pada Balai Pengujian Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang dan Alat Perlengkapan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,38	3,34	3,32	3,49	3,41	3,46	3,44	3,36	3,59
Kategori	B	B	B	-	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	85,48 (B atau Baik)								

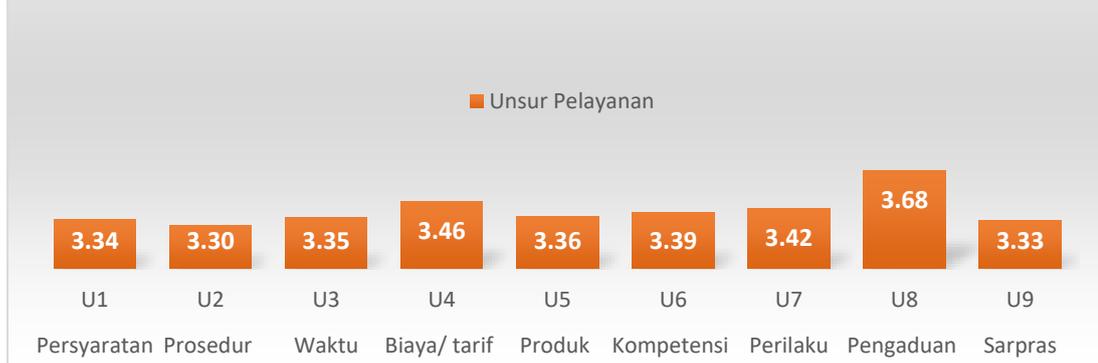
**IKM per Unsur pada Pelayanan Balai Pengujian UTTP,
UPTP IV, Direktorat Metrologi,
Kementerian Perdagangan
Triwulan I Tahun 2023**



3.2.3. IKM Pelayanan pada Balai Pengelolaan SUML

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,34	3,30	3,35	3,46	3,36	3,39	3,42	3,68	3,33
Kategori	B	B	B	-	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	85,05 (B atau Baik)								

**IKM per Unsur pada Pelayanan Balai Pengelolaan
SUML, UPTP IV, Direktorat Metrologi,
Kementerian Perdagangan
Triwulan I Tahun 2023**



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

4.1.1 Pelayanan Perizinan Kemetrolgian

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,20. Selanjutnya Sarana & Prasarana yang mendapatkan nilai 3,25 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,34 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,76 kemudian unsur Perilaku dengan nilai 3,41 serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,38.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Akses layanan lambat”.
- “Produk layanan berupa Tanda Kesesuaian Tipe bisa terbit lebih dari sekali”.
- “Prosedur secara online mudah digunakan, respon dari petugas UPTP IV juga sangat baik. Hanya saja webnya sering *error* tidak diketahui sebabnya, padahal koneksi internet sangat bagus. Jika sedang ada *maintenance*, mohon bisa diinfokan melalui *pop up* info sehingga pengguna bisa tahu saat akan mengakses”.
- “Pelayanan sudah cukup baik dan mohon untuk lebih ditingkatkan lagi”.
- “Pelayanan cepat dan sangat memuaskan”.
- “Balasan/tanggapannya sangat cepat diterima oleh pelaku usaha”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pelaku usaha sebagai penerima layanan. Pelaku Usaha memandang layanan secara keseluruhan dari awal mereka memasukkan permohonan ke laman OSS sampai produk layanan didapatkan. Dimana hal tersebut berkaitan dengan banyak hal, misal apakah mereka sudah memenuhi atau belum persyaratan di laman OSS sebelum akses terhubung ke layanan perizinan di SIMPKTN. Dimana untuk hal tersebut sudah diluar ranah kami di pelayanan perizinan berusaha kemetrolagian. Terkait dengan pelayanan perizinan berusaha kemetrolagian secara teknis, kami selalu berusaha memenuhi SLA yaitu maksimal 3 (tiga) hari kerja. Selama triwulan 1 tahun 2023 dari total 531 pelayanan perizinan hanya ada 3 (tiga) keterlambatan, dari keseluruhan pelayanan yang diberikan.
- Sarana dan prasarana juga merupakan unsur yang dianggap kurang oleh pelaku usaha sebagai penerima layanan.
Sarana dan prasarana karena ini merupakan layanan *online* maka perangkat atau sarana dan prasarana yang digunakan tidak hanya terkait dengan perangkat atau sarana/prasarana di kami, bagian pelayanan akan tetapi juga di pihak pelaku usaha/pelanggan. Untuk di pelaku usaha yang digunakan untuk mengakses layanan dan di pihak kami sebagai pemberi layanan. Sehingga pengembangan dan/atau perbaikan harus dilakukan dari dua arah.
- Prosedur Pelayanan merupakan unsur berikutnya yang dianggap kurang oleh pelaku usaha sebagai penerima layanan.
Prosedur pelayanan secara *online* sudah diakui mudah digunakan, akan tetapi *error* di *website* dan kondisi *maintenance* juga mempengaruhi kepuasan pelanggan/ pelaku usaha terhadap unsur prosedur pelayanan.

4.1.2 Pelayanan pada Balai Pengujian Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang dan Alat Perlengkapan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,32. Selanjutnya Prosedur Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,34 adalah nilai terendah

kedua. Begitu juga Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,36 termasuk tiga unsur terendah.

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,59 kemudian unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,49 serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,46.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Tingkatkan pelayanan dan produk metrologi serta layanan pengaduan.”
- “Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan, overall cukup memuaskan.”
- “Fungsi penanganan gangguan sudah lebih baik.”
- “Tetap dijaga pelayanan saat ini.”
- “Lebih ditingkatkan dalam hal kecepatan layanan tera ulang.”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan kurang oleh pelanggan Balai Pengujian UTTP.

Waktu penyelesaian layanan yang dirasakan oleh pelanggan ini merupakan waktu pelayanan dari sejak layanan diterima di loket pelayanan sampai dengan UTTP diambil dan/atau SKHP/SKHPT/SET diterima oleh pelanggan. Waktu pelayanan dirasa masih terlalu lama menurut persepsi pelanggan sehingga mendapatkan nilai yang lebih rendah dibandingkan dengan unsur pelayanan yang lain.

- Prosedur Pelayanan dirasakan sebagai salah satu unsur yang kurang oleh pelanggan Balai Pengujian UTTP.

Prosedur pelayanan adalah meliputi prosedur bagi pelanggan untuk memperoleh pelayanan yang oleh pelanggan dirasa masih membingungkan

atau masih kurang memuaskan bagi pelanggan. Pada triwulan I ahun 2023 ini, sempat terjadi gangguan pada aplikasi SIMPEL, yaitu tidak dapat diakses dari luar jaringan internet Kemendag, sehingga prosedur pelayanan yang seharusnya dilaksanakan menjadi terganggu.

- Sarana dan Prasarana dirasakan sebagai salah satu unsur yang kurang oleh pelanggan Balai Pengujian UTTP.

Sarana dan prasarana adalah sarana dan perangkat yang digunakan dalam pelayanan oleh Balai Pengujian UTTP termasuk di dalamnya peralatan, standar dan perlengkapan yang digunakan di laboratorium/instalasi uji. Dalam hal ini termasuk pula, aplikasi SIMPEL yang sempat mengalami gangguan yaitu, tidak dapat diakses dari luar jaringan internet Kemendag.

4.1.3 Pelayanan pada Balai Pengelolaan SUML

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,30. Selanjutnya Sarana & Prasarana yang mendapatkan nilai 3,33 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan Prosedur dengan nilai 3,34 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,68 kemudian unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,46 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,42.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Tetap menjaga pelayanan yang sudah baik”.
- “Aplikasi sistem pelayanan perlu ditingkatkan/perbaiki, sehingga upload bukti pembayaran dapat tervalidasi dengan baik”.
- “Mohon untuk sosialisasi cara pendaftaran lebih diperjelas”.
- “Pelanggan masih membutuhkan sertifikat *Hardcopy*”.

- “Tingkatkan terus pelayanan yang kurang dan pertahankan yang sudah baik”.
- “Pelanggan BP SUML menghaapkan supaya respon untuk perbaikan aplikasi lebih diutamakan”.
- “Pelayanan harus ditingkatkan lagi, apalagi untuk pengujian master meter lamanya minta ampun”.
- “Pelayanan yang saat ini diberikan dianggap lebih mudah dalam menampilkan sertifikat dan lebih transparan bagi pelanggan BP SUML”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Prosedur pelayanan masih dirasakan kurang oleh pelanggan Balai Pengelolaan SUML.
Hal yang berkaitan dengan tata cara pelayanan yang dibakukan baik untuk pemberi maupun penerima layanan. Pelanggan merasa aspek ini masih kurang dan tidak memuaskan dimungkinkan karena masih terjadi ketidakkonsistenan dan kebingungan bagi pelanggan untuk mendapatkan pelayanan.
- Sarana & Prasarana masih dirasakan kurang oleh pelanggan Balai Pengelolaan SUML.
Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan termasuk di dalamnya sarana dan perlengkapan di laboratorium dirasa masih kurang bagi pelanggan BP SUML untuk memenuhi kepuasan yang dipersepsikan.
- Persyaratan Prosedur masih dirasakan kurang oleh pelanggan Balai Pengelolaan SUML.
Hal yang berkaitan dengan persyaratan yang harus dipenuhi dalam mendapatkan pelayanan baik persyaratan administratif maupun teknis oleh pelanggan Balai Pengelolaan SUML ini dirasa masih kurang memuaskan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan dalam rapat internal masing-masing bagian yang tergabung dalam UPTP IV yang memberikan pelayanan untuk masing-masing layanan, yaitu bagian Pelayanan Perizinan Berusaha Kemetrolgian, Balai Pengujian UTTP dan Balai Pengelolaan SUML. Tindak lanjut tersebut yang selanjutnya juga akan menjadi bahan pembahasan dalam rapat besar Tinjauan Manajemen yang merupakan agenda tahunan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 UPTP IV untuk pelayanan kemetrolgian yang diberikan. Perbaikan telah dan akan terus dilakukan baik untuk jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

4.2.1 Bagian Pelayanan Perizinan

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2023)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> • Bagian Pelayanan Perizinan Kemetrolgian (Tim UTTP & SUML) • Tim Pengelolaan UPTP IV
		Koordinasi yang berkesinambungan dengan pihak OSS	√	√	√	√	
2	Sarana dan Prasarana	Perbaikan dan pengembangan aplikasi SIMPKTN	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> • Bagian Pelayanan

		Penambahan unit komputer dan jaringan <i>wifi</i> untuk layanan perizinan kemetrolgian		√			Perizinan Kemetrolgian (Tim UTTP & SUML) • Tim Pengelolaan UPTP IV
3	Prosedur Pelayanan	Sosialisasi sistem layanan		√	√	√	• Bagian Pelayanan Perizinan Kemetrolgian (Tim UTTP & SUML) • Tim Pengelolaan UPTP IV
		Membuka ruang konsultasi layanan baik melalui customer service di loket UPTP IV maupun konsultasi daring via aplikasi zoom	√	√	√	√	
		Koordinasi yang berkesinambungan dengan pihak OSS	√	√	√	√	

4.2.2 Balai Pengujian UTTP

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2023)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	• Balai Pengujian UTTP • Tim Pengelolaan UPTP IV
2	Prosedur Pelayanan	Sosialisasi sistem layanan (termasuk		√	√	√	

		di dalamnya penambahan informasi layanan di aplikasi SIMPEL)					<ul style="list-style-type: none"> • Balai Pengujian UTPP • Tim Pengelolaan UPTP IV
		Perbaikan dan pengembangan aplikasi SIMPEL	√	√	√	√	
		Penambahan unit komputer untuk pelanggan maupun pelaksana layanan di loket pelayanan UPTP IV		√			
		Membuka ruang konsultasi layanan melalui <i>customer service</i> di loket UPTP IV	√	√	√	√	
3	Sarana dan Prasarana	Penambahan unit komputer untuk pelanggan maupun pelaksana layanan di loket pelayanan UPTP IV		√			<ul style="list-style-type: none"> • Balai Pengujian UTPP • Tim Pengelolaan UPTP IV

4.2.3 Balai Pengelolaan SUML

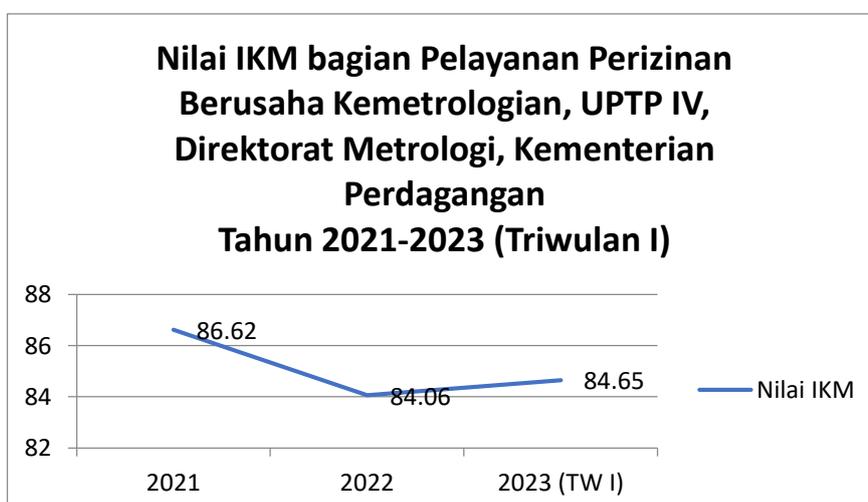
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2023)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Sosialisasi sistem layanan (termasuk penambahan informasi layanan di aplikasi SIMPEL)		√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> Balai Pengelolaan SUML Tim Pengelolaan UPTP IV
		Perbaikan dan pengembangan aplikasi SIMPEL	√	√	√	√	
		Penambahan unit komputer untuk pelanggan maupun pelaksana layanan di loket pelayanan UPTP IV		√			
		Membuka ruang konsultasi layanan melalui <i>customer service</i> di loket UPTP IV	√	√	√	√	
2	Sarana dan Prasarana	Penambahan unit komputer untuk pelanggan maupun pelaksana layanan di loket pelayanan UPTP IV		√			<ul style="list-style-type: none"> Balai Pengelolaan SUML Tim Pengelolaan UPTP IV

3	Persyaratan Prosedur	Sosialisasi sistem layanan (termasuk di dalamnya penambahan informasi layanan di aplikasi SIMPEL)	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> Balai Pengelolaan SUML Tim Pengelolaan UPTP IV
		Membuka ruang konsultasi layanan melalui <i>customer service</i> di loket UPTP IV	√	√	√	√	

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan dapat dilihat melalui grafik berikut :

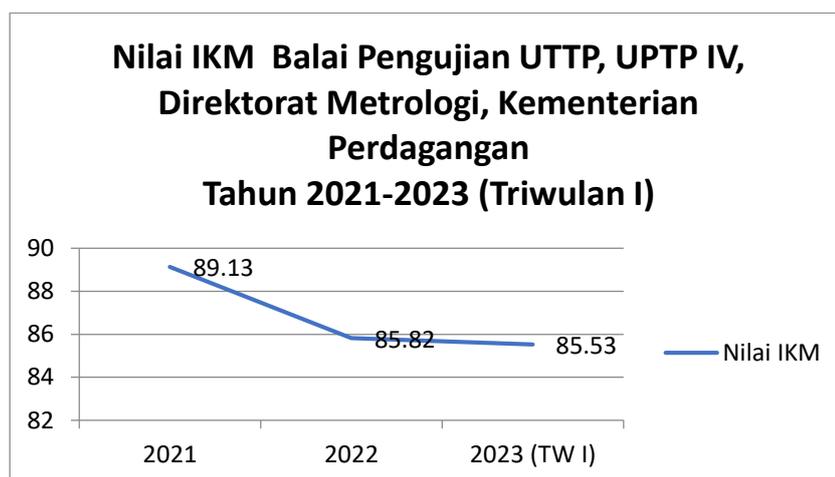
4.3.1. Layanan Perizinan Berusaha Kemetrolgian



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 (Triwulan I) pada bagian Pelayanan Perizinan Berusaha Kemetrolgian, UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan. Sebagai catatan, untuk tahun 2021 pelayanan perizinan telah memakai sistem online dengan menggunakan aplikasi layanan internal Kementerian Perdagangan yaitu SIMPKTN. Sedangkan pada tahun 2022 aplikasi layanan tersebut diintegrasikan ke dalam layanan bersama melalui sistem OSS dari Kementerian Investasi, sehingga terjadi perubahan sistem layanan. Dimana pendaftaran layanan oleh pelaku usaha dilakukan melalui OSS dan penerbitan hasil layanan dilakukan oleh OSS, sementara bagian Pelayanan Perizinan Berusaha Kemetrolgian, UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan hanya melaksanakan pelayanan secara teknis dengan hasil akhir berupa rekomendasi perizinan yang nantinya diterbitkan oleh OSS.

Proses yang sedikit lebih panjang, akses yang lebih lambat menjadikan nilai IKM menurun dari tahun 2021 ke tahun 2022. Sementara untuk tahun 2023 (sampai dengan Triwulan I) saat ini, terlihat mulai merangkak naik kembali.

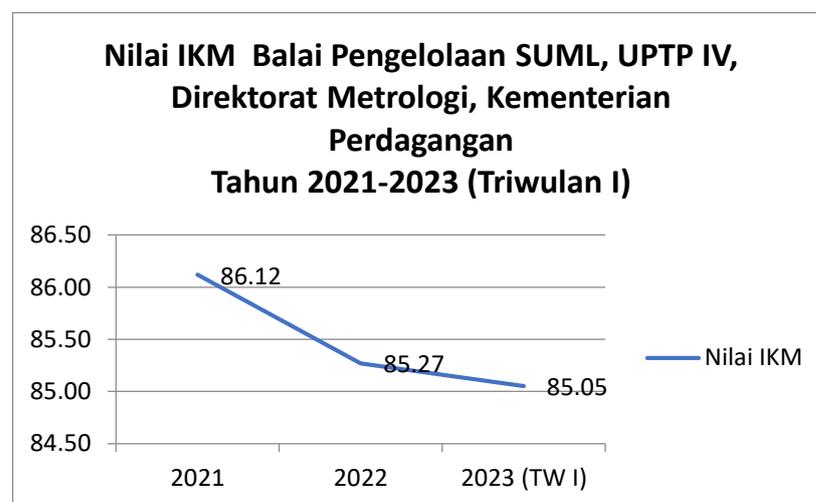
4.3.2. Balai Pengujian UTTP



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 (Triwulan I) pada bagian Balai Pengujian UTTP, UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan.

Dari sejak tahun 2021 sampai dengan triwulan I tahun 2023, pelayanan pada Balai Pengujian UTTP terus menurun pencapaian nilai IKM nya. Nilai IKM sebesar 89.13 pada tahun 2021 diikuti penurunan agak drastis pada tahun 2022 menjadi 85.82 dan kembali sedikit terjadi penurunan pada triwulan I tahun 2023 yaitu sebesar 85.53. Hal ini perlu menjadi perhatian untuk dapat menaikkan kembali angka IKM bagi pelayanan pada Balai Pengujian UTTP untuk triwulan berikutnya pada tahun 2023 ini.

4.3.3. Balai Pengelolaan SUML



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 (Triwulan I) pada bagian Balai Pengelolaan SUML, UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan.

Dari sejak tahun 2021 sampai dengan triwulan I tahun 2023, pelayanan pada Balai Pengelolaan SUML terus menurun pencapaian nilai IKM nya. Nilai IKM sebesar 86.12 pada tahun 2021 diikuti sedikit penurunan pada tahun 2022 menjadi 85.27 dan kembali sedikit terjadi penurunan pada triwulan I tahun 2023 yaitu sebesar 85.05. Hal ini perlu menjadi perhatian untuk dapat menaikkan kembali angka IKM bagi pelayanan pada Balai Pengelolaan SUML untuk triwulan berikutnya pada tahun 2023 ini.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

5.1. Pelayanan Perizinan Kemetrolgian

- Pelaksanaan pelayanan publik di bagian Pelayanan Perizinan Berusaha Kemetrolgian, UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang BAIK dengan nilai SKM 84,65. Sedangkan secara umum perbandingan antar tahun, nilai SKM di bagian Pelayanan Perizinan Berusaha Kemetrolgian, UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022, akan tetapi mengalami sedikit kenaikan pada triwulan I tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian layanan, sarana dan prasarana serta prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan, unsur perilaku serta kompetensi pelaksana.

5.2. Balai Pengujian UTTP

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pengujian UTTP, UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang BAIK dengan nilai SKM 85,48. Sedangkan secara umum perbandingan antar tahun, nilai SKM di Balai Pengujian UTTP, UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga triwulan I tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian layanan, prosedur layanan serta sarana dan prasarana.

- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan, biaya serta kompetensi pelaksana.

5.3. Balai Pengelolaan SUML

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pengelolaan SUML, UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang BAIK dengan nilai SKM 85,05. Sedangkan secara umum perbandingan antar tahun, nilai SKM di Balai Pengujian UTTP, UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga triwulan I tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur layanan, sarana dan prasarana serta Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan, biaya serta perilaku pelaksana.

Bandung, 28 April 2023

**Ketua Tim Pengelolaan UPTP IV, Direktorat
Metrologi, Kementerian Perdagangan**



(I Wayan Ariada)

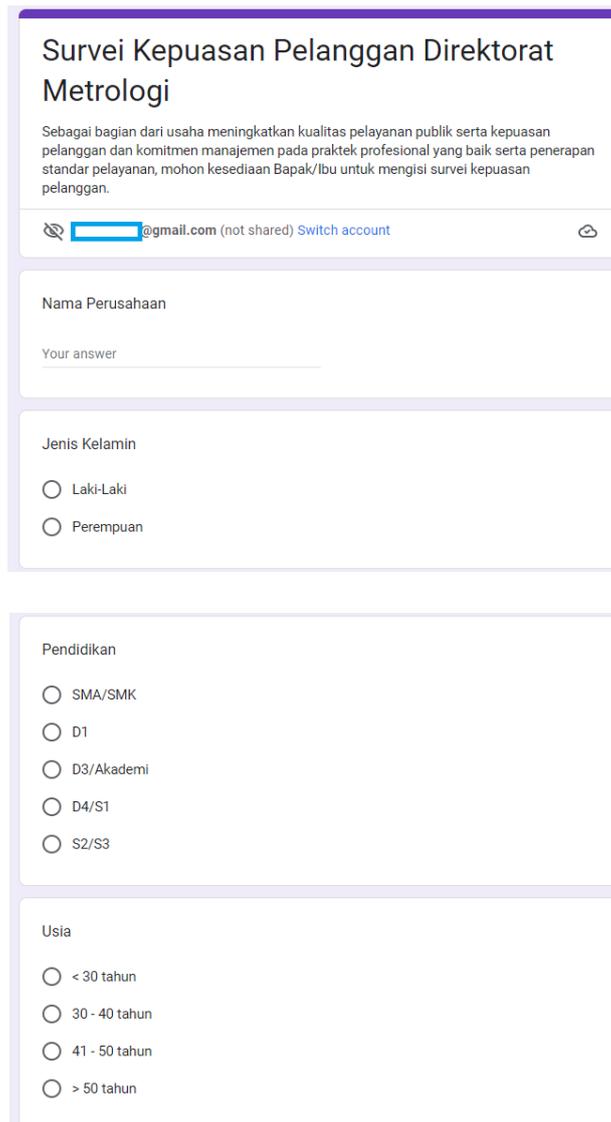
NIP 19800326 200604 1 013

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner dibagikan kepada pelanggan masing-masing layanan pada UPTP IV melalui aplikasi layanan yaitu SIMPKTN (layanan Perizinan Berusaha Kemetrolagian) dan SIMPEL (layanan non perizinan pada Balai Pengujian UTTP dan Balai Pengelolaan SUML).

Berikut adalah contoh pertanyaan yang diajukan pada kuesioner tersebut.



The image shows a digital survey form with a purple header. The title is 'Survei Kepuasan Pelanggan Direktorat Metrologi'. Below the title is a paragraph of introductory text. A user's email address is partially visible as '@gmail.com (not shared)'. The form contains several sections with radio button options:

- Nama Perusahaan**: A text input field with the placeholder 'Your answer'.
- Jenis Kelamin**:
 - Laki-Laki
 - Perempuan
- Pendidikan**:
 - SMA/SMK
 - D1
 - D3/Akademi
 - D4/S1
 - S2/S3
- Usia**:
 - < 30 tahun
 - 30 - 40 tahun
 - 41 - 50 tahun
 - > 50 tahun

Kesesuaian Persyaratan

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Kemudahan Prosedur

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Kecepatan Pelayanan

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Kesesuaian Produk Pelayanan

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Kemampuan Petugas

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Perilaku Petugas

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

Kualitas Sarana dan Prasarana

Buruk

Cukup

Baik

Sangat Baik

Penanganan Pengaduan

Tidak Ada

Ada Tapi Tidak Berfungsi

Berfungsi Kurang Maksimal

Dikelola Dengan Baik

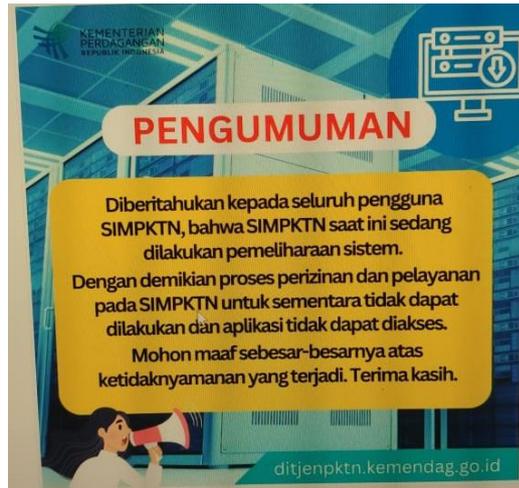
Back
Submit
Clear form

2. Contoh Hasil Olah Data SKM untuk layanan Perizinan Berusaha Kemetrolgian (Triwulan I tahun 2023)

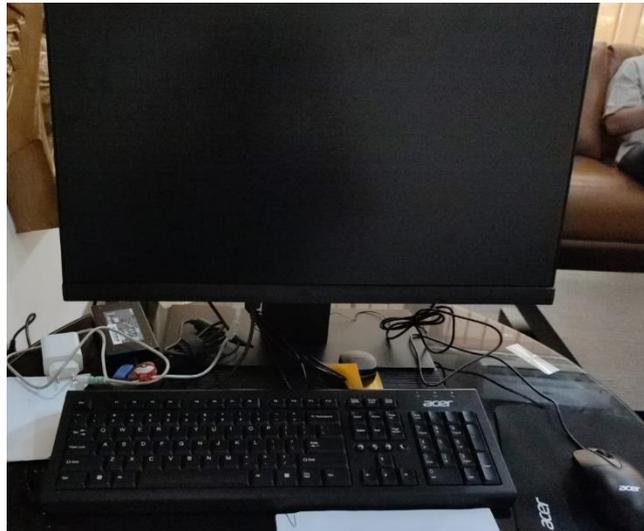
Periode Survei :	1 Januari 2023							
sampai dengan	31 Maret 2023							
Kriteria	1	2	3	4	Jumlah Nilai/Unsur	Jumlah Kuisi on er	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
Persyaratan	1	0	136	88	761	225	3.382	0.423
Prosedur	2	7	128	88	752	225	3.342	0.418
Kesesuaian Produk	1	4	136	84	753	225	3.347	0.418
Kecepatan Layanan	1	15	146	63	721	225	3.204	0.401
Kemampuan Petugas	1	2	132	90	761	225	3.382	0.423
Kualitas Sarana	4	22	112	87	732	225	3.253	0.407
Perilaku Petugas	0	1	130	94	768	225	3.413	0.427
Penanganan Keluhan	1	2	46	176	847	225	3.764	0.471
TOTAL								3.386
NILAI IKM								84.653

3. Bukti Tindak Lanjut yang diambil terkait hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada UPTD IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan.

- a. Perbaikan dan pengembangan aplikasi SIMPKTN dan diinformasikan kepada pelanggan masa perbaikan tersebut melalui pemasangan *pop-up* informasi di aplikasi.
Pop up informasi ditambahkan di *dashboard* pelayanan aplikasi.



- b. Penambahan sarana dan prasarana meliputi unit komputer, tab di loket layanan UPTP IV (untuk layanan non perizinan) dan unit komputer serta akses internet (untuk layanan perizinan berusaha kemetrolgian).



- c. Informasi terkait pelayanan perizinan dan non perizinan yang terdiri dari jenis pelayanan, SLA, tarif, user manual, standar pelayanan dan kontak konsultasi/pengaduan telah ditampilkan/dicantumkan pada digital signage di UPTP IV dan pada aplikasi perizinan (SIMPKTN) dan aplikasi non perizinan (SIMPEL).

BALAI Penguujian uttp

KEMENTERIAN PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA

INFORMASI PELAYANAN

Evaluasi Tipe, Tera/Tera Ulang UTTP Penanganan Khusus

Waktu Operasional

Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB
Jum'at : 08.00 – 17.00 WIB

Service Level Arrangement (SLA)

Evaluasi Tipe : 90 hari kerja
Tera/Tera Ulang UTTP : 30 hari kerja

Biaya/ Tarif

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Perdagangan

Kontak Konsultasi Layanan dan Pengaduan

Kantor UPTP IV : 022-4203597
Direktorat Metrologi : customer service : 08112238313

https://metrologi.kemendag.go.id/uftp4/public/artide/informasi_layanan_perizinan/informasi_layanan_perizinan_1

Informasi Layanan Perizinan

Pelayanan Perizinan Kemetrologian

DIREKTORAT METROLOGI KEMENTERIAN PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA

INFO PELAYANAN PERIZINAN KEMETROLOGIAN

- 01 WAKTU OPERASIONAL PELAYANAN**
 - SENIN-KAMIS : 08.00 - 16.30 WIB
 - JUMAT : 08.00 - 17.00 WIB (Waktu Istirahat tetap melayani)
- 02 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**
 - Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya pendaftaran dengan lengkap dan benar
 - Persetujuan Tipe
 - Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya pendaftaran dengan lengkap dan benar
 - Tanda Daftar Reparasi
 - Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya pendaftaran dengan lengkap dan benar
 - Surat Keterangan Pembebasan Kewajiban Persetujuan Tipe

SIMPEL UPTP IV BERANDA FASILITAS INFORMASI LAYANAN REGULASI KONTAK BANTUAN LOGIN

JUMAT : 08.00 - 17.00 WIB
(Waktu Istirahat tetap melayani)

02

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya pendaftaran dengan lengkap dan benar

Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya pendaftaran dengan lengkap dan benar

Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya pendaftaran dengan lengkap dan benar



Persetujuan Tipe

Tanda Daftar Reparasi

Surat Keterangan Pembebasan Kewajiban Persetujuan Tipe

03

KONTAK KONSULTASI PELAYANAN DAN PENGADUAN

UPTP IV
DIREKTORAT METROLOGI
Jl. Pasteur No.27, RT.02, Pasir Kaliki, Kec. Cicendo,
Kota Bandung, Jawa Barat 40171

Meeting ID : 397 859 0345
pasacode : uftppppin

uftp4-ditmet@gmail.com
uftp4-ditmet@kemendag.go.id

08112238313

