

ABSTRAK

Keterbukaan informasi, masyarakat pengguna jasa layanan dapat dengan mudah mendapatkan informasi, mulai dari pelayanan bahkan sampai dengan pengaduan terkait pelayanan publik yang diberikan dari berbagai Instansi Pemerintah, namun sangat disayangkan pelayanan publik yang diberikan berbagai instansi pemerintah dewasa ini masih dirasakan masih belum memenuhi harapan masyarakat, hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sudah tentu, jika keluhan tersebut tidak ditangani dapat memberikan dampak buruk terhadap penyedia layanan publik, terlebih dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat, dengan meningkatnya jumlah aduan, dikhawatirkan akan mempengaruhi performa dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta, disamping terus berkomitmen memberikan pelayanan prima dalam melakukan peneraan untuk menjamin kebenaran pengukuran serta penyelesaian keluhan pelanggan, dirasa sangat perlu untuk mengetahui ukuran kualitas pelayanan tera UPTD Metrologi Legal sebagai upaya yang dilakukan untuk perbaikan pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta dan menentukan parameter yang akan diprioritaskan untuk perbaikan.

Dalam upaya memberikan pelayanan prima UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta melakukan pengukuran kualitas pelayanan yang berpedoman ke Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 dan ditneruskan dengan mempergunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat dengan menyeluruh dari tiap-tiap parameter produk layanan dilihat dari sisi harapan dan kinerja layanan dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi prioritas yang diperlukan untuk perbaikan. Setelah dilakukan analisis terhadap masing-masing pernyataan dari masing-masing parameter yang mempengaruhi kualitas pelayanan menunjukkan hasil rata-rata skor penilaian bervariasi dan berdasarkan jawaban dari wajib tera, selaras dengan pernyataan Kotler (dalam Jasfar 2005 :48) bahwa "citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari konsumen". Pernyataan dari masing parameter menunjukkan hasil yang bervariasi, baik menurut persepsi maupun menurut harapan wajib tera. Dijelaskan juga oleh Parasuraman et.al (1985) bahwa " ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang dirasakan).

Hasil pengumpulan data dari 148 responden didapat persepsi terendah adalah kewajaran tarif 2,804 dan tertinggi adalah penanganan pengaduan 3,986 sementara itu untuk harapan terendah adalah Kemudahan Prosedur 3,095 dan tertinggi adalah penanganan pengaduan 4,000.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan tera, prioritas perbaikan.