

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PELAKSANAAN TERA DAN TERA ULANG ALAT UKUR, TIMBANG, TAKAR DAN PERLENGKAPANNYA (UTTP) PADA BIDANG PERDAGANGAN DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN PACITAN

Susi Minarsih

*Alumni Program MM STIE Widya Wiwaha Yogyakarta
Email: susi_adista@yahoo.com*

Ary Sutrischastini

*Prodi Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha, Yogyakarta
Email: ary_sch@yahoo.co.id*

Abstract

The aims of this study are to measure the level of service quality and how to improve the quality of service execution in re-measurement tera and tera of UTTP in Commerce On duty Co-Operation, Industrial and Commerce Of Sub-Province of Pacitan. This research's object is traditional market of Minulyo Pacitan as mains market in Sub-Province of Pacitan with 100 perpetrator people of sample as user/owner of UTTP (ukur, timbang, takar, dan perlengkapannya) with method intake of sampel by Convenience Sampling. The technique of collecting data uses questionnaires and direct interview. This research use qualitative analysis instrument test of validity and reliability to know valid or not and reliabel or not about the questions of questionnaire. Then, this research was done with Servqual method as instrument to do measurement of service quality. The measurement of service quality in Servqual method pursuant to five service dimension that is tangibles, responsiveness, realibility, assurance, and empathy. This research will be measured of gap 5 that is difference among performance and its expectation. Ad for yielded gap from a enumeration of Servqual 5 gap, -146 progressively lower him mount the quality of given service activities. Therefore, its needs the existence of priority repair of service quality, in this case is service of re-measurement tera and tera of UTTP at biggest difference or gap that is at variable of Responsiveness (Energy Listen carefully) and attribute that has smallest difference that is - 0.44 at dimension question of variable of Tangibles (Evidence Physical).

Keyword: *Quality Of Service, Method of Service Quality.*

PENDAHULUAN

Suatu organisasi atau lembaga pemerintahan merupakan suatu organisasi atau lembaga yang menjalankan aktifitas pemerintahan dengan memberikan layanan kepada masyarakat yang disesuaikan dengan fungsi dari organisasi atau instansi yang bersangkutan. Aspek penting yang harus diperhatikan terkait dengan pemberian

layanan masyarakat adalah sumber daya manusia yang terlibat didalamnya, karena manusia sebagai unsur yang merencanakan, mengelola, mengatur dan mengendalikan operasional perusahaan. Faktor sumber daya manusia dalam suatu perusahaan terdiri dari pimpinan dan orang-orang yang dipimpinnya

dalam hal ini adalah karyawan. Karyawan dalam suatu instansi tentu mempunyai kemampuan bekerja dan karakter yang berbeda-beda, ada karyawan yang mempunyai kemampuan kerja yang tinggi, bahkan ada karyawan yang memiliki kemampuan kerja yang rendah, hal inilah yang akan mempengaruhi kualitas layanan masing-masing karyawan dalam melayani masyarakat atau lebih tepatnya melayani pengguna jasa instansi tersebut.

Sejalan dengan perkembangan zaman, tuntutan akan peningkatan kualitas pelayanan semakin meningkat. Apalagi dikaitkan dengan konteks global yang ditandai dengan tingkat kompetisi yang tinggi, instansi pemerintah (baik pusat maupun daerah) dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu bersaing. Masyarakat akan mendapatkan kepuasan jika layanan yang diberikan sesuai dengan standart yang ditetapkan. Pengukuran kualitas pelayanan merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk tujuan peningkatan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui aspek-aspek mana yang harus menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, maka diperlukan pengukuran terhadap kualitas dari pelayanan yang diberikannya.

Aspek kualitas layanan yang harus diperhatikan oleh perusahaan, organisasi, lembaga ataupun instansi menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:24), mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas layanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Kelima dimensi kualitas layanan tersebut dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diterapkan dalam suatu organisasi. Mengukur kualitas layanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu layanan dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Parasuraman dalam Tjiptono (2003:99) mengemukakan untuk modal pengukuran kualitas jasa telah dibuat sebuah multi-item yang diberi nama *SERVQUAL*, alat

ini untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan (*gap*) yang ada di dalam model kualitas layanan.

Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan, merupakan salah satu instansi pemerintah yang ada di Kabupaten Pacitan yang juga berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat yang salah satunya melaksanakan pelayanan tera dan tera ulang terhadap alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP) yang digunakan dalam transaksi perdagangan. Sesuai dengan program kerja Kementerian Perdagangan dalam meningkatkan perekonomian nasional, salah satu sasaran strategis yang menjadi fokus adalah stabilitas penguatan pasar dalam negeri, dengan upaya meningkatkan perlindungan konsumen dan menjaga kualitas barang beredar dan jasa, melalui peningkatan pengawasan terhadap alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP).

Tera atau tera ulang menurut *UU RI Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal Bab 1 Pasal 1* adalah kegiatan pengamatan, pengujian dan diakhiri dengan pemberian cap tanda tera sah atau batal terhadap unjuk kerja suatu alat ukur, timbang, takar dan perlengkapannya. Alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP) yang telah ditera, secara periodik wajib ditera ulang kembali berdasarkan Syarat-syarat Teknik Khusus (SSTK) masing-masing UTTP yang dikeluarkan oleh Direktorat Metrologi Departemen Perdagangan Republik Indonesia. Untuk mewujudkan perlindungan terhadap kepentingan masyarakat atas jaminan kebenaran hasil pengukuran sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang No.2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal, perlu adanya ketertiban dan kepastian hukum dalam pemakaian satuan ukuran, standar satuan, metoda pengukuran, dan alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP).

Dengan memperhatikan begitu pentingnya aspek kualitas layanan dalam pelaksanaan tera dan tera ulang alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP) di Kabupaten Pacitan,

maka tujuan penelitian adalah: Untuk mengukur tingkat kualitas layanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan pelayanan dan empati pada Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan selaku petugas pelaksana tera dan tera ulang alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP). Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan Kabupaten Pacitan dalam mengambil keputusan dan menentukan arah kebijaksanaan khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Di samping itu, penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang berkepentingan untuk mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan yang sama.

LANDASAN TEORI

1. Pengertian Kualitas Layanan

Sama halnya dengan penciptaan suatu produk atau jasa dimana kualitas layanan yang bagus sangat diinginkan oleh pelanggan, maka layanan yang berkualitas juga sangat diharapkan oleh pelanggan. Kualitas biasanya ditentukan oleh berbagai kondisi dari suatu layanan dan setiap organisasi atau perusahaan bahkan instansi pemerintah pun berlomba-lomba untuk memberikan layanan yang berkualitas. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa atau layanan yang terdiri atas kualitas dan kesesuaian (Simamora, 2002: 179)

Sedangkan Wyckof dalam Tjiptono (2003: 58) menyatakan bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Penilaian kualitas layanan dilakukan setelah pelanggan menerima layanan, dimana penilaian dilakukan dengan membandingkan harapan sebelum menerima layanan dan pengalamannya setelah menerima layanan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas

layanan tersebut dipersepsikan sebagai layanan yang baik dan memuaskan, jika layanan yang diterima melampaui harapan maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai layanan yang ideal dan merupakan *excellence service* (pelayanan yang unggul). Yang dimaksud dengan *excellence service* (pelayanan yang unggul) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah atau bahkan tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka layanan tersebut dapat dipersepsikan sebagai layanan yang buruk.

2. Model Kualitas Layanan

Dalam menentukan kualitas layanan banyak model yang dapat digunakan, tergantung dari tujuan analisis, jenis organisasi atau perusahaan dan situasi pasar. Tjiptono (2003: 63) mengemukakan model kualitas layanan sebagai model yang bersifat umum/generik melalui pendekatan enam langkah sebagai berikut (1) mengidentifikasi jasa/layanan bernilai tambah yang diberikan kepada pelanggan, (2) mengidentifikasi pelanggan dan menentukan harapannya seteliti mungkin, (3) mengidentifikasi kebutuhan kritis organisasi yang memungkinkannya untuk memuaskan pelanggan, (4) menentukan proses untuk melaksanakan pekerjaan, (5) mencermati kekeliruan proses dan mengeliminasi usaha-usaha yang sia-sia, (6) menjamin perbaikan berkesinambungan dengan jalan mendukung umpan balik terus menerus. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2003: 80) mengidentifikasi lima gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, kelima gap tersebut adalah:

- a. Gap antara harapan konsumen/pengguna jasa dan persepsi manajemen. Pihak manajemen suatu organisasi atau perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggannya secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain, dan jasa-jasa pendukung/sekunder apa saja yang diinginkan pengguna jasa/konsumen.

- b. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini biasa karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan daya, atau karena adanya kelebihan permintaan.

- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.

Ada beberapa penyebab terjadinya gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya), beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan. Selain itu mungkin pula karyawan dihadapkan pada standar-standar yang kadangkala saling bertentangan satu sama lain.

- d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.

Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan/janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi. Akan tetapi saat pelanggan datang dan merasakan bahwa ternyata fasilitas yang diberikan biasa-biasa saja, maka sebenarnya komunikasi eksternal yang dilakukan lembaga tersebut telah mendistorsi harapan konsumen dan menyebabkan terjadinya persepsi negatif terhadap kualitas lembaga tersebut.

- e. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja/prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut (Tjiptono, 2003:80)

3. Variabel Kualitas Layanan

Untuk menilai atau menentukan kualitas layanan, menurut Kotler ada lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa, yaitu: (Alma, 2002:284)

- a. *Tangible* (berwujud)

Yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat, lancar dan sebagainya.

- b. *Emphaty* (empati)

Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

- c. *Responsivness* (cepat tanggap)

Yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan tepat, cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.

- d. *Reliability* (keandalan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya, akurat dan konsisten.

- e. *Assurance* (jaminan)

Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

4. Pengertian Kualitas Layanan

Sama halnya dengan penciptaan suatu produk atau jasa dimana kualitas layanan yang bagus sangat diinginkan oleh pelanggan, maka layanan yang berkualitas juga sangat diharapkan oleh pelanggan. Kualitas biasanya ditentukan oleh berbagai kondisi dari suatu layanan dan setiap organisasi atau perusahaan bahkan instansi pemerintahpun berlomba-lomba untuk memberikan layanan yang berkualitas. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa atau layanan yang terdiri atas kualitas dan kesesuaian (Simamora, 2002:179)

Sedangkan Wyckof menyatakan bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai

tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Penilaian kualitas layanan dilakukan setelah pelanggan menerima layanan, dimana penilaian dilakukan dengan membandingkan harapan sebelum menerima layanan dan pengalamannya setelah menerima layanan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan sebagai layanan yang baik dan memuaskan, jika layanan yang diterima melampaui harapan maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai layanan yang ideal dan merupakan *excellence service* (pelayanan yang unggul). Yang dimaksud dengan *excellence service* (pelayanan yang unggul) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah atau bahkan tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka layanan tersebut dapat dipersepsikan sebagai layanan yang buruk. (Tjiptono,2003:58).

5. Model Kualitas Layanan

Dalam menentukan kualitas layanan banyak model yang dapat digunakan, tergantung dari tujuan analisis, jenis organisasi atau perusahaan dan situasi pasar. Tjiptono (2003:63) mengemukakan model kualitas layanan sebagai model yang bersifat umum/generik melalui pendekatan enam langkah sebagai berikut (1) mengidentifikasi jasa/layanan bernilai tambah yang diberikan kepada pelanggan, (2) mengidentifikasi pelanggan dan menentukan harapannya seteliti mungkin, (3) mengidentifikasi kebutuhan kritis organisasi yang memungkinkannya untuk memuaskan pelanggan, (4) menentukan proses untuk melaksanakan pekerjaan, (5) mencermati kekeliruan proses dan mengeliminasi usaha-usaha yang sia-sia, (6) menjamin perbaikan berkesinambungan dengan jalan mendukung umpan balik terus menerus.

Sedangkan menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2003:65) mengidentifikasi lima gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, kelima gap tersebut adalah:

- a. Gap antara harapan konsumen/pengguna jasa dan persepsi manajemen.
- b. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa..
- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
- d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
- e. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

6. Variabel Kualitas Layanan

Untuk menilai atau menentukan kualitas layanan, menurut Kotler ada lima faktor penentu kualitas jasa, yaitu: (Alma,2002:284)

- a. *Tangible* (berwujud)
Yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat, lancar dan sebagainya.
- b. *Emphaty* (empati)
Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
- c. *Responsivness* (cepat tanggap)
Yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan tepat, cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.
- d. *Reliability* (keandalan)
Yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya, akurat dan konsisten.
- e. *Assurance* (jaminan)
Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

7. Pengukuran *Service Quality*

Pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual ini didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi

pelanggan. Serta Gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*Reliability*, daya tanggap, jaminan, *Empaty* dan Bukti fisik), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala *likert*.

Skor *Gap* kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

- a. *Item-by-item analysis*, misal P1–H1, P2–H2, dst. Dimana P = Persepsi dan H = Harapan
- b. *Dimensi-by-dimensi analysis*, contoh: (P1 + P2 + P3 + P4 /4) dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/*gap servqual* yaitu (P1 + P2 + P3.+....+P22/22) – (H1 + H2 + H3 +.....+H22/22)
- d. Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus *Bester field* dalam Teguh (2005)

Tingkat kesesuaian diperoleh sebagai hasil perbandingan skor pelaksanaan dengan skor kepentingan, yang juga berperan dalam menentukan urutan prioritas penanganan terhadap atribut-atribut yang terdapat pada dimensi kualitas pelayanan.

Rumus tingkat kesesuaian:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian faktor yang mempengaruhi layanan adalah:

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

Masing-masing faktor yang mempengaruhi penerimaan layanan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

X = Skor rata-rata tingkat kinerja

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

Untuk menghitung tingkat kepuasan jasa pelayanan dibanding dengan kinerja jasa pelayanan yaitu dengan membandingkan penilaian jasa pelayanan (X) dengan penilaian kepentingan pelanggan (Y). Selanjutnya dilakukan analisis korelasi data kualitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara tingkat kebutuhan dan harapan terhadap respon pelayanan, kehandalan dan prosedur pelayanan terhadap tingkat kepuasan jasa pelayanan.

METODE PENELITIAN

Obyek penelitian pada pasar tradisional Minulyo sebagai pasar induk di Kabupaten Pacitan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku usaha/pedagang pengguna alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP) di pasar tradisional Minulyo Pacitan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling (Convenience Sampling)*. Menurut Santoso dan Tjiptono (2001:89-90) *Accidental Sampling (Convenience Sampling)* adalah prosedur sampling yang memilih sampel dari orang/unit yang paling mudah dijumpai atau diakses, sedangkan menurut Sugiyono (2004:77) *Accidental Sampling (Convenience Sampling)* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dan cocok sebagai sumber data dalam penelitian. Kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu orang tersebut merupakan pengguna alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP). Jumlah sampel sebanyak 100 orang pelaku usaha/pedagang sebagai pengguna/pemilik alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP) yang ada di pasar tradisional Minulyo Pacitan

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Kualitas pelayanan petugas pelaksana tera dan tera ulang yang terdiri dari bukti fisik (X1),

keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan kemampuan layanan (X4) dan empati (X5).

- a. Bukti fisik atau fasilitas merupakan fasilitas tempat pelaksanaan, sarana dan prasarana pendukung.
- b. Keandalan atau kemudahan prosedur layanan merupakan kemampuan petugas dalam melayani pengguna jasa/pemilik alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP), kecermatan dan ketepatan petugas, kepedulian petugas terhadap pengguna jasa/pemilik alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP).
- c. Daya tanggap atau kemauan petugas dalam membantu pengguna jasa/pemilik alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP), yang merupakan kesiapan, kecermatan dan ketepatan dalam membantu pengguna jasa/pemilik alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP), kejelasan petugas dalam memberikan informasi, ketanggapan petugas dalam memenuhi permintaan pengguna jasa/pemilik alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP).
- d. Jaminan atau kemampuan pelayanan yang merupakan kemampuan melayani, keramahan dan kesopanan petugas, kesabaran petugas, ketrampilan petugas dan profesionalisme petugas.
- e. Empati atau perhatian kepada pengguna jasa/pemilik alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP), merupakan antipasi terhadap kebutuhan pengguna jasa/pemilik alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP), perhatian terhadap keluhan, kemauan memahami kebutuhan pengguna jasa/pemilik alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP), kesungguhan petugas dalam melayani, dan kemudahan dalam melakukan hubungan kerja antara

petugas dengan pengguna jasa/pemilik alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP).

2. Variabel kinerja Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan/persepsi pengguna (P) dan variabel harapan/ekspektasi kepuasan pengguna (E). Variabel P berdasarkan atas kinerja Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan untuk melayani penggunanya dalam lima dimensi SERVQUAL yaitu *Tangible* (P1), *Reliability* (P2), *Responsiveness* (P3), *Assurance* (P4), dan *Empathy* (P5). Sedangkan variabel E berdasarkan harapan atau ekspektasi kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten dalam lima dimensi SERVQUAL yaitu *Tangible* (E1), *Reliability* (E2), *Responsiveness* (E3), *Assurance* (E4), dan *Empathy* (E5). Selanjutnya kelima dimensi utama tersebut dijabarkan kedalam beberapa pertanyaan untuk variabel persepsi/kinerja dan variabel ekspektasi/harapan yang disusun dalam pertanyaan-pertanyaan berskala Likert, dari 0 sampai 5, untuk kemudian disampaikan ke responden.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket dan wawancara. Angket atau kuisioner langsung diberikan kepada pelaku usaha/pedagang pengguna/pemilik alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP) pada pasar tradisional Minulyo Kabupaten Pacitan yang berjumlah 100 orang (sebagai sampel). Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan *Accidental Sampling (Convenience Sampling)*. Menurut Sugiyono (2004:77) *Accidental Sampling (Convenience Sampling)* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan orang tersebut merupakan pengguna alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP).

Jenis angket yang digunakan adalah jenis angket tertutup, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang disediakan. Sedangkan wawancara (*interview*) dilakukan dengan tanya jawab langsung kepada pengguna/pemilik alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP) yang ada di pasar tradisional Minulyo Pacitan yang dianggap dapat memberikan penjelasan langsung ataupun data pelengkap.

Analisis data menggunakan analisis kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk suatu data yang dikumpulkan kemudian disusun, dijelaskan selanjutnya di analisis (Arikunto, 2003:43). Untuk pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert merupakan jenis skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian (fenomena sosial spesifik), seperti sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Variabel penelitian yang diukur dengan skala likert, dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan titik tolak penyusunan butir-butir instrumen. Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk *multiple choice* atau *check-list*.

Dalam penelitian ini jawaban setiap butir instrumen memiliki gradasi dari tinggi (sangat positif) sampai terendah (sangat negatif) yang dinyatakan dalam bentuk kata-kata seperti berikut: Untuk menilai tingkat kualitas layanan yang diperoleh publik, diberikan lima penilaian dengan nilai sebagai berikut:

- a. Tidak Baik : 1
- b. Kurang Baik : 2
- c. Baik : 3
- d. Sangat Baik : 4

Untuk menilai tingkat kepuasan/kenyataan dan harapan/kepentingan yang diinginkan publik, diberikan lima penilaian dengan nilai sebagai berikut:

- a. Tidak Puas : 1
- b. Kurang Puas : 2
- c. Puas : 3
- d. Sangat Puas : 4

Sebelum dilakukan pengukuran dengan metode *Servqual*, terlebih dahulu dilakukan uji instrumen dengan validitas dan reliabilitas.

1. Uji Instrumen

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam dan sosial. Instrumen itu ada yang sudah tersedia dan yang belum tersedia, kebanyakan instrumen yang telah tersedia sudah teruji validitas dan reliabilitasnya, sedangkan yang belum tersedia diuji validitasnya dan reliabilitasnya.

a. Uji Validitas

Validitas merupakan ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi sebagai alat ukur, atau kemampuan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Suatu instrumen dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, dan memberikan hasil ukur sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran tersebut.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* yang rumusnya sebagai berikut (Arikunto, 2002:146):

$$r = \frac{n \sum x Y - \sum x \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (N \sum Y)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

X = Skor butir pertanyaan

Y = Skor total

Pengujian terhadap valid tidaknya butir pertanyaan dilakukan dengan cara membandingkan nilai koefisien (r_{hitung}) masing-masing item pertanyaan dengan nilai korelasi tabel (r_{tabel}) pada taraf $\alpha = 0,05$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama (Umar, 2003:95), uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan formula *Alpha Cronbach* dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan :

- r = Koefisien reliabilitas
- k = Jumlah butir pertanyaan
- σ^2 = Varian butir pertanyaan
- $\sigma^2 b$ = Varian skor tes

2. Metode SERVQUAL

Untuk mengetahui kinerja Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan Kabupaten Pacitan dalam memenuhi harapan penggunaannya melalui lima dimensi SERVQUAL yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*

Rumus skor SERVQUAL:

- a. Penghitungan kinerja pelayanan yang dirasakan oleh pengguna

$$\sum x_i = (\sum TP \times 1) + (\sum KP \times 2) + (\sum P \times 3) + (\sum SP \times 4)$$

Keterangan :

- $\sum x_i$ = jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan variable ke - i
- $\sum TP$ = jumlah orang yang memilih jawaban tidak puas
- $\sum KP$ = jumlah orang yang memilih jawaban kurang puas
- $\sum P$ = jumlah orang yang memilih jawaban puas
- $\sum SP$ = jumlah orang yang memilih jawaban sangat puas
- 1,2,3,4 = skor untuk skala *Likert*

Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan kinerja dapat dihitung dengan persamaan:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan:

- \bar{X}_i = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan kinerja atribut ke- i
- $\sum x_i$ = jumlah bobot jawaban pernyataan kinerja atribut ke- i
- n = jumlah responden

- b. Penghitungan harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa

$$\sum y_i = (\sum TP \times 1) + (\sum KP \times 2) + (\sum P \times 3) + (\sum SP \times 4)$$

Keterangan :

- $\sum y_i$ = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variable ke - i
- $\sum TP$ = jumlah orang yang memilih jawaban tidak puas
- $\sum KP$ = jumlah orang yang memilih jawaban kurang puas
- $\sum P$ = jumlah orang yang memilih jawaban puas
- $\sum SP$ = jumlah orang yang memilih jawaban sangat puas
- 1,2,3,4 = skor untuk skala *Likert*

Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dapat dihitung dengan persamaan:

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan:

- \bar{Y}_i = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan atribut ke- i
- $\sum y_i$ = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke- i
- n = jumlah responden

Mengacu pada pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual ini didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau ketanggapan (daya tanggap), kepastian, *emphaty*, dan *tangible* atau bukti fisik. Kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala likert.

Skor *Servqual* untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelaku usaha pengguna/pemilik alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP) dapat dihitung berdasarkan rumus berikut: Zeithalm, et, al.(1990) dalam Tjiptono (2005).

$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{SKOR PERSEPSI} - \text{SKOR HARAPAN}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bagaimana tingkat kesenjangan yang

menggunakan teknik statistik untuk uji validitas, dalam penelitian ini menghitung korelasi antara skor butir (X) dengan skor total (Y) menggunakan rumus korelasi *product moment*. Dari hasil uji validitas dengan jumlah responden 100 orang dengan taraf signifikansi 5%, diperoleh r tabel sebesar 0,1966. Hasil analisis bahwa butir-butir pertanyaan baik untuk variabel *Tangible*/bukti fisik (X1), *Reliability* atau keandalan (X2), *Responsiveness*/daya tanggap (X3), *Assurance*/Jaminan (X4) dan *Empathy*/empati (X5) yang diajukan kepada responden dalam bentuk kuisioner secara keseluruhan dinyatakan **valid** dan ini layak untuk dijadikan alat analisis untuk melanjutkan pengujian-pengujian selanjutnya dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan atau membuktikan kemampuan untuk mengukur tanpa kesalahan dan hasilnya selalu konsisten atau tetap sama. Hasil Uji Reliabilitas disajikan pada tabel 1.

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Nilai | |
|--------------------------------------|-----------------|----------------|
| <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) | 0,547 > 0,1966 | Reliabel |
| <i>Reliability</i> (Keandalan) | 0,3848 > 0,1966 | Reliabel |
| <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) | 0,1327 < 0,1966 | Tidak Reliabel |
| <i>Assurance</i> (Jaminan) | 0,4894 > 0,1966 | Reliabel |
| <i>Empathy</i> (Empati) | 0,6538 > 0,1966 | Reliabel |

Sumber: Data diolah

terjadi. Makin negatif hasil perhitungan skor servqual menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai buruk oleh penerima layanan. Sebaliknya semakin positif nilai penghitungan Servqual berarti kualitas pelayanan semakin baik dirasakan penerima layanan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas.

Tipe Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi dan validitas konstruk. Pengujian validitas konstruk

Berdasarkan tabel 1 di atas, nilai yang sudah diperoleh dari perhitungan uji reliabilitas secara manual dan membandingkannya dengan nilai r table pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah responden (n) = 100 orang, maka di dapat r tabel sebesar 0,1966.

Dari data tentang kondisi uji reliabilitas seluruh variabel yang terdiri: *tangibles* atau bukti fisik (X1) diperoleh yaitu 0,547>0,1966, maka variabel ini dinyatakan **reliabel**, *reliability* atau keandalan (X2) diperoleh yaitu 0,3848>0,1966, maka variabel ini dinyatakan **reliabel**, *respon-*

siveness atau daya tanggap (X3) diperoleh yaitu $0,1327 < 0,1966$, maka variabel ini dinyatakan **tidak reliabel**, *assurance* atau jaminan (X4) diperoleh yaitu $0,4894 > 0,1966$, maka variabel ini dinyatakan **reliabel**, dan *empathy* atau empati (X5) diperoleh yaitu $0,6538 > 0,1966$, maka variabel ini dinyatakan **reliabel**, dari kelima variabel tersebut, satu variabel yaitu variabel *responsiveness* atau daya tanggap (X3) dinyatakan tidak reliabel sehingga perlu dikaji ulang untuk melanjutkan ke penelitian selanjutnya, sedangkan variabel yang lain yang dinyatakan reliabel bisa melanjutkan ke penelitian pengujian-pengujian selanjutnya.

Dalam variabel kepuasan pengguna jasa terdapat lima item yang digunakan sebagai indikator, yaitu kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas fisik, kemudahan prosedur, kepuasan kepada petugas pemberi pelayanan, kemampuan pelayanan dan perhatian kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja dengan harapan, apabila kinerja di bawah harapan, maka pengguna jasa akan tidak puas dan jika kinerja sesuai harapan, pengguna jasa akan puas. Nilai Rata-Rata Gap 5 Terhadap Pernyataan Kepuasan Pengguna Jasa disajikan pada tabel 2.

Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan dalam memberikan pelayanan terhadap pelaksanaan tera dan tera ulang alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP) secara rata-rata kurang dari harapan. Untuk jumlah penilaian rata-rata kinerja dari dimensi penilaian yang disampaikan oleh responden yaitu 12,94 sedangkan untuk jumlah penilaian rata-rata harapan dari dimensi penilaian yang disampaikan oleh responden yaitu 17,77 (skor kinerja rata-rata dibandingkan harapannya yaitu $12,94 < 17,77$). Grafik Nilai Rata-Rata Gap 5 Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Kinerja dan Harapan) disajikan pada gambar 1.

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui atribut pertanyaan yang memiliki kesenjangan terbesar yaitu -1,46 pada dimensi pertanyaan variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap), diikuti dimensi pertanyaan variabel *Reliability* (Keandalan) yaitu -1,13, dimensi pertanyaan variabel *Assurance* (Jaminan) yaitu -1,11, selanjutnya dimensi pertanyaan variabel *Empathy* (Empati) yaitu -0,69, dan atribut yang memiliki kesenjangan terkecil yaitu -0,44 pada dimensi pertanyaan variabel *Tangibles* (Bukti Fisik).

Semakin besar gap yang dihasilkan dari sebuah penghitungan *Servqual gap 5* ini, semakin rendahnya tingkat kualitas pelayanan jasa yang

Tabel 2
Nilai Rata-Rata Gap 5
Terhadap Pernyataan Kepuasan Pengguna Jasa

| Pernyataan | Harapan | | Kinerja | | Nilai Gap 5 |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| | Nilai Pembo-botan | Rata-Rata Harapan | Nilai Pembo-botan | Rata-Rata Kinerja | |
| <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) | 348 | 3,48 | 304 | 3,04 | -0,44 |
| <i>Reliability</i> (Keandalan) | 363 | 3,63 | 250 | 2,50 | -1,13 |
| <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) | 362 | 3,62 | 216 | 2,16 | -1,46 |
| <i>Assurance</i> (Jaminan) | 356 | 3,56 | 245 | 2,45 | -1,11 |
| <i>Empathy</i> (Empati) | 348 | 3,48 | 279 | 2,79 | -0,69 |
| Jumlah | | 17,77 | | 12,94 | |

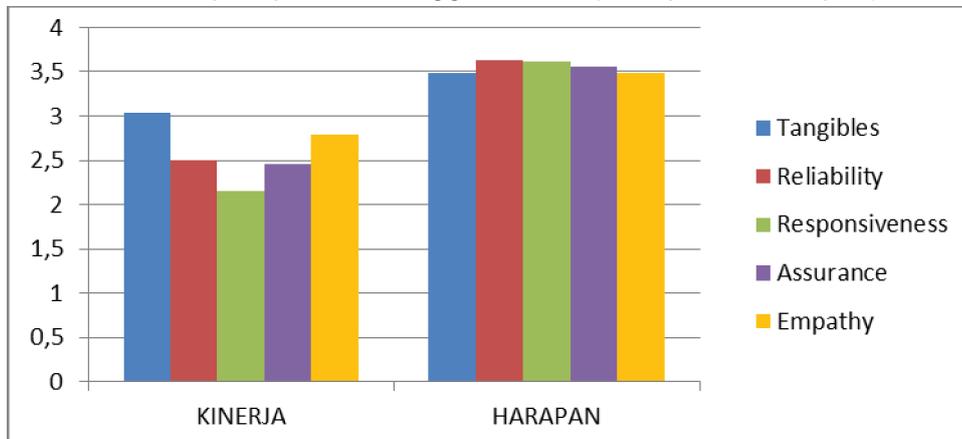
Sumber: Data diolah

Dari hasil penghitungan manual dengan metode *servqual* tersebut di atas menunjukkan bahwa kinerja Bidang Perdagangan Dinas

diberikan. Oleh karena itu perlu adanya prioritas perbaikan kualitas pelayanan dalam hal ini pelayanan tera dan tera ulang alat Ukur, Timbang,

Gambar 1

Grafik Nilai Rata-Rata Gap 5 Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Kinerja dan Harapan)



Sumber: Data diolah

Takar dan Perengkapannya (UTTP) pada gap atau kesenjangan terbesar yaitu pada variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap).

Penelitian ini juga memberikan pertanyaan kepada responden melalui wawancara langsung untuk menyampaikan bentuk-bentuk fisik, prosedur, daya tanggap, empati atau perhatian dan jaminan yang diharapkan oleh responden kepada petugas pelaksana tera dan tera ulang alat Ukur, Timbang, Takar dan Perengkapannya dalam dinas tersebut, agar kualitas layanan meningkat.

Dari hasil wawancara dari pertanyaan “Apakah fasilitas yang dimiliki sudah cukup memadai agar petugas tera dan tera ulang alat Ukur, Timbang, Takar dan Perengkapannya (UTTP) dapat menjalankan tugasnya dengan baik?” sebagian besar responden menyampaikan:

“Untuk fasilitas pelayanan dalam pelaksanaan tera dan tera ulang pada Bidang Perdagangan Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan, menurut responden peralatan yang dimiliki sudah cukup baik tetapi perlu perubahan di alat transportasi/kendaraan operasional agar pelayanan antar jemput alat Ukur, Timbang, Takar dan Perengkapannya dapat lebih cepat serta

perlu adanya penambahan bantuan/ pinjaman alat Ukur, Timbang, Takar dan Perengkapannya (UTTP) dari pemerintah sebagai pengganti dari alat UTTP yang sedang ditera”

Penelitian ini juga memberikan pertanyaan kepada responden terkait dengan pertanyaan “Apakah prosedur yang diterapkan dalam proses tera dan tera ulang alat Ukur, Timbang, Takar dan Perengkapannya (UTTP) sudah baik?”, dikarenakan tujuan penelitian adalah untuk meneliti cara meningkatkan kualitas layanan pada Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan khususnya terkait dengan keandalan atau kemudahan prosedur, sehingga dari hasil wawancara sebagian besar responden menyampaikan:

“Prosedur yang ada sebenarnya sudah cukup sederhana dan baik tetapi perlu adanya jadwal yang jelas dari petugas pelayanan terkait rencana pelaksanaan tera dan tera ulang alat Ukur, Timbang, Takar dan Perengkapannya (UTTP) dan pelaksanaannya tidak hanya satu kali dalam setahun tetapi diharapkan bisa dua kali dalam setahun atau per semester”.

Untuk mengetahui cara meningkatkan kualitas layanan pada Bidang Perdagangan Dinas

Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan khususnya terkait dengan daya tanggap atau kemauan petugas, sehingga pertanyaan wawancara adalah *“Bagaimana ketanggapan/kemauan petugas terhadap kewajibannya dalam pelaksanaan pelayanan tera dan tera ulang alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP)?”*, dan hasil wawancara bahwa sebagian besar responden menyampaikan:

“Ketanggapan/kemauan petugas masih kurang sehingga perlu ditingkatkan. antara lain: petugas hendaknya tepat waktu dan siap sebelum jam yang telah dijadwalkan, selain pelayanannya dipercepat tapi kecermatan dan ketelitian petugas tetap diprioritaskan, dan petugas hendaknya memberikan informasi yang jujur dan jelas tentang kondisi alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP) yang ditera dan tera ulangkan”.

Untuk mengetahui cara meningkatkan kualitas layanan pada Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan khususnya terkait dengan jaminan, sehingga dibuat pertanyaan wawancara *“Bagaimana tentang profesionalisme petugas tera dan tera ulang alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP)?”*, dan hasil wawancara bahwa sebagian besar responden menyampaikan:

“Perlu adanya penyegaran tentang profesi petugas agar petugas tera dan tera ulang lebih fokus pada tugasnya”

Untuk meningkatkan kualitas layanan pada Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan khususnya terkait dengan empati, sehingga dibuat pertanyaan wawancara: *“Bagaimana bentuk perhatian yang diharapkan dari pelaksanaan pelayanan tera dan tera ulang alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP)?”*, dan hasil wawancara bahwa sebagian besar responden menyampaikan:

“Harapannya kepada Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten

Pacitan selaku petugas layanan tera dan tera ulang alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya untuk lebih intensif melakukan pembinaan dan sosialisasi tentang pentingnya tera dan tera ulang dan manfaat dari penggunaan alat UTTP yang benar”.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

1. Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa tingkat kualitas layanan pada variabel bukti fisik, keandalan, jaminan dan empati sudah bisa dikatakan baik dalam artian tingkat kualitas layanannya sedang, sedangkan pada variabel daya tanggap tingkat kualitas layanannya kurang baik dalam artian rendah.
2. Berdasarkan wawancara yang dilakukan secara langsung kepada responden dalam hal ini adalah para pengguna/pemilik alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya, maka diperoleh jawaban kinerja Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan Kabupaten Pacitan Bidang Perdagangan selaku petugas pelaksana layanan tera dan tera ulang alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP) berkaitan dengan kualitas layanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati cukup baik.

Rekomendasi

1. Untuk mencapai tingginya tingkat kualitas layanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan selaku dinas pemberi layanan dalam pelaksanaan tera dan tera ulang alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya di Kabupaten Pacitan perlu melakukan kerjasama yang baik khususnya dengan dinas/instansi terkait dan masyarakat pada umumnya agar tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan dapat tercapai.
2. Upaya yang harus dilakukan agar kualitas pelayanan meningkat sesuai dengan harapan masyarakat Kabupaten Pacitan, maka

antaratlain perlu perbaikan transportasi/kendaraan operasional agar pelayanan antar jemput alat Ukur, Timbang, Takar dan Perengkapannya dapat lebih cepat, perlu jadwal yang jelas dan tepat waktu dari petugas pelayanan terkait rencana

pelaksanaan tera dan tera ulang alat Ukur, Timbang, Takar dan Perengkapannya (UTTP), dan lebih intensif melakukan pembinaan dan sosialisasi tentang pentingnya tera dan tera ulang dan manfaat dari penggunaan alat UTTP yang benar

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2000), *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi (2003), *Prosedur Penelitian: Suatu Pengantar*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Anindita R. (2014), *Analisa Penggunaan Metode Servqual Pada Jasa Layanan Kurir*, *Jurnal*, <<http://ejurnal.esaunggul.ac.id>>(diakses 8 Juli 2015)
- Anwar (2003), *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bidang Metrologi, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Jawa Timur (2011), *Pelatihan Penggunaan Timbangan Yang Baik Dan Benar Untuk Barang Dalam Kemasan Makanan dan Minuman*, Surabaya.
- Cooper, Donald & Emory, William (1998), *Metode Penelitian Bisnis*, Terjemahan Oleh Widyono Soetjipto dan Uka Wijaya, Jakarta: Erlangga.
- Darmawan A. (2014), *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Purna Jual Avansa Dengan Metode Servqual dan PGCV*, <www.jemis.ub.ac.id/index.php/jemis/article/download>, (diakses 8 juli 2015)
- Hasan, Iqbal (2002), *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Herni Justiana A. (2015) *Analisis Kepuasan Konsumen*, <download.portalgaruda.org/article.php>, (diakses 8 juli)
- Jiwantoro (2013), *Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Propinsi Sulawesi Utara*, *Jurnal*, <<http://ejournal.unsraf.ac.id>> (diakses 8 juli 2015)
- Kotler, Philip (1997), *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Terjemahan Oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kementerian Perdagangan RI (2011), *Langkah Strategi Menuju Tertib Ukur*, Jakarta.
- Kementerian Perdagangan RI (2013), *Pusat Kebijakan Perdagangan Dalam Negeri*, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Purnamati (2012), *Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya*, *Jurnal*, <<http://www.ejournal.upnjatim.ac.id>> (diakses 8 juli 2015)
- Rambat, Lupiyoadi (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa; Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Salemba Empat,

- Rumushitung.com/2013/06/08/tabel-r-statistik-dan-cara-membacanya. (diakses 8 Juli 2015)
- Sudaryanto, Hery (2010), *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas I Kecamatan Ponjong Kabupaten Gunung Kidul*, STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
- Sugiyono (2005), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Surono (2011), *Analisis Kualitas Layanan Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Pacitan*. STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
- Tjiptono (2003), *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1981 Tentang Metrologi Legal.