

BAB I

PENDAHULUAN

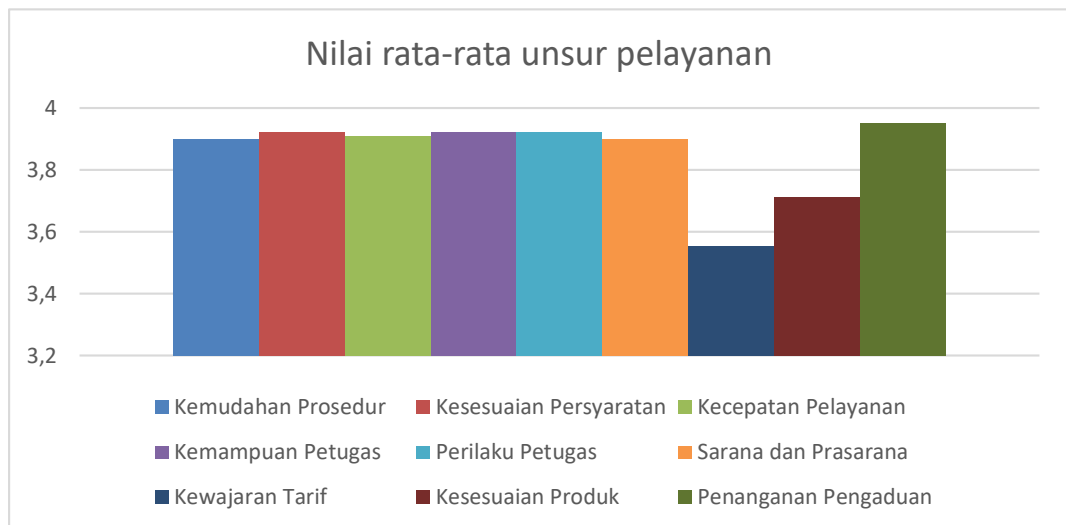
1.1 Latar Belakang

Undang - Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal menetapkan bahwa Metrologi adalah ilmu pengetahuan tentang ukur-mengukur secara luas dan Metrologi Legal adalah metrologi yang mengelola satuan-satuan ukuran, metoda-metoda pengukuran dan alat-alat ukur, yang menyangkut persyaratan teknik dan peraturan berdasarkan Undang-undang yang bertujuan melindungi kepentingan umum dalam hal kebenaran pengukuran.

Penyelenggaraan kemetrologian di Indonesia sebagai salah satu tanggung jawab pemerintah melalui Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta yang merupakan unit pelayanan masyarakat yang melaksanakan kegiatan kemetrologian dalam rangka menjamin kebenaran pengukuran alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP), dewasa ini Unit Metrologi Legal tersebar di hampir semua Kabupaten/ Kota diseluruh Indonesia, salah satunya adalah UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta yang resmi didirikan pada tanggal 20 Februari 2020 oleh Bupati Purwakarta Hj. Anne Ratna Mustika.

Merujuk kepada Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 67 Tahun 2018, UTTP yang secara langsung atau tidak langsung digunakan atau disimpan dalam keadaan siap pakai untuk keperluan menentukan hasil pengukuran, penakaran atau penimbangan untuk Kepentingan umum, Usaha, Menyerahkan atau menerima barang, Menentukan pungutan atau upah, Menentukan produk akhir dalam perusahaan dan Melaksanakan peraturan perundang-undangan wajib untuk di tera, adapun sebaran wajib tera/ pemilik alat UTTP sebagian besar adalah para pelaku usaha skala industri, pedagang tradisional, pengusaha retail, pengguna jasa pengairan, penyalur Bahan Bakar Minyak dan lainnya tiap-tiap pelaku usaha yang mempergunakan alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya untuk kegiatan usahanya.

Dalam upaya memberikan pelayanan prima UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta melakukan pengukuran kualitas pelayanan yang merujuk pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 yang menetapkan Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, dalam melakukan survey sangat penting untuk mengetahui jumlah populasi yang kemudian dapat ditentukan jumlah sample menggunakan rumus *Krejcie dan Morgan*, jumlah pemilik alat UTTP diwilayah Kabupaten Purwakarta yang terdaftar sistem Simpel Metrologi Kementrian Perdagangan tahun 2022 sebanyak 240 pemilik alat, sebanyak 148 wajib tera dipilih sebagai responden untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan hasil sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Rekapitulasi hasil Survey Kepuasan Pelanggan UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta tahun 2022.

(sumber: UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta/ 2022)

Berdasarkan data hasil dari hasil survey kepuasan masyarakat diatas nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan sementara nilai terendah adalah kewajaran tarif, namun yang menjadi perhatian adalah parameter yang paling rendah nilainya yakni kewajaran tarif yang dapat diartikan parameter tersebut sangat perlu untuk diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat akan layanan tera UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta, apabila ditelaah lebih mendalam beban retribusi yang ditarifkan atas pelayanan tera bagi sebagian pihak dirasa sangat besar khususnya bagi para pedagang kecil dipasar-pasar tradisonal,

pelaku UKM dan pedagang warungan, tak ayal karena hal tersebut banyak pemilik alat merasa keberatan untuk menerakan alat UTTP yang dimilikinya dan memilih untuk tidak menerakan alat UTTP yang dimilikinya, hal ini dikhawatirkan menyebabkan keterjaminan kebenaran pengukuran, untuk itu dalam upaya menyelesaikan permasalahan diatas dan meningkatkan kualitas pelayanan perlu dilakukan pengukuran kualitas kinerja dan harapan atas pelayanan tera UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta.

Sejatinya UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta telah melakukan pengukuran kepuasan masyarakat dengan berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 hanya saja pengukurannya dilakukan untuk kinerja saja, untuk itu penulis meneruskan pengukuran kualitas pelayanan dengan mengukur kinerja dan harapan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang merupakan skala pengukuran yang mencitrakan tingkat kepuasan masyarakat akan sebuah produk pelayanan. *Customer Satisfaction Index* (CSI) dipergunakan untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat dengan menyeluruh dari tiap-tiap parameter produk layanan dilihat dari sisi harapan dan kinerja layanan dan dilanjutkan dengan pengukuran prioritas perbaikan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dapat diartikan sebagai metode pengukuran kualitas pelayanan untuk dapat menentukan hubungan antara kinerja masyarakat dengan prioritas peningkatan kualitas, IPA mampu mengidentifikasi prioritas yang diperlukan untuk perbaikan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengukuran kepuasan konsumen dengan pedoman Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2107 dan berdasarkan harapan dan kinerja menggunakan metode CSI dan bagaimana menentukan parameter pelayanan mana yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan menggunakan metode IPA?
2. Bagaimana korelasi antara parameter pelayanan yang prioritas untuk

ditingkatkan dengan parameter lainnya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Mengukur kualitas pelayanan UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta.
2. Menentukan parameter yang akan diprioritaskan untuk perbaikan.

1.4 Pembatasan Masalah

Terdapat beberapa aspek yang membatasi masalah dalam penelitian ini, diantaranya yaitu :

1. Pengukuran kualitas pelayanan hanya terbatas pada aktivitas kemetrologian.
2. Pengambilan data hanya pada wajib tera pemilik alat yang berada di Kabupaten Purwakarta.
3. Pengukuran kualitas hanya terbatas pada pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, metode CSI dan IPA
4. Alat yang dimaksud adalah alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya yang wajib di tera.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian di UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta memiliki beberapa manfaat diantaranya adalah :

1. Kegunaan Bagi Penulis

Penulis dapat mengimplementasikan hasil penelitian ke dalam pekerjaan demi meningkatkan kualitas pelayanan sehingga timbul kepuasan masyarakat dan dapat mengusulkan klasterisasi tarif berdasarkan skala usaha pemilik alat.

2. Kegunaan Bagi Perguruan Tinggi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadikan referensi dan dapat dijadikan sebagai bahan pembandingan maupun studi lanjutan bagi mahasiswa Universitas Sangga Buana Bandung yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengukuran kualitas pelayanan dibidang Metrologi Legal.

3. Kegunaan Bagi UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta dalam proses evaluasi kualitas pelayanan, serta untuk meningkatkan kualitas dan citra UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta agar menjadi lebih baik kedepannya terutama dalam pengklasteran tarif berdasarkan skala usaha.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penelitian ini terbagi menjadi enam bagian, diantaranya adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang tahapan penelitian, tahapan pengumpulan data dan tahapan pengolahan data.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisikan tentang pengumpulan data-datayang nantinya akan diolah sebagai bahan dari hasil penelitian.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang hasil dari pengolahan data yang telah dihitung serta diuraikan dalam bentuk analisis dan pembahasan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang penutup yang terdiri dari simpulan hasil analisis serta saran yang diberikan untuk UPTD Metrologi Legal Kabupaten Purwakarta.