



**LAPORAN SURVEY
KEPUASAN PELANGGAN
UPTP IV (BAGIAN
PELAYANAN PERIZINAN)
TRIWULAN KETIGA
TAHUN 2022**



**PELAYANAN PERIZINAN
UNIT PELAYANAN TERPADU PERDAGANGAN
(UPTP) IV
DIREKTORAT METROLOGI**

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 (empat) UPTP, salah satunya adalah UPTP IV yang menyelenggarakan pelayanan di bidang metrologi.

Salah satu pelayanan yang diberikan pada UPTP IV adalah pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan ini meliputi pelayanan Persetujuan Tipe, Surat Keterangan Pembebasan Kewajiban Persetujuan Tipe dan Tanda Daftar Usaha Reparasi. Pelayanan Persetujuan Tipe diberikan kepada pelaku usaha yang merupakan produsen atau importir alat ukur, alat takar, alat timbang dan alat perlengkapan, sesuai dengan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perdagangan nomor 26 tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perdagangan.

Persetujuan Tipe adalah perizinan berusaha berupa sertifikat yang menyatakan Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang dan Alat Perlengkapan produksi dalam negeri atau Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang dan Alat Perlengkapan asal impor telah memperoleh persetujuan berdasarkan penilaian kesesuaian terhadap persyaratan teknis. Surat Keterangan Pembebasan Kewajiban Persetujuan Tipe diberikan untuk Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang dan Alat Perlengkapan yang akan diimpor dalam rangka hibah, digunakan untuk keperluan barang contoh dalam rangka Persetujuan Tipe, penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan, atau instansi pemerintah kementerian/lembaga negara yang diimpor sendiri oleh instansi pemerintah kementerian/lembaga negara tersebut. Tanda Daftar Usaha Reparasi Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang, dan Alat Perlengkapan yang dikenal dengan Tanda Daftar Reparasi adalah dokumen sebagai tanda bukti yang menerangkan bahwa usaha Reparasi telah terdaftar pada kementerian yang menyelenggarakan urusan bidang perdagangan sesuai dengan ruang lingkup dan batas cakupan wilayah kerja

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, UPTP IV dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya yang

dilakukan adalah melakukan survei kepuasan masyarakat/pelanggan kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan oleh UPTP IV berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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 khususnya pelayanan perizinan, sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan di bidang metrologi.

III. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat/pelanggan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja UPTP IV.
2. Mendorong UPTP IV untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang metrologi.
3. Mendorong UPTP IV menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan di bidang metrologi.

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, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

V. UNSUR SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pelanggan Pelayanan Perizinan Direktorat Metrologi triwulan pertama tahun 2022 sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

Pesyaratan 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. 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.

Untuk lingkup pertanyaan tentang biaya ini dikecualikan, karena pelayanan perizinan gratis dan tidak dipungut biaya.

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, 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). Saana 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 dilakukan dengan cara pengisian oleh masyarakat dalam hal ini pelanggan pengguna layanan perizinan pada UPTP IV. Karena pelayanan perizinan sudah sepenuhnya *online*, pelaksanaan survei juga dilaksanakan secara *online*, dimana pelanggan diminta mengisi survei setelah layanan selesai, baik melalui aplikasi pelayanan maupun link yang disebarakan kepada pelanggan (pelaku usaha).

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 UPTP IV sebagai penyelenggara pelayanan bidang metrologi, khususnya kelemahan atau kekuatan untuk pelayanan perizinan.
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UPTP IV, khususnya untuk pelayanan perizinan.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

PENGOLAHAN DATA KUESIONER ATAS LAYANAN UPTP IV

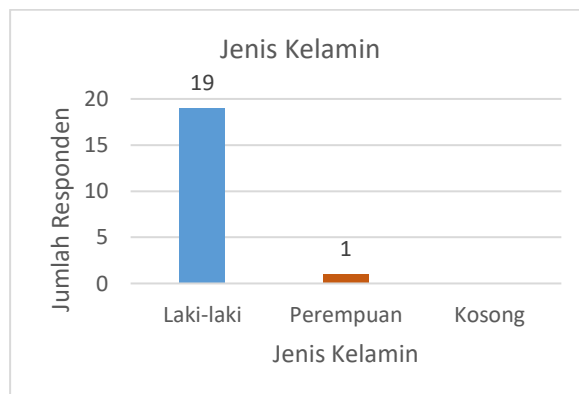
Pengolahan data hasil survei kepuasan pelanggan dilakukan oleh UPTP IV dengan menggunakan persentase tingkat kepuasan pelanggan. Ada 4 (empat) tingkat penilaian yang dapat dipilih salah satu untuk setiap unsur survei, yaitu:

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

Pada survei ini, jumlah responden yang melakukan pengisian kuesioner survei kepuasan pelanggan untuk triwulan II tahun 2022 adalah sebanyak 12 orang.

1. Jenis Kelamin

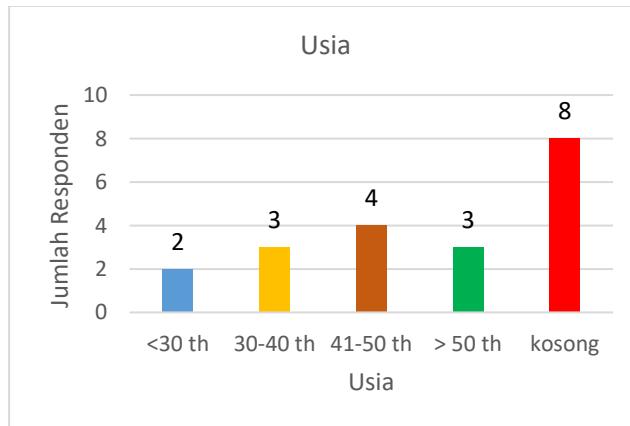
Dari total 20 orang responden, jumlah responden yang melakukan pengisian survei mayoritas adalah laki-laki yaitu 19 orang, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan ada 1 orang, sebagaimana tercantum dalam Grafik 1.



Grafik 1. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

2. Usia

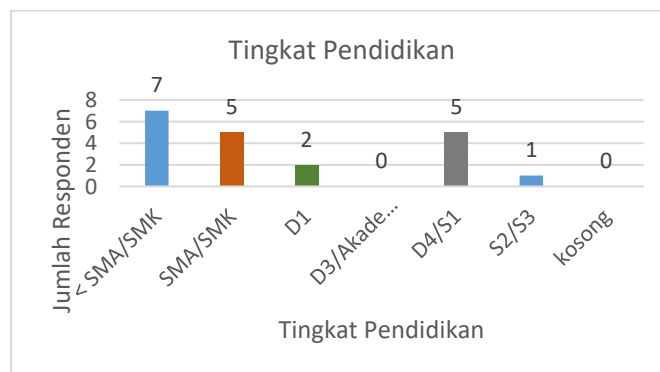
Jumlah responden untuk masing-masing rentang usia dapat dilihat pada Grafik 2. Pada grafik tersebut tampak bahwa jumlah responden yang paling banyak melakukan pengisian kuesioner adalah yang tidak mengisi jawaban yaitu 8 orang.



Grafik 2. Jumlah responden berdasarkan rentang usia

3. Tingkat pendidikan

Jumlah responden untuk masing-masing tingkat pendidikan tercantum dalam Grafik 3. Jumlah responden terbanyak yang melakukan pengisian kuesioner adalah untuk tingkatan pendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 7 orang.

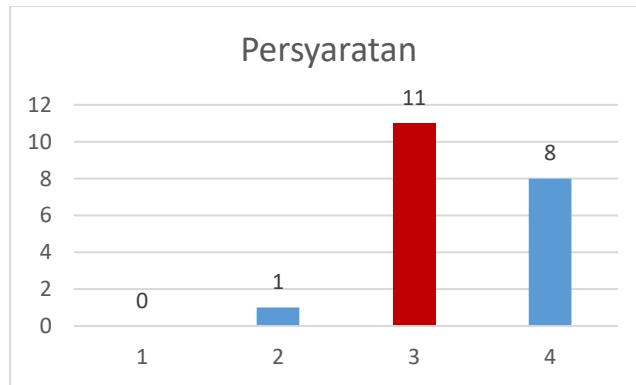


Grafik 3. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan

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

1. Persyaratan

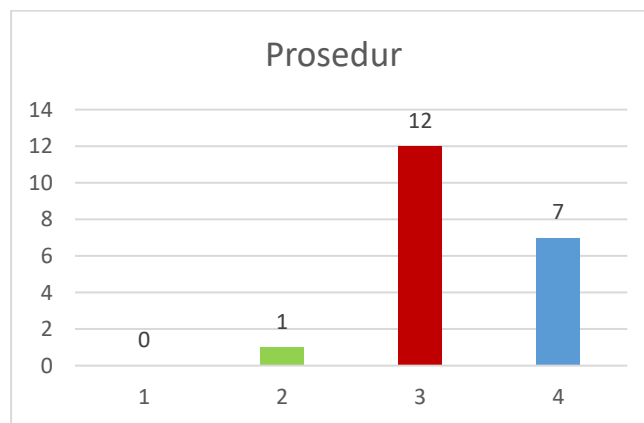
Pada grafik 4. menunjukkan bahwa jumlah responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan kurang sesuai sebanyak 1 orang, sudah sesuai sebanyak 11 orang, dan yang menyatakan sangat sesuai ada 8 orang.



Grafik 4. Tingkat kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan

2. Prosedur pelayanan

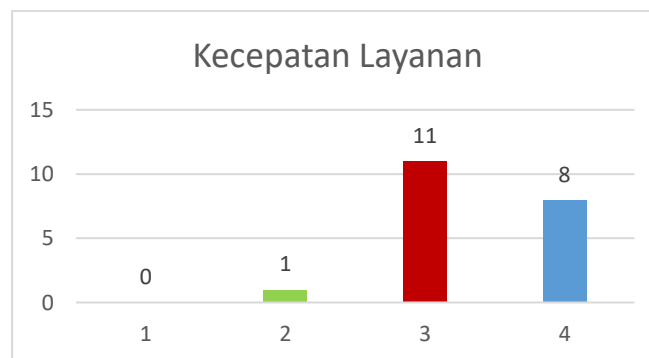
Dari Grafik 5. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan prosedur pelayanan kurang mudah sebanyak 1 orang, mudah sebanyak 12 orang dan sangat mudah sebanyak 7 orang.



Grafik 5. Tingkat kemudahan prosedur pelayanan

3. Waktu penyelesaian

Pada Grafik 6. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 1 orang, cepat sebanyak 11 orang dan yang menyatakan sangat cepat sebanyak 8 orang.



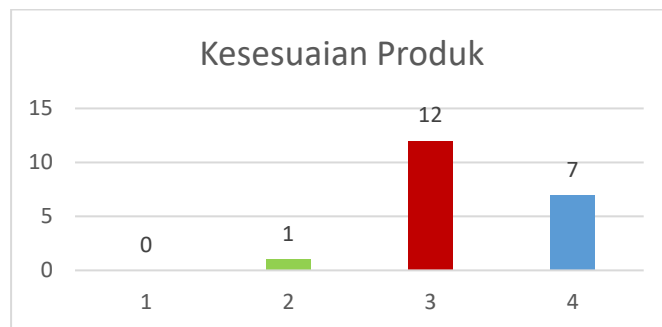
Grafik 6. Tingkat kecepatan waktu memberikan pelayanan

4. Biaya/tarif

Untuk komponen pertanyaan ini tidak ditanyakan kepada pelanggan/reponden karena pada pelayanan perizinan tidak ada tarif/biaya yang harus dibayar atau gratis.

5. Kesesuaian produk pelayanan

Pada grafik 7. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan produk layanan kurang sesuai sebanyak 1 orang, sudah sesuai sebanyak 12 orang dan sangat sesuai sebanyak 7 orang.



Grafik 7. Kesesuaian produk dengan standar pelayanan

6. Kompetensi pelaksana

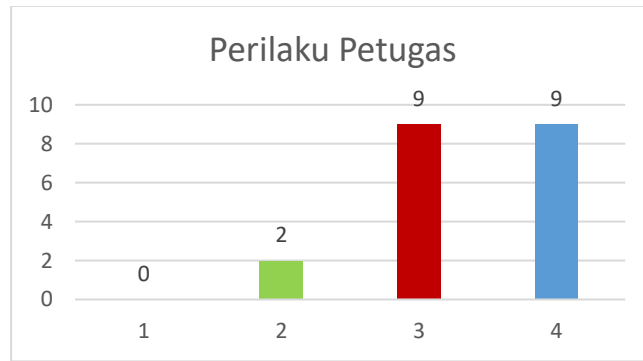
Pada grafik 8. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan petugas kurang kompeten sebanyak 3 orang, kompeten sebanyak 7 orang dan sangat kompeten sebanyak 10 orang.



Grafik 8. Tingkat kompetensi petugas

7. Perilaku pelaksana

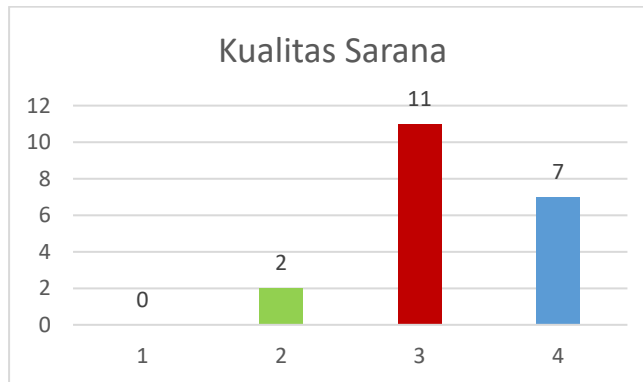
Dari grafik 9. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan petugas kurang sopan dan ramah sebanyak 2 orang, sopan dan ramah sebanyak 9 orang dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah sebanyak 9 orang.



Grafik 9. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas

8. Sarana dan prasarana

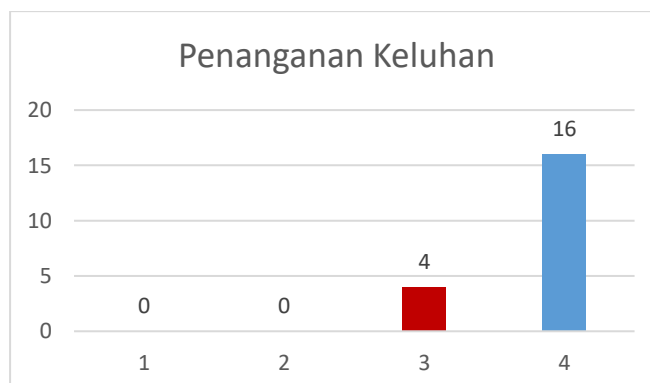
Pada grafik 10. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana cukup sebanyak 2 orang, baik sebanyak 11 orang dan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana sangat baik sebanyak 7 orang.



Grafik 10. Kualitas sarana dan prasarana

9. Penanganan pengaduan

Dari Grafik 11. dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan pelanggan berfungsi kurang maksimal sebanyak 4 orang dan penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 16 orang.



Grafik 11. Penanganan pengaduan pelanggan

II. HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TRIWULAN KETIGA TAHUN 2022 (Juli sd September 2022)

3.1 Rekapitulasi Hasil Survei

Dari rekapitulasi hasil survei kepuasan pelanggan yang ditunjukkan oleh Grafik 4. s.d. Grafik 11., tampak bahwa **jumlah responden terbanyak** yang melakukan pengisian **untuk setiap unsur** adalah:

1. Persyaratan yang **sesuai** dengan jenis layanan ada 11 orang dari 20 orang responden;
2. Prosedur pelayanan yang **mudah** ada 12 orang dari 20 orang responden;
3. Waktu dalam memberikan pelayanan adalah **cepat** ada masing-masing 11 orang dari 20 orang responden;
4. Biaya/tarif merupakan komponen pertanyaan kuesioner yang tidak diajukan kepada responden;
5. Produk pelayanan **sesuai** dengan standar pelayanan ada 12 orang dari 20 orang responden;
6. Petugas **sangat berkompeten** dalam melakukan pelayanan ada 10 orang dari 20 orang responden;
7. Petugas **sopan dan ramah** serta **sangat sopan dan ramah** dalam memberikan pelayanan ada masing-masing 9 orang dari 20 orang responden;
8. Sarana dan prasarana yang disediakan dengan kualitas **baik** ada 11 orang dari 20 orang responden;
9. Penanganan pengaduan pelanggan **sudah dikelola dengan baik** ada 16 orang dari 20 responden.

Rekapitulasi Survei Kepuasan Pelanggan Pelayanan Perizinan

Periode : Juli 2022 sd September 2022

No.	Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,350
2	Prosedur Pelayanan	3,300
3	Waktu Penyelesaian	3,350
4	Biaya/Tarif	0,000
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,300
6	Kompetensi Pelaksana	3,350
7	Perilaku Pelaksana	3,350
8	Sarana dan Prasarana	3,250
9	Penanganan Pengaduan	3,800

Nilai IKM = 84,531

Dari hasil rekapitulasi dan perhitungan dari hasil survei kepuasan pelanggan didapatkan nilai sebesar **84,531**. Nilai ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada bagian Pelayanan Perizinan Unit Pelayanan terpadu Perdagangan (UPTP) IV Direktorat Metrologi adalah B yang menjelaskan bahwa kinerja unit pelayanan adalah **BAIK**.

2.2 Perbandingan dengan periode (triwulan) sebelumnya.

No.	Keterangan	Triwulan I 2022	Triwulan II 2022	Triwulan III 2022
1	Persyaratan	3,200	3,417	3,350
2	Prosedur Pelayanan	3,000	3,250	3,300
3	Waktu Penyelesaian	3,000	3,250	3,350
4	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,267	3,167	3,300
5	Kompetensi Pelaksana	3,467	3,333	3,350
6	Perilaku Pelaksana	3,667	3,500	3,350
7	Sarana dan Prasarana	3,333	3,417	3,250
8	Penanganan Pengaduan	3,800	3,667	3,800
IKM		83,542	84,375	84,531

2.3 Saran, keluhan dan komentar yang disampaikan pelanggan

2.3.1 Saran

-

2.3.2 Keluhan

1. Terdapat penerbitan Persetujuan Tipe yang halaman pertamanya tidak terdapat *barcode*.

2.3.3 Komentar

-

2.4 Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan periode sebelumnya

Sebagai tindak lanjut adanya keluhan tentang kesalahan/kekurangan hasil yang diterbitkan oleh OSS, maka disiapkan tombol khusus di aplikasi simpktn agar dapat mengirim ulang dokumen rekomendasi yang diperlukan sehingga jika terjadi kesalahan/kekurangan hasil, OSS dapat menerbitkan ulang hasil perizinan yang telah sesuai.

2.5 Kesimpulan Hasil Survei

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil survei adalah sebagai berikut:

1. Kriteria dengan nilai unsur pelayanan terendah adalah sarana dan prasarana. Ini berarti bahwa menurut persepsi pelanggan, pada unsur tersebut pelanggan merasa kurang puas.
2. Kriteria dengan nilai unsur pelayanan tertinggi adalah penanganan pengaduan. Ini menandakan bahwa dalam persepsi pelanggan, pelanggan cukup puas dengan penanganan keluhan.
3. Terdapat keluhan terkait hasil akhir Persetujuan Tipe yang kurang sesuai.

Untuk hasil akhir Persetujuan Tipe, karena penerbitannya melalui <http://oss.go.id>, maka dilakukan koordinasi dengan pihak OSS terkait keluhan dan permasalahan yang terjadi di pelaku usaha tersebut.

4. Dengan nilai IKM sebesar **84,531** maka mutu pelayanan perizinan UPTP IV adalah **B (Baik)**.

BAB III

PENUTUP

Hasil survei kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa mutu pelayanan dari Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan (UPTP) IV khususnya untuk pelayanan perizinan mempunyai nilai B. Dengan penilaian ini, maka kinerja unit pelayanan ini adalah Baik.

Dari persepsi pelanggan, layanan perizinan masih perlu dikembangkan, khususnya pada aspek kesesuaian produk. Terdapat keluhan dan komentar dari pelanggan yang perlu untuk diperhatikan.

Diharapkan dengan semua langkah evaluasi ini UPTP IV sebagai unit yang memberikan pelayanan publik, khususnya untuk pelayanan perizinan, akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga akan mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat.