

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV
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	15
4.3 Tren Nilai SKM	18
BAB V	20
KESIMPULAN	20
LAMPIRAN	22
1. Kuesioner.....	22
2. Contoh Hasil Pengolahan Data SKM.....	22
3. Bukti Tindak Lanjut yang diambil terkait hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada UPTP IV	25

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 mengamanatkan 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.
7. Sebagai media untuk mendapatkan saran dan masukan dalam rangka perbaikan, peningkatan pelayanan publik baik itu secara sectoral maupun tingkat nasional.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 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.

2.2 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.

2.3 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.

2.4 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

2.5 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 IV tahun 2023 (Oktober - Desember 2023).

3.1.1. Responden layanan Perizinan Kemetrolgian

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan perizinan yang diperoleh yaitu 120 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	88	73.33%
		PEREMPUAN	32	26.67%
2	PENDIDIKAN	< SLTA	2	1.67%
		SLTA	7	5.83%
		DI	21	17.50%
		DIII	19	15.83%
		S1	65	54.17%
		S2/S3	6	5.00%
3	USIA	< 30 th	22	18.33%
		30-40 th	71	59.17%
		41-50 th	22	18.33%
		> 50 th	5	4.17%

3.1.2. 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 286 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	222	77,62%
		PEREMPUAN	64	22,38%
2	PENDIDIKAN	< SLTA	3	1.05%
		SLTA	37	12.94%
		DI	0	0.00%
		DIII	60	20.98%
		S1	175	61.19%
		S2/S3	11	3.85%
3	USIA	< 30 th	128	44.76%
		30-40 th	91	31.82%
		41-50 th	52	18.18%
		> 50 th	15	5.24%

3.1.3. Responden layanan pada Balai Pengelolaan Standar Ukuran Metrologi Legal

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada Balai Pengelolaan SUML yang diperoleh yaitu 389 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	287	73.78%
		PEREMPUAN	97	24.94%
		TIDAK DIISI	5	1.29%
2	PENDIDIKAN	< SLTA	1	0.26%
		SLTA	49	12.60%
		DI	0	0.00%
		DIII	47	12.08%
		S1	251	64.52%
		S2/S3	36	9.25%
		TIDAK DIISI	5	1.29%
3	USIA	< 30 th	103	26.48%
		30-40 th	166	42.67%
		41-50 th	67	17.22%
		> 50 th	26	6.68%
		TIDAK DIISI	27	6.94%

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 Kemetrolgian

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,43	3,40	3,40	0,00	3,37	3,43	3,50	3,36	3,80
Kategori	B	B	B	-	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,51 (B atau Baik)								



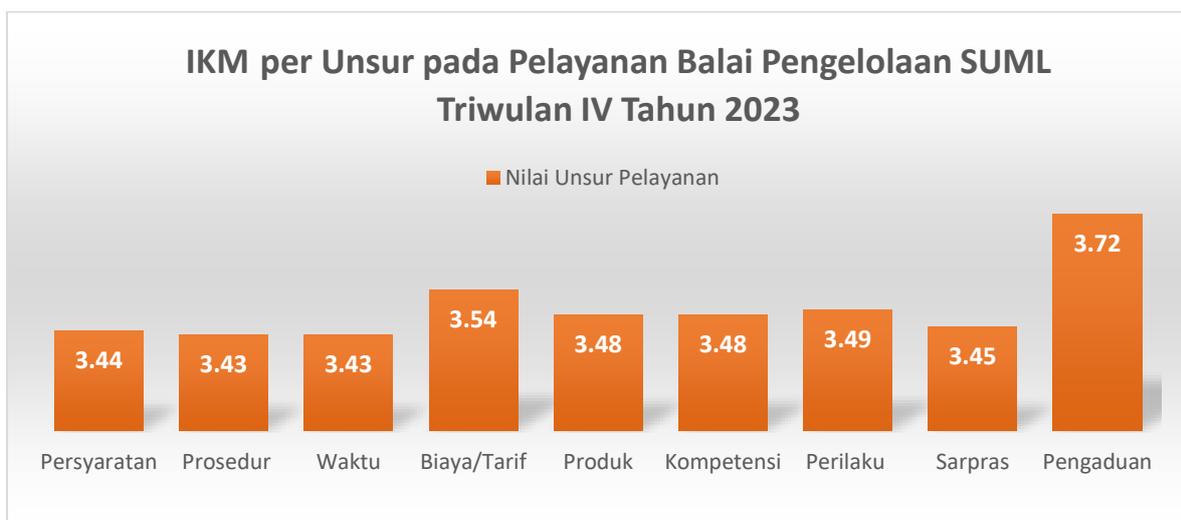
3.2.2. IKM Pelayanan pada Balai Pengujian Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang dan Alat Perlengkapan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,42	3,46	3,39	3,51	3,44	3,48	3,51	3,44	3,79
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,36 (B atau Baik)								



3.2.3. IKM Pelayanan pada Balai Pengelolaan SUML

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.440	3.427	3.429	3.541	3.481	3.481	3.486	3.446	3.716
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,349 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan pada triwulan IV tahun 2023.

4.1.1 Pelayanan Perizinan Kemetrolgian

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah Sarana dan Prasarana yaitu 3,36.
2. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan yaitu 3,80.

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 :

- “Mohon di tingkatkan lagi servernya”
- “Untuk data yang terpotong tidak ada lampiran kedepannya bisa otomatis ada tidak perlu ajukan izin ulang , begitu untuk perbaikan kalau bisa ada kolom revisi sehingga tidak perlu input ulang lagi”
- “Sudah cukup baik”
- “Sudah meningkat sangat baik sekali pelayanan terintegrasinya”
- “Sangat terbantu dan mudah, terima kasih”
- “Agar lebih dipertahankan bahkan ditingkatkan kembali untuk pelayanannya. yang sekarang sudah sangat bagus”.

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

- Sarana Prasarana merupakan unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pelaku usaha sebagai penerima layanan.
- Terkait dengan sarana yang disebutkan untuk hal yang perlu ditingkatkan oleh pelanggan adalah server layanan.

- Selain itu juga kebutuhan pelanggan akan fitur revisi terhadap perizinan yang diajukan.
- Prosedur pelayanan secara *online* dan terintegrasi yang sekarang, dianggap sudah sangat baik, cepat dan membantu bagi pelanggan.

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah Waktu Penyelesaian yaitu dengan nilai 3,36.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan yaitu dengan nilai 3,82.

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 :

- “Perlu dimaksimalkan lagi, overall cukup memuaskan.”
- “Tetap menjaga pelayanan yang sudah baik.”
- “Harap buka di Jakarta.”
- “Integritas personel terus dijaga baik dan senantiasa dievaluasi.”
- “Aplikasi SIMPEL masih suka loading cukup lama.”
- “Diharapkan bisa transaksi jarak jauh dengan meter dikirim dengan ekspedisi pengiriman.”

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

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

Waktu penyelesaian pelayanan pengujian tipe mengikuti Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Persetujuan

Tipe, yaitu ditentukan dalam waktu paling lama 90 hari kerja. Sedangkan untuk pelayanan tera/tera ulang berbeda-beda tergantung jenis alat ukur, alat takar, alat timbang dan alat perlengkapan yang diuji.

Terkait poin penilaian survei ini, akan dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan dan waktu penyelesaian layanannya sehingga akan terus memenuhi ketentuan yang berlaku dan mampu memuaskan pelanggan.

4.1.3 Pelayanan pada Balai Pengelolaan SUML

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah Kemudahan Prosedur yaitu dengan nilai 3,427.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan yaitu dengan nilai 3,716.

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 :

- Disediakan satu lokasi untuk drop off peralatan dan pemeriksaan/pengecekan supaya tidak menumpuk di depan.
- Barang yang masuk dari penerimaan disegerakan masuk lab, pengecekan awal biar seumpama ada trouble bisa dikomunikasikan
- Mohon apabila ada WA ke UPTP IV Ditmet Bandung, segera dibalas, agar kami bisa menjelaskan ke pimpinan kami terkait
- Selalu membantu dalam pendaftaran apabila terdapat ketidakjelasan dalam proses/alur registrasi
- Link ini tidak ada gangguan teknis lagi, agar kami sebagai pengguna lebih mudah dan cepat mengaksesnya
- Diharapkan ada pelayanan untuk jasa pengantaran
- Turunkan biaya
- Tingkatkan penanganan pengaduan
- Buat video tutorial cara menggunakan simpel UPTP IV

- Waktu pengambilan alat dipercepat (kondisi saat itu info petugas sedang ada rapat) 2x kesana saat petugas sedang
- Kenapa harus isi survey berulang-ulang hanya untuk download sertifikat? Seharusnya cukup sekali untuk setiap billing.

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 (2024)				Penanggung Jawab
			T W I	T W II	T W III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Berkoordinasi dengan Sesditjen PKTN/PDSI terkait aplikasi SIMPKTN dan servernya	√	√	√	√	• Bagian Pelayanan Perizinan Kemetrolgian

		Berkoordinasi dengan OSS terkait aplikasi layanan yang terintegrasi ke OSS beserta perlengkapan dan termasuk servernya	√	√	√	√	(Tim UTTP & SUML) • Tim Pengelolaan UPTP IV
--	--	--	---	---	---	---	--

4.2.2 Balai Pengujian Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang dan Alat Perlengkapan

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2023)				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan dan waktu penyelesaian layanannya	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> • Bagian Pengujian Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang dan Alat Perlengkapan • Tim Pengelolaan UPTP IV

4.2.3 Balai Pengelolaan SUML

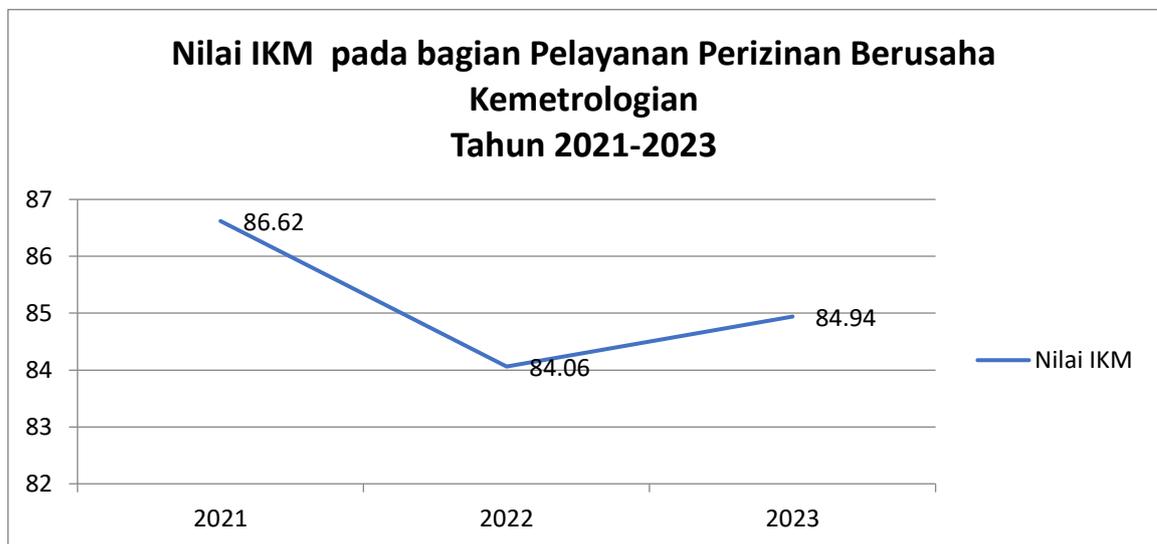
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2024)				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Kemudahan Prosedur	Sosialisasi standar layanan (termasuk penambahan informasi layanan di aplikasi SIMPEL dan media sosial)	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> • Balai Pengelolaan SUML • Tim Pengelolaan UPTP IV

		Membuka ruang konsultasi layanan melalui <i>customer service</i> di loket UPTP IV	√	√	√	√	
--	--	---	---	---	---	---	--

4.3 Tren Nilai SKM

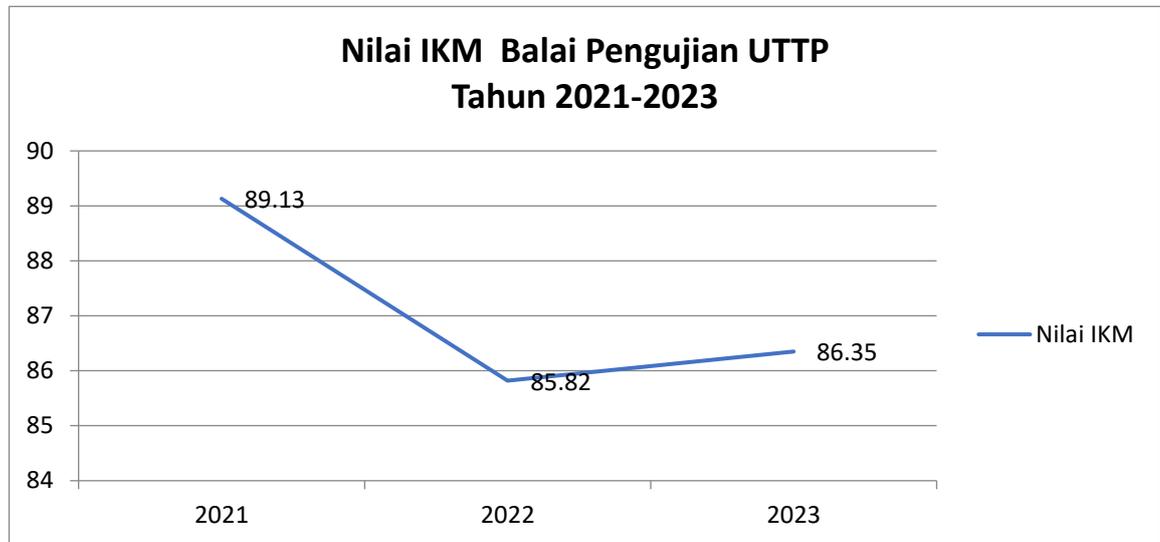
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang 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



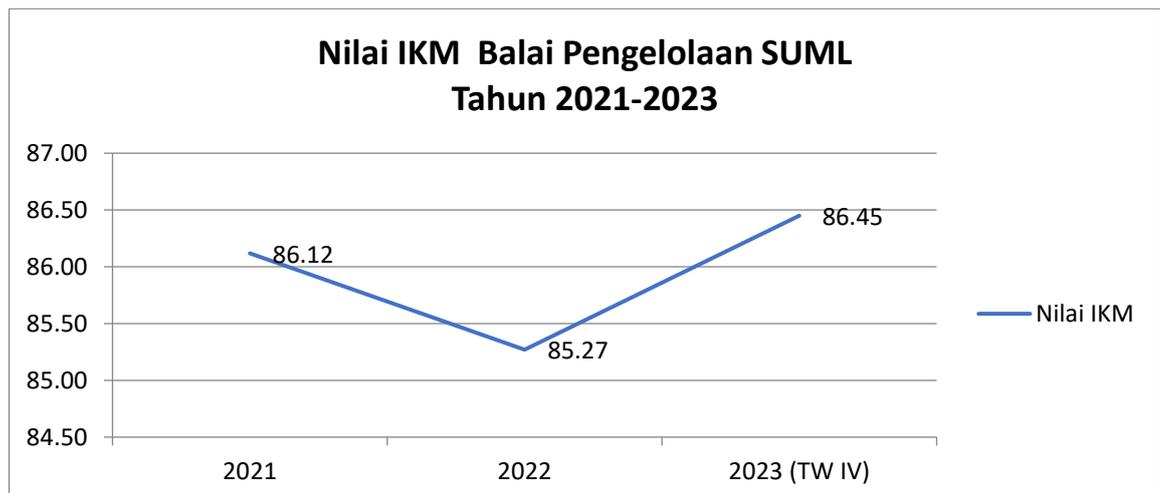
Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Pelayanan Perizinan Berusaha Kemetrolgian, UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan dari tahun 2021 hingga 2022 akan tetapi kembali mulai naik untuk tahun 2023 (nilai rata-rata s.d. Triwulan IV), yaitu dengan nilai 84.94.

4.3.2. Balai Pengujian UTTP



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Balai Pengujian UTTP, UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan dari tahun 2021 hingga 2022, namun terjadi sedikit kenaikan pada tahun 2023 (nilai rata-rata s.d. Triwulan IV), yaitu menjadi sebesar 86.35.

4.3.3. Balai Pengelolaan SUML



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Balai Pengelolaan SUML, UPTP IV,

Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan dari tahun 2021 hingga 2022, akan tetapi terjadi kenaikan cukup signifikan untuk tahun 2023 (nilai rata-rata s.d. Triwulan IV), sampai melebihi perolehan nilai IKM pada tahun 2021, yaitu dengan perolehan IKM sebesar 86.45.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sampai dengan periode ketiga mulai Juli hingga September 2023, dengan nilai rata-rata antara periode pertama, kedua dan ketiga dapat disimpulkan sebagai berikut:

5.1. Pelayanan Perizinan Kemetrolgian

- Pelaksanaan pelayanan publik di bagian Pelayanan Perizinan Berusaha Kemetrolgian, UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan pada triwulan IV secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang BAIK dengan nilai SKM 86,51.
- 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 tahun 2022 namun mulai kembali naik pada tahun 2023 (data s.d. triwulan IV) yaitu dengan nilai 84,94.
- Unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan.

5.2. Balai Pengujian UTTP

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pengujian UTTP, UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan pada triwulan IV ini, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang BAIK dengan nilai SKM 87,36. 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 tahun 2022, namun mulai kembali naik pada tahun 2023 (data s.d. triwulan IV), yaitu dengan nilai 86,35.

- Unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan.

5.3. Balai Pengelolaan SUML

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pengelolaan SUML, UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan pada triwulan IV ini secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang BAIK dengan nilai SKM 87,349. Sedangkan secara umum perbandingan antar tahun, nilai SKM di Balai Pengelolaan SUML, UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga tahun 2022, namun mulai kembali naik cukup signifikan pada tahun 2023 (data rata-rata s.d. triwulan IV) bahkan telah melebihi nilai IKM pada tahun 2021, yaitu senilai 86,45.
- Unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kemudahan prosedur.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan.

Bandung, Desember 2023

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



(I Wayan Ariada)

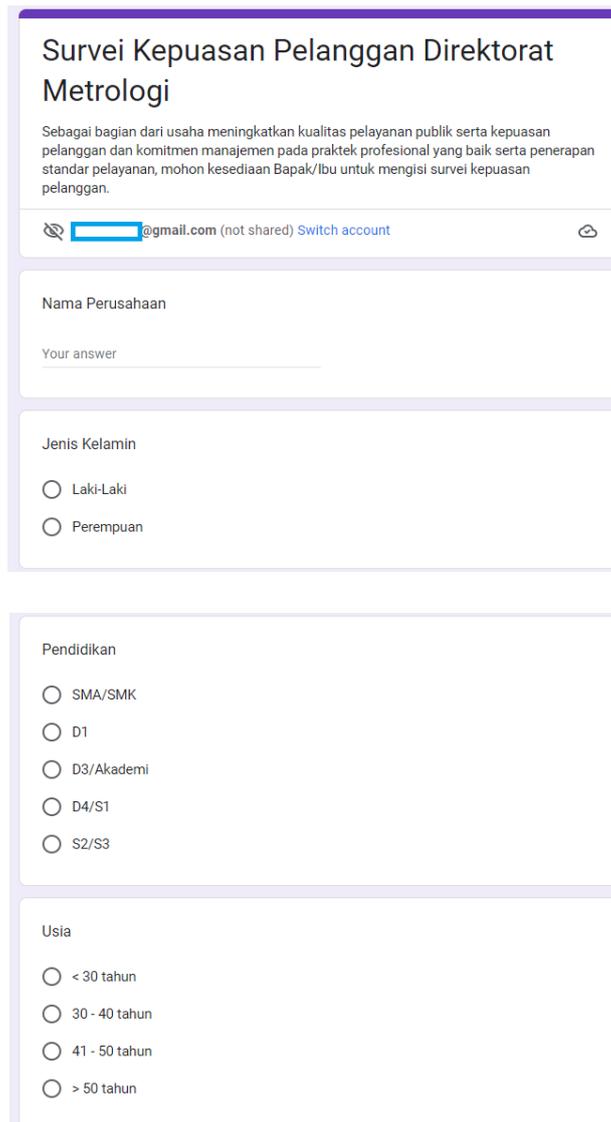
NIP 19800326 200604 1 013

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

[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

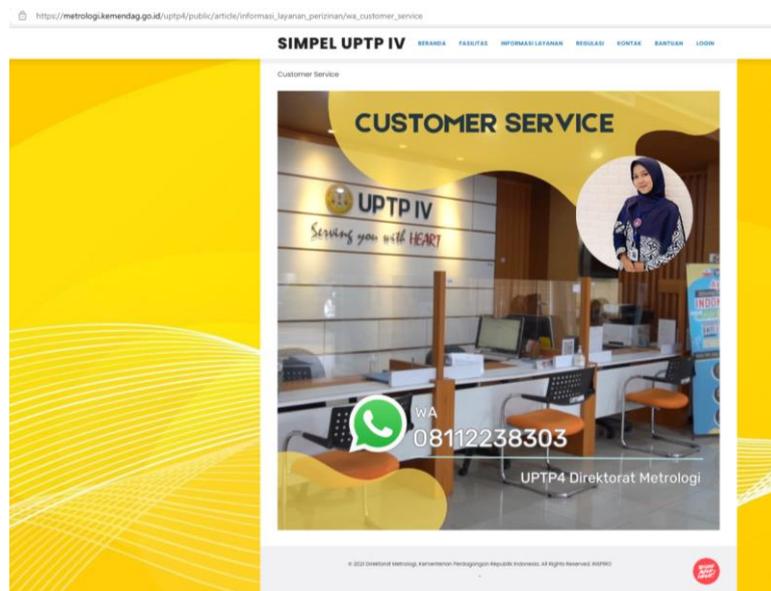
3. Bukti Tindak Lanjut yang diambil terkait hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada UPTP IV, Direktorat Metrologi, Kementerian Perdagangan.

- a. Perbaikan dan pengembangan aplikasi SIMPEL untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih lengkap dan lebih memudahkan bagi pelanggan, Balai Pengujian Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang dan Alat Perlengkapan serta Balai Pengelolaan Standar Ukuran Metrologi Legal, termasuk di dalamnya untuk layanan luar kantor.
- b. 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).

Dan akan terus dilakukan pembaharuan sesuai yang diperlukan. Selain itu informasi layanan dan link terkait telah didaftarkan dan ditampilkan di link SIPPN (Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional) dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB).



- c. Menampilkan *contact center* pelayanan Direktorat Metrologi melalui media sosial, aplikasi atau laman pelayanan untuk mempermudah konsumen mendapatkan informasi pelayanan yang disediakan oleh Direktorat Metrologi.



- d. Monitoring dan evaluasi waktu pelayanan baik oleh masing-masing unit pemroses maupun tim pengelolaan UPTP IV, sehingga waktu pelayanan dapat memenuhi SLA yang ditentukan dan dapat memuaskan pelanggan.