

## **PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERA UNIT PELAYANAN TEKNIS DAERAH DI METROLOGI LEGAL KABUPATEN PURWAKARTA**

**Ade Agus Herdiana\*<sup>1</sup>, Nurwathi<sup>2</sup>**

*Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sangga Buana,  
Jl. PHH. Mustofa No. 68, Bandung 40124*

### **Abstrak**

*Pelayanan publik yang baik dalam instansi menjadi bagian penting yang perlu diperhatikan oleh pemerintah untuk memenuhi harapan masyarakat. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Metrologi Legal di Kabupaten Purwakarta merupakan salah satu instansi pemerintahan yang saat ini sedang menghadapi permasalahan meningkatnya jumlah aduan pelayanan sehingga dikhawatirkan akan mempengaruhi performa dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui ukuran kualitas pelayanan tera yang nantinya menjadi bahan untuk perbaikan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan yaitu Metode Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 diteruskan dengan Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat dengan menyeluruh dari tiap-tiap parameter produk layanan dilihat dari sisi harapan dan kinerja layanan serta Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi prioritas yang diperlukan untuk perbaikan. Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data dari 66 orang responden didapatkan nilai tarif 2,834 sebagai persepsi terendah dalam kewajaran dan persepsi tertinggi dalam penanganan pengaduan memiliki nilai tarif 3,925 sementara itu nilai tarif harapan terendah dalam kualitas sarana dan prasarana 3,000 sedangkan nilai tarif tertinggi dalam penanganan pengaduan yaitu 4,000.*

**Kata Kunci:** *Kualitas pelayanan publik tera; Customer Satisfaction Index; Importance Performance Analysis; prioritas perbaikan.*

### **Abstract**

**[MEASURING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE CALIBRATION IN THE REGIONAL TECHNICAL SERVICE UNIT IN LEGAL METROLOGY, PURWAKARTA]** *Good public services in agencies are an important part that needs to be considered by the government to meet people's expectations. The Legal Metrology Regional Technical Implementation Unit (UPTD) in Purwakarta Regency is one of the government agencies that is currently facing the problem of increasing the number of service complaints so that it is feared that it will affect the performance and quality of services provided, it is necessary to conduct research to find out the size of the quality of the tera service that will be a material for the improvement of public services. This study uses the Permenpan RB Nomor 14 of 2017 following to Customer Satisfaction Index (CSI) to determine the overall level of community satisfaction from each service product parameter in terms of expectations and service performance as well as Importance Performance Analysis (IPA) to identify priorities needed for improvement. Based on the results of collecting and processing data from 66 respondents, the tariff value was 2.834 as the lowest perception of fairness and the highest perception in handling complaints had a tariff value of 3.925 while the lowest expected tariff value in the quality of facilities and infrastructure was 3.000 while the highest tariff value in handling complaints was 4.000.*

**Keywords:** *The quality of public services; Customer Satisfaction Index; Importance Performance Analysis; improvement priority*

# Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Tera di Unit Pelayanan Teknis Daerah di Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta

## 1. Pendahuluan

Metrologi Legal adalah ketelitian pengukuran untuk mengelola metoda-metoda pengukuran dan alat ukur, serta satuan-satuan ukuran yang menyangkut persyaratan teknik dan peraturan berdasarkan Undang-undang dalam hal kebenaran pengukuran bertujuan untuk melindungi kepentingan umum (Mardiansyah & Angrum Adisti, 2017). Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta merupakan salah satu unit pelayanan masyarakat dari pemerintahan yang melaksanakan kegiatan kemetrolgian dalam rangka menjamin kebenaran pengukuran alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP). Berikut merupakan salah satu gambar dari kegiatan pelayanan tera yang dilakukan oleh UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta.



**Gambar 1.** Pelayanan Tera di Pasar

Dari gambar 1 dapat diartikan bahwa pemilik alat UTTP sebagian besar para pelaku skala industri, pedagang tradisional, penyalur bahan bakar dan minyak pengusaha retail, pengguna jasa pengairan, yang digunakan sebagai alat pengukuran. Tujuan penyelenggaraan Metrologi Legal merupakan upaya untuk melindungi masyarakat dari kebenaran takaran penggunaan UTTP (Alfarisa et al., n.d.).

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain (Ida Wibowati, 2017). Kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi kepada masyarakat sangat berpengaruh pada bentuk pelayanan publik yang baik sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat (Riyadin, 2019). Pelayanan dan pengaduan merupakan pelayanan publik yang diberikan dari instansi pemerintah kepada masyarakat sehingga mudah mendapatkan informasi, namun saat ini dengan adanya keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung dan tidak langsung

\*Penulis Korespondensi.

E-mail: adeagusherdiana@gmail.com

menjadi bukti bahwa pelayanan publik dari berbagai instansi pemerintah belum memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Fenomena tersebut merupakan permasalahan yang sedang terjadi di UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta, maka jika keluhan terhadap pelayanan publik tidak ditangani dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat kepada instansi. Berikut tabel rekapitulasi aduan dan gambar grafik jumlah aduan pelayanan dalam hal kewajaran tarif, kecepatan pelayanan, kemudahan persyaratan dan sarana pelayanan di UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta pada tahun 2020 sampai tahun 2022.

**Tabel 1.** Rakapitulasi Aduan UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta

Kategori Aduan	Tahun		
	2020	2021	2022
Kewajaran tarif	16	15	24
Kecepatan pelayanan	0	0	1
Kemudahan Persyaratan	3	2	0
Sarana Pelayanan	0	5	12
Total Aduan	18	22	37

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan total aduan masyarakat terhadap pelayanan dalam hal kewajaran tarif, kecepatan pelayanan, kemudahan persyaratan dan sarana pelayanan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tahun 2020 terdapat 18 jumlah aduan, tahun 2021 terdapat 22 jumlah aduan dan tahun 2022 terdapat 37 jumlah aduan.



**Gambar 2.** Grafik Jumlah Aduan

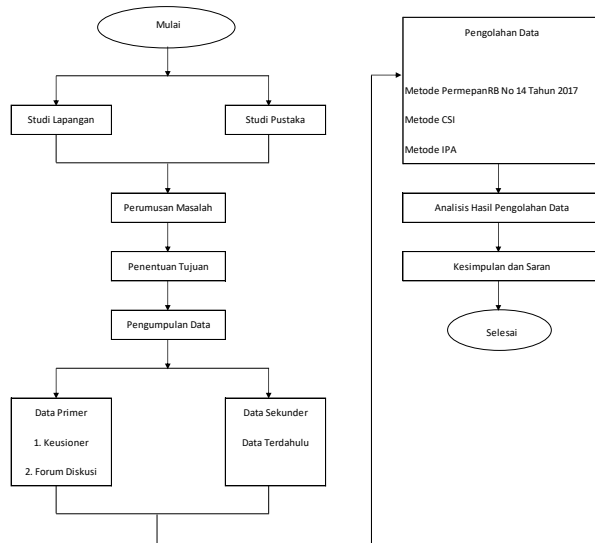
Berdasarkan gambar 2 dapat disimpulkan aduan terbesar di tahun 2020 sampai 2022 yaitu katagori aduan kewajaran tarif sedangkan aduan terkecil terdapat di kategori aduan kecepatan pelayanan dengan 1 jumlah aduan hanya di tahun 2022. Berdasarkan gambaran nyata dari tabel dan gamabar di atas maka perlu dilakukan penelitian tentang pengukuran kualitas pelayanan publik guna menemukan perbaikan kualitas pelayanan publik

dan mendapatkan solusi yang menjadi tujuan dari penelitian. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah suatu isu yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pengelola karena merupakan tuntutan masyarakat tentang pelayanan publik yang baik dan berkualitas (Rukayat, 2017).

*Performance Analysis* (IPA) merupakan sebuah metode yang digunakan dalam penelitian ini. CSI dipergunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap produk layanan dilihat dari sisi harapan dan kinerja layanan, sedangkan metode IPA dipergunakan untuk mengidentifikasi prioritas yang diperlukan untuk perbaikan dan solusi dari permasalahan yang terjadi.

## 2. Metode Penelitian

Diagram alir merupakan gambaran informasi secara visual terhadap prosedur kegiatan penelitian (Hanum, 2017). Metode yang digunakan dalam penelitian ini disusun khusus menjadi standar acuan memudahkan sehingga memudahkan kegiatan penelitian sampai selesai. Berikut di bawah ini merupakan gambar diagram alir dari penelitian yang akan dilaksanakan.



Gambar 3. Diagram Alir Penelitian

Studi lapangan dan studi pustakan sebagai langkah awal penelitian dilakukan guna mendapatkan data-data sebagai pendukung kegiatan penelitian. Studi lapangan merupakan bagian dari jenis penelitian kualitatif. Data-data dari hasil studi lapangan dan studi pustaka sebagai temuan penelitian selanjutnya diabstraksikan guna mendapatkan informasi yang utuh untuk menghasilkan pengetahuan sehingga dapat menarik kesimpulan penelitian (Adlini et al., 2022). Pengamatan secara

langsung di lokasi penelitian menjadi pelaksanaan kegiatan studi lapangan untuk mendapatkan informasi atau gambaran fenomena permasalahan yang sedang terjadi sehingga data-data nantinya dapat diolah dan dianalisis sebagai bahan penelitian tujuannya menemukan solusi berupa perbaikan dari permasalahan. Langkah awal dari kegiatan studi lapangan dilakukan dengan memetakan target responden pada klaster kelompok berdasarkan varias jenis alat (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), selanjutnya hasil pengolahan data dilakukan analisis. Metode CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan, sedangkan IPA merupakan sebuah metode untuk perbaikan dari kualitas pelayanan (Purbobinuko & Wurianing, 2020). Menarik kesimpulan dan saran dari hasil penelitian sebagai saran yang sudah menjadi tujuan penelitian berupa solusi dan perbaikan pada permasalahan yang terjadi di lokasi penelitian untuk di sampaikan pada UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survey dan data yang ingin diperoleh. Pada metode Permenpan RB No 14 tahun 2017 besaran sampel menggunakan tabel *Krejcie* dan *Morgan*. Berikut merupakan rumus dan perhitungan *Krejcie* dan *Morgan* serta slovin.

Rumus *Krejcie* dan *Morgan*

$$S = \frac{\pi^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{(d^2 \cdot (N-1) + \pi^2 \cdot P \cdot Q)} \quad (1)$$

$$S = \frac{3.841 \times 80 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05^2 \times (80 - 1) \times 0,5 \times 0,5)} = 66$$

Dimana:

S = Jumlah sample

$\lambda^2 = 3.841$  dengan taraf kesalahan 5%

N = Populasi

P = (populasi menyebar normal) = Q = 0.5

d = 0.05 mana:

Rumus *Slovin*

$$S = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2)$$

$$S = \frac{80}{1 + 80 \times 0,05^2} = 66$$

Dimana:

n = Jumlah Responden

Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Tera di Unit Pelayanan Teknis Daerah  
di Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta

N = Jumlah Populasi  
e = error

Berikut di bawah ini merupakan tabel 2 berisi nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

**Tabel 2.** Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,0	A	Sangat Baik

Menghitung jumlah nilai per parameter (JP) menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{1}{9} = 0,111 \quad (3)$$

Dimana:

N = bobot nilai per unsur

9 = Jumlah parameter dalam kuesioner

**Tabel 3.** Hasil Perhitungan Jumlah Nilai per Parameter

Parameter	Jumlah Nilai
JP1	211
JP2	211
JP3	211
JP4	212
JP5	212
JP6	212
JP7	187
JP8	190
JP9	259

Nilai rata-rata per unsur pelayanan didapatkan hasil dari membagi jumlah nilai dengan jumlah responden kuesioner. Berikut rumus dan perhitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan.

$$NRR = \frac{\text{Jumlah Nilai per Parameter (JP)}}{\text{Jumlah Responden}} \quad (4)$$

$$NRR P1 = \frac{211}{66} = 3,197$$

$$NRR P2 = \frac{211}{66} = 3,197$$

$$NRR P3 = \frac{211}{66} = 3,197$$

$$NRR P4 = \frac{212}{66} = 3,213$$

$$NRR P5 = \frac{212}{66} = 3,213$$

$$NRR P6 = \frac{212}{66} = 3,213$$

$$NRR P7 = \frac{187}{66} = 2,834$$

$$NRR P8 = \frac{290}{66} = 2,879$$

$$NRR P9 = \frac{259}{66} = 3,925$$

Berikut merupakan rumus dan perhitungan nilai indeks per parameter pelayanan.

$$Ni = NRR \times \frac{1}{\text{Jumlah Parameter}} \quad (5)$$

Dimana:

Ni = nilai indeks

NRR = nilai rata-rata

$$\text{Nilai Indeks P1} = 3,197 \times \frac{1}{9} = 0,355$$

$$\text{Nilai Indeks P2} = 3,197 \times \frac{1}{9} = 0,355$$

$$\text{Nilai Indeks P3} = 3,197 \times \frac{1}{9} = 0,355$$

$$\text{Nilai Indeks P4} = 3,213 \times \frac{1}{9} = 0,357$$

$$\text{Nilai Indeks P5} = 3,213 \times \frac{1}{9} = 0,357$$

$$\text{Nilai Indeks P6} = 3,213 \times \frac{1}{9} = 0,357$$

$$\text{Nilai Indeks P7} = 2,834 \times \frac{1}{9} = 0,315$$

$$\text{Nilai Indeks P8} = 2,879 \times \frac{1}{9} = 0,320$$

$$\text{Nilai Indeks P9} = 3,925 \times \frac{1}{9} = 0,436$$

Nilai indeks gabungan untuk setiap unit layanan merupakan nilai rata-rata dari pada 9 unsur pelayanan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM ayitu diantara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25. Berikut rumus dan perhitungan SKM.

$$SKM = \text{Total IP} \times 25 \quad (6)$$

$$SKM = 3,207 \times 25 = 80,18$$

Dimana:

IP= Indeks per parameter

Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Tera di Unit Pelayanan Teknis Daerah di Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta

Berdasarkan hasil perhitungan nilai konersi penilaian SKM, maka katategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu “BAIK”.

Berikut merupakan tabel 4 jumlah nilai per parameter harapan dan kinerja dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

**Tabel 4.** Jumlah Nilai per Parameter Harapan dan Kinerja

Parameter	Jumlah Nilai per Parameter Harapan (JP)	Jumlah Nilai per Parameter Kinerja (JP)
JP1	204	211
JP2	204	211
JP3	204	211
JP4	204	212
JP5	204	212
JP6	198	212
JP7	216	187
JP8	216	190
JP9	264	259

Menghitung nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfication Score* (MSS), didapat dari hasil pembagian total nilai skala tiap parameter dan nilai jumlah responden, MIS untuk harapan serta MSS untuk harapan. Berikut rumus, perhitungan dan tabel 5 hasil perhitungan MIS dan MSS.

Rumus *Mean Importance Score* (MIS)

$$MIS = \frac{\text{Total Nilai Skala per Parameter}}{\text{Jumlah Responden}} \quad (7)$$

$$MIS1 = \frac{204}{66} = 3,091$$

Rumus *Mean Satisfication Score* (MSS)

$$MSS = \frac{\text{Total Nilai Skala per Parameter}}{\text{Jumlah Responden}} \quad (8)$$

$$MSS1 = \frac{211}{66} = 3,197$$

**Tabel 5.** Hasil Perhitungan MIS dan MSS

Parameter	Nilai Skala	Total
MIS 1	3,091	29,000
MIS 2	3,091	
MIS 3	3,091	
MIS 4	3,091	
MIS 5	3,091	
MIS 6	3,000	
MIS 7	3,273	
MIS 8	3,273	

Parameter	Nilai Skala	Total
MIS 9	4,000	
MSS 1	3,197	28,864
MSS 2	3,197	
MSS 3	3,197	
MSS 4	3,212	
MSS 5	3,212	
MSS 6	3,212	
MSS 7	2,833	
MSS 8	2,874	
MSS 9	3,924	

Dari tabel 5 dapat diketahui total nilai MIS yaitu 29,000 sedangkan total nilai MSS yaitu 28,864. Berikut rumus, perhitungan dan tabel hasil perhitungan *Weight Factor*, *Weight Score* dan *Total Weight*.

Rumus *Weight Factor*

$$Weight Factor = \frac{MIS}{Total MIS} \times 100\% \quad (9)$$

$$Weight Factor P1 = \frac{3,091}{29} \times 100\% = 10,658$$

Rumus *Weight Score*

$$Weight Score = MSS \times Weight Factor \quad (10)$$

$$Weight Score 1 = 3,197 \times 10,658 = 34,074$$

Total *Weight* didapatkan dari hasil penjumlahan nilai WS dari semua nilai parameter. Maka diketahui nilai Total *Weight* yaitu 322,514. d. Penetapan nilai CSI, merupakan hasil pembagian antara nilai weight total dan nilai maksimum skala likert 4. Berikut rumus dan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Amalia Kurniawati et al., 2012).

Rumus *Customer Satisfaction Index*

$$CSI = \frac{Weight Total}{Nilai Maksimum Skala Likert (4)} \quad (11)$$

$$CSI = \frac{322,514}{4} = 80,628$$

Berikut merupakan tabel kriteria csi berdasarkan nilai indeks (Amri et al., 2020).

**Tabel 6.** Kriteria *Customer Satisfaction Index*

Nilai Indeks (%)	Kriteria CSI
81,00-100,00	Sangat Puas
66,00-80,99	Puas
51,00-65,99	Cukup Puas
35,00-50,99	Kurang Puas

Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Tera di Unit Pelayanan Teknis Daerah di Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta

Nilai Indeks (%)	Kriteria CSI
0,00-34,99	Tidak Puas

Berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan dari hasil perhitungan penetapan nilai CSI yang didapatkan yaitu 80,628 termasuk ke dalam kategori puas. Berikut merupakan tabel hasil nilai parameter harapan dan kinerja (JP) dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Tabel 7. Hasil Nilai Parameter Harapan Dan Kinerja

Parameter	Jumlah Nilai per Parameter Harapan (JP)	Jumlah Nilai per Parameter Kinerja (JP)
JP1	204	211
JP2	204	211
JP3	204	211
JP4	204	212
JP5	204	212
JP6	198	212
JP7	216	187
JP8	216	190
JP9	264	259

Menghitung nilai kesesuaian antara harapan dan kinerja, didapat dari hasil persentasi dari pembagian antara jumlah kinerja dan jumlah harapan. Berikut merupakan rumus dan perhitungan dan hasil perhitungan tingkat kesesuaian.

$$Tingkat\ Kesesuaian = \frac{Jumlah\ Kinerja}{Jumlah\ Harapan} \times 100\% \quad (12)$$

$$Tingkat\ Kesesuaian\ P1 = \frac{211}{204} \times 100\% = 103\%$$

$$Tingkat\ Kesesuaian\ P2 = \frac{211}{204} \times 100\% = 103\%$$

$$Tingkat\ Kesesuaian\ P3 = \frac{211}{204} \times 100\% = 103\%$$

$$Tingkat\ Kesesuaian\ P4 = \frac{212}{204} \times 100\% = 104\%$$

$$Tingkat\ Kesesuaian\ P5 = \frac{212}{204} \times 100\% = 104\%$$

$$Tingkat\ Kesesuaian\ P6 = \frac{212}{198} \times 100\% = 107\%$$

$$Tingkat\ Kesesuaian\ P7 = \frac{187}{216} \times 100\% = 87\%$$

$$Tingkat\ Kesesuaian\ P8 = \frac{190}{216} \times 100\% = 88\%$$

$$Tingkat\ Kesesuaian\ P9 = \frac{259}{264} \times 100\% = 98\%$$

$$Tingkat\ Kesesuaian\ Total = \frac{1905}{1914} \times 100\% = 100\%$$

Menentukan skor dan rata-rata harapan (y) merupakan hasil pembagian jumlah rata-rata dari harapan dan jumlah parameter, sedangkan untuk menentukan skor dan rata-rata kinerja (x) merupakan pembagian dari jumlah rata-rata kinerja dan jumlah parameter. Berikut

rumus, perhitungan dan tabel hasil perhitungan skor rata-rata harapan dan kinerja.

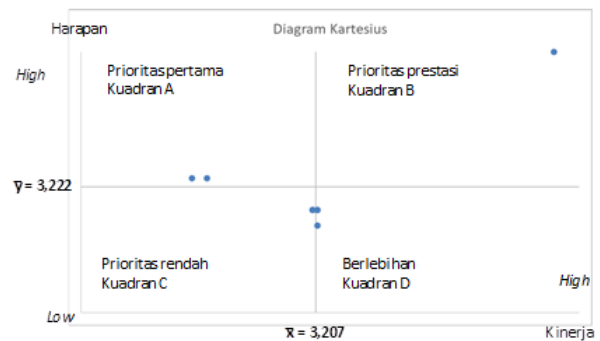
$$Kinerja\ y = \frac{Jumlah\ Rata-rata\ Harapan}{Jumlah\ Parameter} = \frac{29}{9} = 3,222 \quad (13)$$

$$Kinerja\ x = \frac{Jumlah\ Rata-rata\ Kinerja}{Jumlah\ Parameter} = \frac{29}{9} = 3,222 \quad (14)$$

Tabel 8. Hasil Perhitungan Skor Rata-Rata Harapan Dan Kinerja

Rata-Rata Harapan	Parameter	Skor
	Y1	3,091
	Y2	3,091
	Y3	3,091
	Y4	3,091
	Y5	3,091
	Y6	3,000
	Y7	3,273
	Y8	3,273
	Y9	4,000
Rata-Rata Kinerja	X1	3,197
	X2	3,197
	X3	3,197
	X4	3,212
	X5	3,212
	X6	3,212
	X7	2,833
	X8	2,874
	X9	3,924

Berikut merupakan gambar 4 berisi diagram kartesius dari plotting nilai x dan y kedalam diagram berdasarkan nilai titik kordinatnya.



Gambar 4. Diagram Kartesius Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Metode IPA

Dari gambar 4 dapat diketahui bahwa batasan-batasan nilai rata-rata x dan y sebagai pembatas antar kuadran, kuadran A sebagai prioritas pertama, diikuti oleh kuadran B sebagai prioritas prestasi, lalu kuadran C sebagai prioritas rendah dan terakhir kuadran D sebagai

hal yang berlebihan. Berikut merupakan tabel nilai terendah dan tertinggi dari parameter persepsi dan harapan yang dilakukan penelitian.

**Tabel 9.** Nilai Terendah dan Tertinggi Parameter Persepsi dan Harapan

	Terendah	Tertinggi
<b>Persepsi</b>	Kewajaran Tarif 2,834	Penanganan Pengaduan 3,925
<b>Harapan</b>	Kualitas Sarana dan Prasarana 3,000	Penanganan Pengaduan 4,000

Dilihat dari hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai rata-rata masing-masing pernyataan dan nilai rata-rata masing-masing parameter menurut persepsi wajib tera lebih rendah dari nilai rata-rata menurut harapan wajib tera. Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan oleh wajib tera.

#### 4. Kesimpulan

Hasil Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan nilai 80,18 kategori Baik, dan berdasarkan hasil analisis Parameter 7 merupakan parameter yang perlu ditingkatkan karena memiliki nilai paling rendah yaitu 2,834. Hasil Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dengan nilai 80,628 kategori Puas. Hasil Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode Important Performance Analysis (IPA), hasil analisis Parameter 7 dan 8 merupakan parameter yang diprioritaskan pertama untuk ditingkatkan berdasarkan penunjukkan diagram kartesius berada dikuadran ke I. Hasil ketiga metode diatas parameter 7 merupakan parameter yang dirasa sangat perlu untuk diperbaiki sesuai dengan rasa kepuasan masyarakat akan parameter tersebut. Perbaikan pelayanan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tera agar sesuai dengan harapan wajib tera diperlukan komitmen dari petugas tera dan seluruh pegawai UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta agar konsekuen dan konsisten dalam melaksanakan tugas dengan memperhatikan semua aspek parameter yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

#### Daftar Pustaka

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., & Chotimah, O. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul*, 6(1), 974–980.
- Alfarisa, S., Modal, D. P., Perizinan, P., & Satu, T. (n.d.). Jurnal Penelitian Administrasi Publik | Vol 7 No. 2 Urgensi Pelaksanaan Pengawasan Kemetrolgian Legal Guna Mewujudkan Kabupaten Bangka Selatan Daerah Tertib Ukur. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 129–144.
- Amalia Kurniawati, D., Santoso, I., & Morita Ikasari, D. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Minuman Sari Alang-Alang Merk “Pesona” Dengan Metode Importanceperformance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI).
- Amri, H. R., Studi, P., Informatika, T., Informasi, F. T., Catur, U., Cendekia, I., Subagio, R. T., Studi, P., Informatika, T., Informasi, F. T., Catur, U., Cendekia, I., Studi, P., Informatika, T., Informasi, F. T., Catur, U., & Cendekia, I. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. 03(0), 241–252.
- Hanum, S. (2017). Pemanfaatan Aplikasi Penggambar Diagram Alir (Flowchart) Sebagai Bahanajar Untuk Mata Kuliah Sistem Akuntansi Di Fakultas Ekonomi Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Kota Medan. *Jurnal Kitbah*, 1.
- Ida Wibowati, J. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang.
- Mardiansyah, A., & Angrum Adisti, N. (2017). Permasalahan Penyelenggaraan Kegiatan Metrologi Legal Berupa Pelayanan Tera/Tera Ulang Di Kabupaten/Kota Di Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Legislasi Indoensia*, 14, 421–428.
- Purbobinuko, Z. K., & Wurianing, R. (2020). Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS . Dr Soetarto Yogyakarta. *Indonesian Of Health Information Management Journal*, 8(2), 80–91.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(April), 41–50.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.