

SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)  
UNIT PELAYANAN UPTD METROLOGI LEGAL  
DINAS PERDAGANGAN, PERINDUSTRIAN DAN KOPERASI,  
USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN BULELENG



**TAHUN 2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Dokumen Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Dokumen ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Pelayanan Tera dan Tera Ulang yang dilaksanakan oleh UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng . Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng melakukan SurveiKepuasan Masyarakat selama bulan Agustus s/d September Tahun 2021. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam Pelayanan Tera dan Tera Ulang.

Singaraja, 3 September 2021  
Kepala Dinas Perdagangan, Perindustrian dan  
Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah  
Kabupaten Buleleng

**Drs. Dewa Made Sudiarta, M.Si**  
NIP. 19741014 199311 1 001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Pengertian Umum .....	2
1.4 Maksud dan Tujuan .....	3
1.5 Sasaran.....	3
1.6 Manfaat.....	4
1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	6
2.1 Ruang Lingkup .....	6
2.2 Persiapan.....	6
2.3 Pengumpulan Data.....	7
2.4 Pengolahan dan Analisis Data .....	8
2.4.1 Metode Pengolahan Data.....	8
2.4.2 Perangkat Pengolahan.....	9
2.4.3 Pengujian Kualitas Data .....	10
BAB III HASIL PENGUKURAN .....	11
3.1 Data Hasil Penyusunan Survei .....	11
3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat .....	13
BAB IV PENUTUP .....	14
4.1 Kesimpulan .....	14
4.2 Rekomendasi .....	14

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Nilai Unsur Pelayanan .....	11
Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	12

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Metrologi Legal adalah pelayanan berupa pelaksanaan tera dan tera ulang yang diberikan kepada pelaku usaha atau wajib tera.

Tujuan dari pelayanan tera dan tera ulang terhadap alat ukur dilakukan agar konsumen dapat memperoleh barang sesuai dengan ukuran yang seharusnya dan nilai tukar yang dibayarkan. Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng melaksanakan pengawasan terhadap Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) dalam rangka meningkatkan perlindungan kepada konsumen dan menjaga kualitas barang beredar dan jasa. Akurasi dan reliabilitas UTTP sebagai alat ukur barang yang diperdagangkan diperlukan agar masing-masing pihak memperoleh perlindungan yang setara. Pedagang dilindungi dari kerugian karena memberikan barang yang melebihi volume yang disepakati, sedangkan konsumen dilindungi dari kerugian karena menerima jumlah barang yang lebih rendah dari volume yang diminta/dibayarkannya.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan, sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh. Data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong

penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat evaluasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik khususnya pelayanan terhadap tera dan tera ulang, sehingga dapat meningkatkan pelayanan secara bertahap konsisten berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

## **1.2 Dasar Hukum**

Landasan hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng adalah sebagai berikut :

- 1) Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 4) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 67 Tahun 2018 tentang UTTP.
- 5) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 68 Tahun 2018 tentang Tera dan Tera Ulang UTTP.
- 6) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2018 tentang Retribusi Pelayanan Tera/Tera Ulang.
- 7) Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- 8) Peraturan Bupati Buleleng Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah.

## **1.3 Pengertian Umum**

Sesuai pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- 1) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

- 2) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhankebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga danpenduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan olehpenyelenggara pelayanan publik.
- 3) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakantugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintahdan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayananpublik.
- 5) Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedangberada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparaturpenyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalahmengetahui kinerja Pelayanan Tera dan Tera Ulang, sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangkapeningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan.Selain itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian pelaku usaha atau wajib teraterhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh UPT Metrologi Legal.

Tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalahuntuk menganalisis kinerja UPT Metrologi Legal dalam memberikan pelayanan tera dan tera ulang di Kabupaten Buleleng, memetakan kebutuhan penara di UPT Metrologi Legal dalam pelaksanaan tera dan tera ulang, dan merumuskan usulan kebijakan untuk meningkatkan pelaksanaan tera dan tera ulang.

#### **1.5 Sasaran**

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikanpelayanan kepada masyarakat, sebagai berikut:

- 1) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanandapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
- 2) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatankualitas pelayanan publik.

## **1.6 Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat, sebagai berikut:

- 1) Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Tera dan Tera Ulang.
- 2) Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pelaksanaan Tera dan Tera Ulang.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 5) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) 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, adalah hasil pelayanan yang telah diberikandan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada UPTD Metrologi Legal yang memberikan Pelayanan Tera dan Tera Ulang. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan September sampai dengan November Tahun 2021.

#### **2.2 Persiapan**

##### 1) Penetapan Pelaksana

Dalam penetapan pelaksanaan bertujuan untuk melakukan konsultasi dan diskusi dengan Kepala UPT Metrologi Legal yang membahas tentang kuesioner yang akan disebar kepada masyarakat yang menerima Pelayanan Tera dan Tera ulang. Selanjutnya petugas yang ditunjuk sebagai penyusun SKM membuat jadwal pengumpulan data. Petugas penyusunan SKM memberikan arahan kepada petugas lapangan untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

##### 2) Penyiapan bahan

###### a) Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

###### b) Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat/ wajib tera), atas pelayanan yang diberikan petugas.

###### c) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Masing-masing penilaian dikategorikan, sebagai berikut: tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

### 3) Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a) Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada UPTD Metrologi Legal yang menikmati layanan Tera dan Tera Ulang. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, responden terpilih 234 responden. Jumlah responden yang diambil pada UPTD Metrologi Legal sebanyak 234 responden yang tersebar diseluruh wilayah satuan kerja Unit Pelaksana Teknis.

#### b) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi unit pelayanan di UPTD Metrologi Legal.
- 2) Lokasi pelaksanaan Tera dan Tera Ulang di Wilayah Kerja UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng.

## 2.3 Pengumpulan Data

### 1) Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi penerima Pelayanan Tera dan Tera Ulang dengan jumlah responden 234 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan September sampai dengan bulan September Tahun 2021. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

### 2) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a) Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
  1. Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

2. Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

## 2.4 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

### 2.4.1 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

#### 2.4.2 Perangkat Pengolahan

##### a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).

##### b. Pengolahan secara manual

1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9 dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:

##### 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

##### 2) Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

### **2.4.3 Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masingkuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

### BAB III

#### HASIL PENGUKURAN

#### 3.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 234 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.1 Tabel Nilai Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3,50
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,51
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,08
4	Biaya/ Tarif	3,12
5	Produk/ hasil layanan	3,06
6	Kompetensi pelaksana	3,16
7	Perilaku pelaksana	3,08
8	Sarana dan Prasarana	3,01
9	Penanganan pengaduan	3,25

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,50 \times 0,111) + (3,51 \times 0,111) + (3,08 \times 0,111) + (3,12 \times 0,111) + (3,06 \times 0,111) + (3,16 \times 0,111) + (3,03 \times 0,111) + (3,01 \times 0,111) + (3,29 \times 0,111) = \mathbf{3,20}$$

**Nilai Suvei adalah 3,20**

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

$$= 3,20 \times 25$$

$$= \mathbf{79,90}$$

b. Mutu pelayanan “**B**”

c. Kinerja unit pelayanan “Baik”

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat baik

2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Index
1	Persyaratan pelayanan	3,50	87,50
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,51	87,75
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,08	77,00
4	Biaya/ Tarif	3,12	78,00
5	Produk/ hasil layanan	3,06	76,50
6	Kompetensi pelaksana	3,16	79,00
7	Perilaku pelaksana	3,08	76,92
8	Penanganan pengaduan	3,01	75,25
9	Sarana dan Prasarana	3,25	81,20
<b>Total</b>		<b>3,20</b>	<b>79,90</b>

Berdasarkan data diatas, adapun unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu

- 1) Persyaratan pelayanan
- 2) Sistem, mekanisme, prosedur
- 3) Waktu penyelesaian pelayanan
- 4) Biaya/ Tarif
- 5) Produk/ hasil layanan
- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Sarana dan Prasarana

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain:

- 1) Penanganan pengaduan

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Unsur waktu penyelesaian pelayanan tergolong rendah karena pada saat tertentu banyak pedagang yang melaksanakan Tera dan Tera Ulang sehingga menyebabkan antrian yang panjang dalam penyelesaian Pelayanan Tera dan Tera Ulang. Selain itu unsur penanganan pengaduan tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya. Kesulitan pengguna layanan di wilayah kerja UPTD Metrologi Legal dalam mengadu dan memberikan masukan kepada penyelenggara menyebabkan unsur ini tergolong rendah. Pengguna layanan membutuhkan akses komunikasi seperti kontak pegawai pelayanan yang mudah dihubungi dan kotak saran disetiap unit pelayanan. Faktanya, untuk UPTD Metrologi Legal telah memiliki kontak yang bisa dihubungkan untuk di UPTD Metrologi Legal memiliki prosedur pengaduan pelayanan publik dengan didukung kotak pengaduan, kontak telekomunikasi dan akses email. Apabila terjadi pengaduan dari media sosial baik Kepala Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng dan Kepala UPTD Metrologi Legal segera menanggapi dengan menghubungi pegawai yang berada wilayah kerja dimana tempatterjadi pengaduan. Pegawai bersangkutan segera menindaklanjuti aduan tersebut kemudian memberikan laporan langsung kepada Kepala Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng dan Kepala UPTD Metrologi Legal.

### **3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 di lingkup Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

- a. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Kepuasan Masyarakat
- b. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

**BAB IV**  
**PENUTUP**  
**BAB IV PENUTUP**

**4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Secara umum kualitas pelayanan dalam UPTD Metrologi Legal dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 76.61 - 88.30. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 79,90.
- b. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata 3,20. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dalam dalam UPTD Metrologi Legal dikategorikan baik.

**4.2 Rekomendasi**

- 1) Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang sudah dikategorikan baik.
- 2) Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik.