

KUALITAS PELAYANAN METROLOGI LEGAL ALAT TIMBANG PADA SEKTOR PUBLIK

SERVICE QUALITY OF LEGAL METROLOGY OF WEIGHT EQUIPMENT IN PUBLIC SECTOR

Rudy Rosadi^{1*}, R. Akhmad Munjin², G. Goris Seran³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Djuanda, Jl. Tol Ciawi No. 1, Kotak Pos 35, Bogor 16720

*Korespondensi: Rudy Rosadi. Email: ryucuppid@gmail.com

(Diterima: 22-05-2020; Ditelaah: 17-06-2020; Disetujui: 08-09-2020)

ABSTRACT

The presence of measuring, dosing, weighing and equipment tools which are more commonly referred to UTTP tools is known to still cause misuse of the certainty of the distance, weight, contents and volume of goods or services marketed so that there is a need to guarantee the use of UTTP tools according to their size. The guarantee is obtained through a quality service. The core of this service refers to the implementation of legal metrology. The purpose of this research is to determine the quality of services carried out by the Legal Metrology Regional Technical Implementing Unit at the Bogor City Industry and Trade Office. By referring to the theory of Parasuraman, Zeithaml and Berry, the service quality consists of five key dimensions, namely tangibles (physical form), empathy, reliability, responsiveness, and assurance. This research uses a descriptive method. Data are collected by observation, interview and questionnaire. Data analysis uses the Weight Mean Score formula to calculate the average score. The results of this research indicate that the dimension of tangibles (physical form) shows an average score of 4.08 with a good rating category. Empathy shows an average score of 4.35 with a very good rating category. Reliability shows an average score of 4.25 with a very good rating category. Responsiveness shows an average score of 4.24 with a very good rating category. Assurance shows an average score of 4.24 with a very good rating category. Thus, the results of the overall study of service quality indicate an average score of 4.23 in the very good assessment category.

Key words: Measuring Dosing Weighing and Equipment Tools, Service Quality, Legal Metrology.

ABSTRAK

Keberadaan alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya yang lebih sering disebut sebagai alat UTTP diketahui masih terjadi penyalahgunaan terhadap kepastian ukuran jarak, berat, isi dan volume barang atau jasa yang dipasarkan sehingga perlu adanya jaminan penggunaan alat UTTP sesuai ukurannya. Jaminan tersebut diperoleh melalui bentuk pelayanan yang berkualitas. Inti dari pelayanan ini mengacu pada pelaksanaan metrologi legal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Bogor. Dengan merujuk teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry, kualitas pelayanan mencakup lima dimensi kunci, yaitu *tangibles* (bentuk fisik), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Data diperoleh dengan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis data menggunakan rumus *Weight Mean Score* untuk menghitung skor rerata. Hasil penelitian yang diperoleh pada dimensi *tangibles* (bentuk fisik) menunjukkan skor rerata 4,08 dengan kategori penilaian baik. *Empathy* (empati) menunjukkan skor rerata 4,35 dengan kategori penilaian sangat baik. *Reliability* (kehandalan) menunjukkan skor rerata 4,25 dengan kategori penilaian sangat baik. *Responsiveness* (ketanggapan) menunjukkan skor rerata 4,24 dengan kategori penilaian sangat baik. *Assurance* (jaminan) menunjukkan skor rerata 4,24 dengan kategori penilaian sangat baik. Dengan demikian, hasil penelitian secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan menunjukkan skor rerata sebesar 4,23 dengan kategori penilaian sangat baik.

Kata kunci: Alat Ukur Takar Timbang dan Perlengkapan, Kualitas Pelayanan, Metrologi Legal.

PENDAHULUAN

Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya atau dalam keseharian sering disebut alat UTTP merupakan alat yang sering dipergunakan manusia dalam menentukan ukuran, massa atau berat, volume, isi maupun jarak terhadap suatu barang ataupun jasa yang ingin diukur, ditakar maupun ditimbang. Ilmu yang mempelajari serta mengatur terhadap ukur-mengukur secara luas dinamakan dengan metrologi. Metrologi yang mengatur pengukuran berdampak pada transaksi ekonomi, kesehatan dan keselamatan yang bertujuan untuk melindungi kepentingan umum dalam hal kebenaran pengukuran disebut dengan metrologi legal.

Penggunaan alat UTTP dalam menentukan ukuran begitu penting karena memberi dampak terhadap hasil pendapatan atau keuntungan dalam kegiatan berdagang. Penggunaan alat UTTP yang banyak dijumpai dalam melakukan kegiatan berdagang adalah alat timbang. Hal ini disebabkan karena alat timbang sangat dibutuhkan bagi pedagang dalam menentukan massa atau berat barang yang diperdagangkan, sehingga tidak menutup kemungkinan timbul tindak kecurangan yang dilakukan oleh para pengguna dan pemilik alat UTTP dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan yang cepat seperti memperdayai alat timbang tersebut dengan menambahkan beban pada salah satu bagian alat timbang.

Untuk mengatasi serta mencegah terjadinya tindakan kecurangan yang dilakukan oleh para pedagang dan dapat berakibat juga terhadap citra dari pedagang jika terbukti melakukan kecurangan, maka sudah menjadi tugas Pemerintah dalam mengatasi hal tersebut dengan mengeluarkan aturan tentang ukur-mengukur yaitu dengan memberikan bentuk pelayanan yang berkualitas dalam menjamin kesesuaian ukuran pada alat UTTP yaitu dengan melakukan tera dan tera ulang. Hal ini berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah yang diberikan kewenangan untuk melaksanakan metrologi legal dalam bentuk tera dan tera ulang adalah Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dan menjadi kewenangan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Bogor dengan membentuk Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal berdasarkan Peraturan Wali Kota Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Kota Bogor.

Tabel 1. Pemilik dan Pengguna
Alat Timbang di Kota Bogor

No.	Lokasi	Jumlah
1	Pasar Baru Bogor	372
2	Pasar Kebon Kembang	104
3	Pasar Induk Jambu Dua	82
4	Pasar Merdeka	77
5	Pasar Sukasari	15
6	Pasar Pada Suka	73
7	Pasar Gunung Batu	62
8	Pasar Induk Kayu Manis	205
9	Pertokoan/Swalayan	112
10	Pos/Ekspedisi	74
11	Pelayanan Kesehatan	23
12	Pegadaian	21
13	Perusahaan Lainnya	102
Total		1.322

Sumber: Laporan Daerah Tertib Ukur UPTD Metrologi Legal Disperindag Kota Bogor, 2019

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah pengguna dan pemilik alat timbang di Kota Bogor lebih banyak berlokasi di pasar tradisional atau pasar rakyat. Dengan banyaknya jumlah pengguna dan pemilik alat timbang di pasar rakyat muncul persaingan diantara pengguna dan pemilik alat timbang untuk memperoleh keuntungan yang besar sehingga memungkinkan terjadinya kecurangan dengan memperdaya alat timbang di pasar rakyat yaitu menambah beban di salah satu posisi alat timbang.

Kejadian di atas merupakan permasalahan yang harus segera dilakukan tindakan antisipasi dan itu menjadi tanggung jawab Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Bogor yang membawahi

Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal dengan memberikan jaminan terhadap penggunaan alat timbang yang aman dan akurat serta dapat mencegah terjadinya kecurangan yang dilakukan pemilik dan pengguna alat timbang di pasar rakyat Kota Bogor melalui pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini berusaha mengkaji kualitas pelayanan metrologi legal yang menjamin penggunaan alat timbang pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor dengan fokus pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangibles* (bentuk fisik), dimensi *empathy* (empati), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dan dimensi *assurance* (jaminan). Permasalahan yang hendak dijawab dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor, apa hambatan dalam melaksanakan Pelayanan yang berkualitas dan apa upaya yang dilakukan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

MATERI DAN METODE

Konsep/Teori yang Relevan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) mengartikan pelayanan publik sebagai 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.

Pelayanan publik (*public service*) menurut Savas (1987), Budiarto, dkk (2005), dan Seran (2008) berkaitan dengan penyediaan pelayanan oleh agen pemerintah yang mempergunakan pegawai-pegawainya sendiri, dalam hal ini pemerintah bertindak sebagai penyedia pelayanan (*service arranger*) sekaligus penghasil pelayanan (*service producer*). Tujuan akhir

dari pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pelanggan. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan mutu (*quality*). Mutu mempunyai dampak langsung pada prestis produk, dan dengan demikian kepuasan pelanggan. Mutu didefinisikan sebagai sifat dan karakteristik total dari sebuah produk atas jasa yang berhubungan dengan kemampuannya memuaskan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, mutu dimulai dengan kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2011), Salbiah, dkk (2019), dan Nasyita, dkk (2019) didefinisikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan dalam menjaga harapan konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapan konsumen. Kualitas atau mutu dalam jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Kualitas pelayanan (*service quality/ servqual*) menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990) dalam Salbiah, dkk (2019) didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan konsumen dan persepsi layanan yang diterima.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar tertentu dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan pelanggan atau melebihi harapan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990) dalam Salbiah, dkk (2019), Ridwanullah, dkk (2019), dan Jihan, dkk (2019) bahwa terdapat 5 (lima) dimensi dalam kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan untuk memberikan pelayanan memadai, serta penampilan dari pegawai rapi.
- 2) *Empathy* (Empati), yaitu dimensi yang menyatakan bahwa organisasi memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- 3) *Reliability* (Kehandalan), yaitu dimensi yang berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 4) *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu dimensi yang berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan pegawai untuk membantu para konsumen dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 5) *Assurance* (Jaminan), yaitu dimensi yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap organisasi dan organisasi dapat menciptakan rasa aman bagi para konsumennya.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2003), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Untuk mengetahui gambaran dari variabel tersebut digunakan rumus rerata (*mean*).

Populasi dari penelitian ini adalah dengan mengambil jumlah pengguna dan pemilik alat timbang yang paling banyak dan yang paling sedikit di lokasi Pasar Rakyat Kota Bogor. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari jumlah populasi dan teknik yang digunakan adalah penarikan sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Untuk menentukan banyaknya sampel, peneliti menggunakan rumus *Taro Yamane* dengan tingkat presisi sebesar 0,1 atau 10%.

Untuk kepentingan penelitian di lapangan, peneliti pada intinya menggunakan teknik pengumpulan data primer sebagai berikut:

- 1) Observasi. Menurut Sugiyono (2012), observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek yang lainnya.
- 2) Wawancara. Menurut Sugiyono (2012), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasari diri pada laporan tentang diri sendiri (*self-report*) atau setidaknya pada pengetahuan dan/atau keyakinan pribadi. Metode wawancara bisa dilakukan secara langsung (*personal interview*) maupun tidak langsung (*telephone* atau *mail interview*). Yang diwawancarai dalam penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan metrologi legal.
- 3) Angket/Kuesioner. Menurut Sugiyono (2012), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Pernyataan dibuat dalam bentuk kuesioner dengan menggunakan Skala Likert dengan memberi alternatif jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk memperoleh data sekunder, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- 1) Studi Pustaka, yaitu teknik pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis yang berhubungan dengan masalah atau bidang yang diteliti seperti buku-buku, skripsi, jurnal, media internet dan media lainnya.
- 2) Dokumentasi, yaitu dokumen yang diketik dapat berupa berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi. Dokumen dapat berupa catatan pribadi, surat pribadi, buku harian, laporan kerja, notulen rapat, catatan kasus, rekaman kaset, rekaman video, foto dan lain sebagainya.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dengan perhitungan rerata (*mean*). Dalam Salbiah, dkk (2019), cara perhitungan penelitian ini menggunakan *Weight Mean Score* (WMS) untuk menghitung skor rerata. Skor rerata tersebut dihitung berdasarkan jawaban responden terhadap angket/kuesioner yang diberikan dimana jawaban sangat setuju diberikan skor 5, jawaban setuju diberikan skor 4, jawaban cukup setuju diberikan skor 3, jawaban tidak setuju diberikan skor 2 dan jawaban sangat tidak setuju diberikan skor 1. Hasil ini menjadi dasar penafsiran dalam kualitas pelayanan metrologi legal menjamin penggunaan alat timbang pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan angket/kuesioner terhadap kualitas pelayanan metrologi legal menjamin penggunaan alat timbang pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor dengan menggunakan dimensi-dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990).

Dimensi yang digunakan dalam penelitian kualitas pelayanan metrologi legal menjamin penggunaan alat timbang pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor adalah dimensi *tangibles* (bukti fisik), dimensi *empathy* (empati), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dan dimensi *assurance* (jaminan) yang digambarkan sebagai berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Indikator	Nilai Rerata	Kategori
Pakaian seragam khusus, sopan dan rapih	4,36	Sangat Baik
Peralatan laboratorium lengkap, terawat dan dipergunakan dengan baik	4,05	Baik
Tersedia sarana papan informasi, wifi dan website	3,94	Baik
Ruang tunggu nyaman dan lengkap	3,98	Baik
Lokasi Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah yang strategis dan terjangkau	4,50	Sangat Baik
Sarana parkir yang memadai	3,98	Baik
Kondisi pelayanan diruang terbuka aman dan steril	3,90	Baik
Toilet dan tempat beribadah yang tersedia dan bersih	3,90	Baik
Jumlah	4,08	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Pada Tabel 2, rekapitulasi dari hasil penelitian terhadap dimensi *tangibles* (bukti fisik) kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor menunjukkan skor rerata sebesar 4,08 dengan kategori penilaian baik.

Hasil wawancara dengan Kepala Unit dan Kepala Tata Usaha Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor menunjukkan bahwa kondisi gedung yang dimiliki saat ini memang belum sepenuhnya dapat mendukung pelaksanaan pelayanan dengan sangat baik terutama pelayanan yang dilakukan di dalam gedung terkait peralatan laboratorium yang lengkap dan dapat dipergunakan dengan baik, penyediaan fasilitas sarana informasi, ruang tunggu dan sarana parkir. Hal ini disebabkan karena penyerahan aset yang diberikan Pemerintah Provinsi Jawa Barat kepada Pemerintah Kota Bogor hanya berupa gedung dan peralatannya. Sedangkan status lahan yang ditempati gedung tersebut masih menjadi milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Tabel 3. Rekapitulasi Dimensi Empati (*Empathy*)

Indikator	Nilai Rerata	Kategori
Bersedia menerima saran tanpa memandang status sosial	4,34	Sangat Baik
Memberikan bantuan yang sedang mengalami kesulitan	4,34	Sangat Baik
Memberikan hasil yang sesuai standar	4,25	Sangat Baik
Memberikan pembinaan dan mengingatkan untuk tidak curang terhadap alat UTTP	4,45	Sangat Baik
Memberikan penggantian alat pada saat dilakukan perbaikan alat UTTP	4,35	Sangat Baik
Sikap ramah petugas	4,39	Sangat Baik
Jumlah	4,35	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Pada Tabel 3, rekapitulasi dari hasil penelitian terhadap dimensi *empathy* (empati) kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor menunjukkan skor rerata sebesar 4,35 dengan kriteria penilaian yang sangat baik.

Dalam konteks dimensi empati tersebut, maka tingkat kepedulian terkait pelayanan dan sikap dari para petugas

sudah dapat dilaksanakan dengan sangat baik. Pencapaian ini mengindikasikan pada pencegahan timbulnya kecurangan terhadap alat timbang serta memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi jual-beli.

Tabel 4. Rekapitulasi Dimensi
Kehandalan (*Reliability*)

Indikator	Nilai Rerata	Kategori
Kemampuan berkomunikasi memberikan informasi dan memahami isu yang terjadi tentang alat UTTP	4,18	Baik
Pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur	4,23	Sangat Baik
Kemampuan menggunakan alat laboratorium	4,20	Baik
Ketepatan dalam menilai alat UTTP	4,29	Sangat Baik
Perbaikan alat UTTP dengan waktu yang tepat	4,33	Sangat Baik
Jumlah	4,25	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Pada Tabel 4, rekapitulasi pembahasan hasil kualitas pelayanan metrologi legal menjamin penggunaan alat timbang pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor terhadap dimensi *reliability* (kehandalan) menunjukkan skor rerata 4,25 dengan kriteria penilaian yang sangat baik.

Dimensi *reliability* tersebut menggambarkan bagaimana petugas pelayanan dapat menunjukkan keahliannya dalam menjalankan tugas pelayanannya baik dilakukan di dalam gedung pelayanan maupun di luar gedung pelayanan. Hal ini disebabkan karena untuk menjadi petugas pelayanan harus memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh lembaga pendidikan dan pelatihan metrologi legal sehingga petugas tersebut memiliki keahlian khusus. Waktu pendidikan dan pelatihannya pun memerlukan waktu yang cukup lama. Sehingga jumlah petugas pelayanan metrologi legal yang ada di Unit Pelaksana teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor hanya ada dua orang.

Tabel 5. Rekapitulasi Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Indikator	Nilai Rerata	Kategori
Menanggapi dengan baik dan tidak menunjukkan kesan sibuk	4,28	Sangat Baik
Kecepatan melakukan pengujian alat UTTP	4,18	Baik
Datang tepat waktu dan terbuka menerima keluhan maupun kritik	4,16	Baik
Melakukan jemput bola mendatangi pemilik dan pengguna alat UTTP	4,23	Sangat Baik
Memberikan tanda bukti perbaikan dan tanda bukti transaksi pembayaran perbaikan alat UTTP	4,36	Sangat Baik
Jumlah	4,24	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Pada Tabel 5, rekapitulasi pembahasan hasil yang diperoleh terkait penelitian kualitas pelayanan metrologi legal menjamin penggunaan alat timbang pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor terhadap dimensi *responsiveness* (ketanggapan) memperoleh skor rerata 4,24 dengan kriteria penilaian yang sangat baik.

Hasil penilaian sangat baik tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kriteria yang didukung oleh hasil capaian indikator berupa tanggapan yang baik dari petugas pelayanan dengan menunjukkan kesan tidak sibuk, kecepatan dalam melakukan pengujian, datang tepat waktu dan terbuka menerima keluhan maupun kritik, melakukan jemput bola dengan mendatangi para pemilik dan pengguna alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya ke lokasi usaha serta menanggapi keinginan dalam memberikan tanda bukti perbaikan dan tanda bukti transaksi pembayaran perbaikan alat. Hasil ini menjadi perhatian dalam mempertahankan kualitas pelayanan tera dan tera ulang untuk lebih semangat lagi dalam memberikan pelayanan kepada pemilik dan pengguna alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya di Kota Bogor.

Tabel 6. Rekapitulasi Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Indikator	Nilai Rerata	Kategori
Melakukan evaluasi pelayanan	4,38	Sangat Baik
Pengembalian alat UTTP yang dipinjamkan	4,30	Sangat Baik
Pemberian penghargaan bagi yang mematuhi aturan yang berlaku	3,98	Baik
Petugas terampil dalam mencantumkan tanda tera atau tera ulang agar mudah dilihat	4,29	Sangat Baik
Jumlah	4,24	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Pada Tabel 6, rekapitulasi pembahasan kualitas pelayanan metrologi legal menjamin penggunaan alat timbang pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor yang terakhir terhadap dimensi *assurance* (jaminan) skor rerata yang diperoleh menunjukkan angka 4,24 dengan kriteria penilaian sudah menunjukkan hasil yang sangat baik.

Capaian penilaian sangat baik tersebut didukung oleh indikator berupa melakukan evaluasi terhadap hasil pelayanan yang sudah dilakukan, sikap dari pemilik dan pengguna alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya dalam mengembalikan alat yang dipinjamkan kepada petugas pelayanan, pencantuman tanda tera dan tera ulang pada alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya agar mudah dilihat serta pemberian penghargaan kepada pemilik dan pengguna alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya yang secara inisiatif memeriksakan alatnya kepada petugas pelayanan. Hasil yang diperoleh harus juga menjadi perhatian, khususnya dalam memberikan jaminan dalam bentuk penghargaan kepada pemilik dan pengguna alat ukur, takar timbang dan perlengkapannya di Kota Bogor.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, maka rekapitulasi dimensi kualitas pelayanan metrologi legal menjamin penggunaan alat timbang pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Metrologi Legal Alat Timbang

Indikator	Nilai Rerata	Kategori
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	4,08	Baik
Empati (<i>Emphaty</i>)	4,35	Sangat Baik
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	4,25	Sangat Baik
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	4,24	Sangat Baik
Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,24	Sangat Baik
Jumlah	4,23	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Pembahasan kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Bogor menunjukkan skor rerata 4,23 dengan kategori penilaian sangat baik. Adapun dalam pelaksanaannya pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor tidak selalu berjalan sesuai dengan yang dikehendaki atau diinginkan. Hal ini disebabkan karena dalam memberikan pelayanan masih dijumpai hambatan yang dihadapi. Hambatan yang dihadapi dalam melaksanakan dimensi bentuk fisik, empati, kehandalan, ketanggapan dan jaminan adalah sebagai berikut:

1) Hambatan rendahnya indikator yang ada pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) seperti kondisi peralatan laboratorium lengkap, terawat dan dipergunakan dengan baik, yang memperoleh skor rerata 4,05. Ketersediaan sarana papan informasi, *wifi* dan *website*, yang memperoleh skor rerata 3,94. Ruang tunggu yang nyaman dan lengkap, yang memperoleh skor rerata 3,98. Sarana parkir yang memadai, yang memperoleh skor rerata 3,98, Kondisi pelayanan yang dilakukan di ruang terbuka aman dan steril, yang memperoleh skor rerata 3,90. Ketersediaan toilet dan tempat ibadah yang bersih yang memperoleh skor rerata 3,90. Keseluruhan dari indikator tersebut berada pada kategori penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi pelayanan terutama kualitas gedung masih harus dilakukan perbaikan-

perbaikan kualitas yang dapat memenuhi kebutuhan pelayanan agar lebih baik lagi serta memberikan kenyamanan untuk para tamu dan juga para pegawai di Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor.

- 2) Hambatan rendahnya indikator yang ada pada dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan komunikasi dalam menyampaikan informasi terhadap isu yang terjadi tentang alat UTTP yang memperoleh skor rerata 4,18 dan kemampuan menggunakan alat laboratorium yang memperoleh skor rerata 4,20 dengan kriteria penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa informasi terhadap metrologi legal belum terinformasikan secara menyeluruh kepada para pengguna alat timbang di Kota Bogor dan banyaknya alat-alat yang harus dipahami dan dikuasai oleh petugas agar dapat dipergunakan sehingga pelayanan metrologi legal dapat terlaksana seluruhnya.
- 3) Hambatan rendahnya indikator yang ada pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yaitu kecepatan melakukan pengujian alat UTTP yang memperoleh skor rerata 4,18 serta kedatangan yang tepat waktu dan terbuka menerima keluhan maupun kritik yang memperoleh skor rerata 4,20 dengan kriteria penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap penggunaan alat timbang dan alat lainnya sangat tinggi sehingga harapan dari para pengguna pun cukup tinggi terkait kecepatan pengujian sedangkan untuk menentukan hasil pengujian alat timbang ada tahap-tahap yang harus ditempuh dan dalam melaksanakan pelayanan kritik dan saran sangat diperlukan dalam membangun dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dikarenakan keterbatasan petugas pelayanan.
- 4) Hambatan rendahnya indikator yang ada pada dimensi *assurance* (jaminan)

yaitu pemberian penghargaan bagi yang mematuhi aturan yang berlaku yang memperoleh skor rerata 3,98 dengan kriteria penilaian baik. Hal ini dikarenakan bahwa apa yang diharapkan oleh pengguna alat timbang masih belum dapat diwujudkan yang berakibat pada hambatan terhadap kesadaran pengguna dan pemilik alat timbang untuk melakukan pengecekan dan pengujian secara mandiri untuk mendapatkan jaminan terkait alat timbang yang dipergunakan.

Beberapa upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan metrologi legal menjamin penggunaan alat timbang pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor adalah sebagai berikut:

- 1) Hambatan yang muncul pada kualitas pelayanan metrologi legal terkait dimensi *tangibles* (bentuk fisik) yaitu melakukan upaya agar Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal mengajukan Anggaran Belanja baik dalam bentuk Dana Alokasi Khusus, Bantuan Keuangan maupun kegiatan rutin yang bersumber dari APBD Pusat, APBD Provinsi dan APBD Kota Bogor dengan memberikan usulan-usulan kebutuhan terkait kebutuhan terhadap pengadaan peralatan dan sarana gedung dan kebutuhan pemeliharaan peralatan dan gedung.
- 2) Hambatan yang muncul pada kualitas pelayanan metrologi legal terkait dimensi *reliability* (ketanggapan) yaitu mengupayakan adanya pendidikan dan pelatihan ulang kepada para petugas pelayanan metrologi legal yang dilakukan setiap satu tahun sekali yang tujuannya adalah untuk menaikkan tingkat keahlian dan pemahaman dari para petugas pelayanan tentang metrologi legal.
- 3) Upaya yang dapat dilakukan terhadap hambatan yang berkaitan dengan

dimensi *responsiveness* (ketanggapan) diupayakan adanya kendaraan operasional yang mampu melewati jalur-jalur yang sempit yaitu kendaraan roda dua serta melakukan banyak-banyak kerja sama dengan pihak lain baik instansi pemerintah maupun swasta yang bertujuan agar petugas mudah memperoleh informasi melalui bentuk laporan terkait penggunaan alat timbang dan alat lainnya sehingga dalam ketanggapan dapat ditingkatkan.

- 4) Hambatan terhadap rendahnya indikator yang terdapat pada dimensi jaminan (*assurance*) dalam melaksanakan pelayanan metrologi legal yang berkualitas pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor, diupayakan untuk dapat memberikan penghargaan kepada pengguna alat timbang yang dengan kesadaran mau mengecek dan menguji alat timbang yang dimilikinya secara mandiri dengan adanya penghargaan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal menegaskan bahwa alat yang dipergunakan terjamin penggunaannya.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kualitas pelayanan metrologi legal pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Hasil rekapitulasi terhadap kualitas pelayanan metrologi legal menjamin penggunaan alat timbang pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor yang mengacu pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), dimensi empati (*empathy*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dan dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan hasil skor rerata sebesar 4,23 dengan kriteria penafsiran adalah sangat baik.

- 2) Capaian terhadap kualitas pelayanan metrologi legal menjamin penggunaan alat timbang pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor tidak selalu memberikan hasil yang sangat baik disebabkan karena adanya hambatan dalam pencapaiannya. Pada indikator dari masing-masing dimensi terdapat hambatan yang muncul seperti kondisi peralatan laboratorium lengkap, terawat dan dipergunakan dengan baik, yang memperoleh skor rerata 4,05. Ketersediaan sarana papan informasi, *wifi* dan *website*, yang memperoleh skor rerata 3,94. Ruang tunggu yang nyaman dan lengkap, yang memperoleh skor rerata 3,98. Sarana parkir yang memadai, yang memperoleh skor rerata 3,98. Kondisi pelayanan yang dilakukan di ruang terbuka aman dan steril, yang memperoleh skor rerata 3,90. Ketersediaan toilet dan tempat ibadah yang bersih yang memperoleh skor rerata 3,90. Kemampuan komunikasi dalam menyampaikan informasi terhadap isu yang terjadi tentang alat UTTP yang memperoleh skor rerata 4,18. Kemampuan menggunakan alat laboratorium yang memperoleh skor rerata 4,20. Kecepatan melakukan pengujian alat UTTP yang memperoleh skor rerata 4,18. Kedatangan yang tepat waktu dan terbuka menerima keluhan maupun kritik yang memperoleh skor rerata 4,20 dan pemberian penghargaan bagi yang mematuhi aturan yang berlaku yang memperoleh skor rerata 3,98 dengan keseluruhan kriteria penilaian di atas berada pada kategori baik.
- 3) Terdapat setidaknya empat upaya untuk mengatasi hambatan dalam kualitas pelayanan metrologi legal menjamin penggunaan alat timbang pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor, yaitu: a) melakukan upaya agar Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal mengajukan Anggaran Belanja baik dalam

bentuk Dana Alokasi Khusus, Bantuan Keuangan maupun kegiatan rutin yang bersumber dari APBD Pusat, APBD Provinsi dan APBD Kota Bogor dengan memberikan usulan-usulan kebutuhan terkait kebutuhan terhadap pengadaan peralatan dan sarana gedung dan kebutuhan pemeliharaan peralatan dan gedung. b) mengupayakan adanya pendidikan dan pelatihan terkait metrologi legal yang dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali yang tujuannya adalah untuk menaikkan tingkat keahlian dari para petugas pelayanan. c) mengupayakan adanya kendaraan operasional yang mampu melewati jalur-jalur yang sempit yaitu kendaraan roda dua serta melakukan banyak kerjasama dengan pihak lain baik instansi pemerintah maupun swasta yang bertujuan agar petugas mudah memperoleh informasi melalui bentuk laporan terkait penggunaan alat timbang dan alat lainnya sehingga dalam ketanggapan dapat ditingkatkan. d) mengupayakan untuk dapat memberikan penghargaan kepada pengguna alat timbang yang dengan kesadaran mau mengecek dan menguji alat timbang yang dimilikinya secara mandiri dengan adanya penghargaan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal menegaskan bahwa alat yang dipergunakan terjamin penggunaannya.

Implikasi

Implikasi teoritis dalam penelitian ini adalah hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan penilaian terhadap persepsi kualitas pelayanan. Sesuai dengan model kualitas pelayanan (*service quality*) bahwa kualitas pelayanan mengembangkan hubungan terhadap pelayanan yang diharapkan dengan persepsi pelayanan yang pada akhirnya ada usaha dalam melakukan pelayanan agar menjadi hasil yang berkualitas. Dan hasil penelitian ini menunjukkan

bahwa pelayanan metrologi legal memberikan keterlibatan yang positif terhadap persepsi kualitas pelayanan dalam memberikan kepercayaan berupa kebutuhan terhadap penentuan isi, volume, jarak dan berat melalui alat yang dimiliki dan dipergunakan.

Implikasi praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan serta dapat menjadi masukan bagi peneliti dan bagi mahasiswa dalam memberikan pengetahuan dan pembelajaran terhadap pelaksanaan pelayanan metrologi legal menjamin penggunaan alat timbang pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal Kota Bogor yang telah dilakukan dengan memperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan agar berjalan sesuai dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Budiarto, Diani; Krisna, Eri & Seran, G. Goris. (2005). *Perspektif Pemerintahan Daerah: Otonomi, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Bogor: Penerbit FISIP Universitas Djuanda.

Savas, E. S. (1987). *Privatization: The Key to Better Government*. Chatham-New Jersey: Chatham House Publishers, Inc.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011). *Layanan, Kualitas dan Kepuasan*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.

Jurnal

Jihan, Nurul Syah; Maksudi, Beddy Iriawan & Purnamasari, Irma. (2019). "Analisis

Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi". *Jurnal GOVERNANSI*, 5(1): 79-88. <http://dx.doi.org/10.30997/jgs.v5i1.1708>.

Nasyita, Rafa Ahdiya; Seran, G. Goris & Salbiah, Euis. (2019). "Quality Analysis of Motor Vehicle Tax Service". *Indonesian Journal of Social Research (IJSR)*, 1(2): 93-101. <https://doi.org/10.30997/ijsr.v1i2.15>.

Salbiah, Euis; Purnamasari, Irma; Fitriah, Maria & Agustini. (2019). "Improvement of Land Service Quality in Public Sector". *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 43(2): 33-42. <https://gssrr.org/index.php/JournalOfBasicAndApplied/article/view/9615>.

Ridwanullah, Muhammad; Utami, Adinda Ayu; Wahyudin, Cecep; Nurpadilah, Siti; Pratama, Fajar; Rukmana, Herniati; Fadhlurrohman, Fariz Muhammad; Apriadi, Dika Tri; Hoerunisa; Lira, Iqbal; Seran, Gotfridus Goris. (2019). "Implementation of E-Governance to Improve the Civil Administration Service Quality in Public Sector". *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 48(3): 168-178. <https://gssrr.org/index.php/JournalOfBasicAndApplied/article/view/10319>.

Prosiding

Seran, G. Goris. (2008). "Identifikasi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Bogor". *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian 2008: Peningkatan Peranan Peneliti Dalam Mengatasi Masalah-masalah Sosial, Ekonomi, Teknologi dan Hankam Akibat Kenaikan Harga Minyak Dunia*. Bogor: Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, Universitas Djuanda, Cetakan Pertama, Agustus: 248-258.

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2018 tentang Alat-Alat Ukur, Takar Timbang dan Perlengkapannya yang Wajib Tera dan Tera Ulang.

Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Dokumen

Laporan Pembentukan Kota Bogor Sebagai Daerah Tertib Ukur Tahun 2019.

Rencana Strategis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Bogor 2019-2024.

Internet

<https://kotabogor.go.id>