

**KUALITAS PELAYANAN TERA DI UPTD METROLOGI LEGAL
KABUPATEN PURWAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi syarat Ujian Sidang Sarjana

Program Studi Teknik Industri

Oleh

Ade Agus Herdiana

NPM. 2111217004



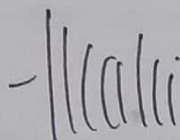
**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SANGGA BUANA BANDUNG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

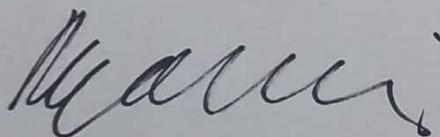
JUDUL : KUALITAS PELAYANAN TERA DI UPTD METROLOGI
LEGAL KABUPATEN PURWAKARTA
NAMA : ADE AGUS HERDIANA
NPM : 2111217004

Bandung, 28 Januari 2023

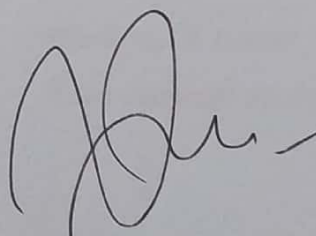
Menyetujui,



Ir. Nurwathi, MT
Pembimbing



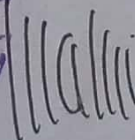
Prof. Dr. Dyah Kusumastuti, Ir., M.Sc
Penguji 1



Ade Geovania A., ST., MT
Penguji 2



Mengetahui,



Ir. Nurwathi, MT
Ketua Prodi TI USB YPKP

LEMBAR PENYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ade Agus Herdiana

NPM : 2111217004

Judul TA : Kualitas Pelayanan Tera di UPTD Metrologi Legal

Kabupaten Purwakarta

Menyatakan dengan ini bahwa sesungguhnya tugas akhir ini merupakan karya saya sendiri serta belum pernah dipublikasikan, sumber teori pendukung telah saya cantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan, saya siap untuk menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bandung, 28 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Ade Agus Herdiana
NPM 2111217004

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Pembatasan Masalah	4
1.5 Kegunaan Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II	7
2.1 Undang-undang Metrologi Legal	7
2.2 Peraturan Kementrian Perdagangan Republik Indonesia (Permendag)	8
2.3 Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017.....	9
2.4 Pelayanan.....	10
2.5 Konsep Kualitas.....	13
2.6 Kualitas Pelayanan	14
2.7 Pelayanan Publik	20
2.8 Kualitas Pelayanan Publik.....	22
2.9 Pengukuran Kualitas Pelayanan	24

BAB III	27
3.1 Tahapan Penelitian	27
3.1.1 Studi Lapangan	28
3.1.2 Studi Pustaka.....	28
3.1.3 Perumusan Masalah	29
3.1.4 Penentuan Tujuan.....	29
3.1.5 Pengumpulan Data	29
3.2 Tahapan Pengolahan Data	35
3.2.1 Pedoman Permanpan RB No 14 tahun 2017.....	35
3.2.2 Metode Customer Satisfication Index (CSI)	38
3.2.3 Metode Important Performance Analysis (IPA)	41
3.2.4 Analisis Hasil Pengolahan Data	43
3.2.5 Kesimpulan dan Saran	45
BAB V	74
5.1 Analisis dan Pembahasan	74
BAB VI	76
6.1 Kesimpulan.....	76
6.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	108

DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 1. 1 Rekapitulasi hasil Survey Kepuasan Pelanggan UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta tahun 2022.	2
Gambar 2. 1 Total Perceived Quality.....	18
Gambar 2. 2 Segitiga dalam pelayanan publik.....	24
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	27
Gambar 3. 2 Diagram alir Pengolahan data berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017.....	36
Gambar 3. 3 Diagram alir Pengolahan data metode CSI	39
Gambar 3. 4 Diagram alir Pengolahan data metode IPA	41
Gambar 3. 5 Kuadran Prioritas.....	42
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta	50
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius Hasil Survey Kepuasan Masyarakat metode IPA	69

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2. 1 Spektrum Pelayanan Publik	22
Tabel 3. 1 Kuesioner Responden Harapan.....	31
Tabel 3. 2 Kuesioner Responden Kinerja	32
Tabel 3. 3 Penyajian data hasil kuesioner	34
Tabel 3. 4 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	38
Tabel 3. 5 Kriteria CSI.....	40
Tabel 3. 6 Hasil analisis univariat.....	44
Tabel 3. 7 Koefisien Korelasi.....	45
Tabel 4. 1 Resume Kuesioner Harapan.....	48
Tabel 4. 2 Resume Kuesioner Kinerja	53
Tabel 4. 3 Hasil analisis univariat Harapan	71
Tabel 4. 4 Hasil analisis univariat Kinerja	71
Tabel 4. 5 Koefisien Korelasi.....	72
Tabel 4. 6Tabel Hasil Analisi Bivariat Kinerja.....	72