



**PEMERINTAH KABUPATEN KOTABARU
DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN
PERDAGANGAN
UNIT METROLOGI LEGAL — KABUPATEN
KOTABARU**

Jalan Putri Ciptasari Komp. Pasar Kemakmuran, Pulaulaut Sigam,
72113
metrologikotabaru@gmail.com · metrologikotabaru.com

NOMOR SOP	: 010/SOP-MET/DISKOPERINDAG/2026
TGL. PEMBUATAN	: Januari 2026
TGL. REVISI	: -
TGL. EFEKTIF	: Januari 2026
DISAHKAN OLEH Kepala Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kotabaru H. MUHAMMAD MAULIDIANSYAH, AP., M.Si. NIP. 19750320 199311 1 003	
NAMA SOP	PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009; 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.	– Ditunjuk sebagai petugas pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat; – Memahami sembilan unsur SKM dan cara penghitungan indeksnya; – Mampu menjelaskan maksud survei kepada responden tanpa mengarahkan jawabannya.
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN
– SOP 006 Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Operasional UML; – SOP 007 Pelayanan Permohonan Daring melalui DIMETIL; – SOP 009 Penanganan Pengaduan Masyarakat.	– Anjungan survei pada ruang pelayanan (komputer atau layar sentuh); – Kuesioner elektronik sembilan unsur; – Peralatan pengolah data; – Aplikasi DIMETIL (Digitalisasi Metrologi Legal) — kiosk SKM dan modul Laporan IKM.
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
– Petugas DILARANG mengarahkan atau mengisikan jawaban responden. Nilai yang diarahkan membuat survei kehilangan gunanya sebagai alat perbaikan; – Nilai SKM yang tinggi tidak berarti tidak ada masalah; unsur dengan nilai terendah tetap wajib ditindaklanjuti; – Identitas responden tidak dipublikasikan. Yang dipublikasikan hanya hasil olahan; – Hasil SKM WAJIB dipublikasikan kepada masyarakat.	– Jawaban responden atas sembilan unsur; – Profil responden: jenis kelamin, kelompok usia, pendidikan, dan pekerjaan; – Kanal pengisian: melalui berkas permohonan atau anjungan SKM; – Saran dan masukan responden; – Hasil penghitungan indeks per periode; – Laporan SKM beserta bukti publikasinya.

FLOWCHART SOP PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Responden	Petugas SKM	Kepala UML	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menetapkan petugas pelaksana SKM dan rencana pelaksanaan tahunan, meliputi periode pelaporan dan sasaran jumlah responden.		○	○	Surat penunjukan petugas; rencana kerja	2 hari kerja pada awal tahun	Penetapan petugas dan rencana pelaksanaan SKM	
2	Menyiapkan sarana pengumpulan data: memastikan anjungan SKM di ruang pelayanan berfungsi dan kuesioner sembilan unsur sesuai ketentuan yang berlaku.		▼ □		Anjungan SKM; kuesioner sembilan unsur	1 hari kerja	Sarana survei siap digunakan	Kuesioner memakai skala 4 tingkat sesuai PERMENPAN-RB 14/2017, bukan skala bintang.
3	Responden mengisi survei melalui salah satu dari dua kanal. KANAL PERTAMA: pemohon yang berkasnya dinyatakan Selesai mengisi survei melalui akunnya sebelum memperoleh tautan unduhan. KANAL KEDUA: pengunjung yang telah dilayani mengisi melalui anjungan SKM di ruang pelayanan.	◇ ◀			Akun pemohon atau anjungan SKM	3 menit	Jawaban responden terekam	Kanal kedua menjangkau pemohon yang dilayani secara luring maupun peserta sidang tera di pasar.
4	Responden menilai sembilan unsur pelayanan pada skala 1 sampai 4, mengisi profil responden, serta dapat menyampaikan saran secara bebas.	▼ □			Kuesioner sembilan unsur	3 menit	Data jawaban dan profil responden	Sembilan unsur: persyaratan, sistem/mekanisme/prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.
5	Sistem menghitung nilai rata-rata tiap unsur, mengalikannya dengan nilai dasar 25, dan menetapkan mutu pelayanan serta kinerja unit sesuai rentang yang berlaku.		▶ □		Data jawaban responden	Seketika	Indeks Kepuasan Masyarakat beserta mutu pelayanannya	Mutu: A apabila 88,31–100 · B apabila 76,61–88,30 · C apabila 65,00–76,60 · D apabila di bawah 65.
6	Memantau perolehan responden dan mengingatkan pengunjung untuk mengisi survei apabila jumlahnya belum memadai untuk periode berjalan.		▼ □		Data jumlah responden	Setiap bulan	Jumlah responden memadai	Jumlah responden yang sedikit membuat indeks mudah berubah oleh satu-dua jawaban dan tidak menggambarkan keadaan sebenarnya.
7	Menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat untuk periode pelaporan, memuat pendahuluan, metode, pelaksanaan, hambatan, profil responden, hasil per unsur, analisis unsur tertinggi dan terendah, kesimpulan, dan saran.		▼ □		Hasil olahan data; catatan pelaksanaan dan hambatan	5 hari kerja setelah periode berakhir	Konsep Laporan SKM	Angka dan grafiknya dihasilkan sistem; petugas melengkapi keterangan pelaksanaan dan analisisnya.
8	Kepala Dinas/pejabat yang berwenang memeriksa dan menandatangani Laporan SKM.			▶ □	Konsep Laporan SKM	2 hari kerja	Laporan SKM yang telah ditandatangani	

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Responden	Petugas SKM	Kepala UML	Kelengkapan	Waktu	Output	
9	Mempublikasikan hasil SKM kepada masyarakat melalui papan pengumuman ruang pelayanan dan halaman statistik pada laman resmi, serta menyampaikan laporannya kepada pimpinan dan perangkat daerah terkait.		□ ◀		Laporan SKM yang telah ditandatangani	3 hari kerja	Hasil SKM terpublikasi; laporan tersampaikan	Publikasi merupakan kewajiban, bukan pilihan. Halaman statistik menampilkan indeks agregat tanpa identitas responden.
10	Menindaklanjuti unsur dengan nilai terendah melalui rencana perbaikan yang memuat penanggung jawab dan batas waktu, kemudian dievaluasi pada periode berikutnya sesuai SOP 006.		▼ ○	○	Hasil SKM per unsur	5 hari kerja	Rencana perbaikan pelayanan	Survei yang hasilnya tidak ditindaklanjuti hanya menjadi angka pajangan.

Keterangan simbol (PERMENPAN-RB 35/2012): ○ kapsul — mulai/selesai · □ kotak — kegiatan · ◇ belah ketupat — keputusan · ▶ ◀ ▼ anak panah — arah proses.

Waktu pada kolom Mutu Baku adalah batas paling lama pada keadaan normal, di luar waktu tunggu penjadwalan dan hal-hal yang menangguhkan hitungan sebagaimana diatur dalam Standar Pelayanan.

DESKRIPSI

Standar Operasional Prosedur ini mengatur tata cara pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Metrologi Legal, meliputi penyiapan sarana, pengumpulan data melalui dua kanal, pengolahan, penyusunan laporan, publikasi hasil, sampai tindak lanjut perbaikan.

PIHAK YANG TERKAIT

1. Kepala Dinas selaku penanda tangan laporan;
2. Kepala Unit Metrologi Legal;
3. Petugas pelaksana SKM;
4. Seluruh personil pemberi pelayanan;
5. Masyarakat pengguna layanan selaku responden.

FORMULIR / DOKUMEN YANG DIGUNAKAN

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat sembilan unsur (elektronik);
2. Formulir profil responden;
3. Templat Laporan Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Formulir rencana tindak lanjut perbaikan.

OUTPUT YANG DIHASILKAN

1. Data jawaban dan profil responden;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat beserta mutu pelayanan per periode;
3. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditandatangani;
4. Publikasi hasil SKM kepada masyarakat;
5. Rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan.

URAIAN PROSEDUR

1. Kepala UML menetapkan petugas pelaksana SKM dan rencana pelaksanaan tahunan pada awal tahun.
2. Petugas menyiapkan sarana pengumpulan data, memastikan anjungan SKM berfungsi dan kuesioner sembilan unsur sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Pengumpulan data berlangsung terus-menerus melalui dua kanal: survei wajib bagi pemohon yang berkasnya dinyatakan selesai, dan anjungan SKM bagi pengunjung yang telah dilayani.
4. Responden menilai sembilan unsur pelayanan pada skala 1 sampai 4, mengisi profil responden, dan dapat menyampaikan saran.
5. Sistem menghitung nilai rata-rata tiap unsur, mengalikannya dengan nilai dasar 25, lalu menetapkan mutu pelayanan dan kinerja unit.
6. Petugas memantau perolehan responden setiap bulan dan mengingatkan pengunjung mengisi survei apabila jumlahnya belum memadai.
7. Laporan SKM disusun paling lama 5 hari kerja setelah periode pelaporan berakhir, memuat pendahuluan, metode, pelaksanaan, hambatan, profil responden, hasil per unsur, analisis, kesimpulan, dan saran.
8. Laporan diperiksa dan ditandatangani pejabat yang berwenang.
9. Hasil SKM dipublikasikan kepada masyarakat melalui papan pengumuman dan halaman statistik pada laman resmi, serta dilaporkan kepada pimpinan.
10. Unsur dengan nilai terendah ditindaklanjuti melalui rencana perbaikan berpenanggung jawab dan bertenggat, kemudian dievaluasi pada periode berikutnya.

CATATAN

1. Unit Metrologi Legal Kabupaten Kotabaru memiliki 4 (empat) orang penera yang sekaligus merangkap sebagai pelaksana administrasi. Kolom Pelaksana pada flowchart menyatakan PERAN, sehingga satu orang dapat menjalankan lebih dari satu kolom sepanjang tidak memeriksa hasil pekerjaannya sendiri pada langkah yang memerlukan pengesahan pejabat.
2. Pengumpulan data berlangsung terus-menerus, bukan sekali setahun. Karena itu laporan dapat diterbitkan untuk periode triwulan, semester, maupun tahunan tanpa mengumpulkan ulang data.
3. Survei diisi satu kali untuk satu berkas permohonan, bukan satu kali untuk setiap alat.
4. Unsur "Biaya/Tarif" dinilai dalam keadaan pelayanan tidak dipungut biaya. Keterangan tersebut dinyatakan pada kuesioner agar responden tidak menilai tanpa dasar.