

Pelayanan kemetrologian kepada masyarakat pada bidang metrologi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Dody Murtiwidigdo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71628&lokasi=lokal>

Abstrak

Pengetahuan tentang ukur mengukur secara luas yang mencakup teori maupun terapannya disebut Metrologi. Metrologi yang mengelola satuan satuan ukuran, metode pengukuran dan alat-alat ukur yang menyangkut persyaratan teknik dan peraturan berdasarkan undang-undang disebut Metrologi Legal. Di dalam Metrologi Legal disebutkan bahwa setiap alat ukur yang dipergunakan untuk transaksi bisnis wajib untuk diteralditera ulang. Untuk itu pemerintah melalui Unit Metrologi wajib menyelenggarakan pelayanan tera/tera ulang dimaksud.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kualitas jasa pelayanan kemetrologian kepada masyarakat pemilik/pemakai alat-alat ukur (wajib tera) yang diselenggarakan oleh Bidang Metrologi DKI Jakarta, mempergunakan prinsip SERVQUAL dengan lima dimensi pokok tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

Metode penelitian yang digunakan adalah survey deskriptif kualitatif-kuantitatif, dengan menyebarkan kuesioner kepada para wajib tera mempergunakan lima dimensi pokok SEVRQUAL tersebut di atas yang dijabarkan dalam 20 faktor pertanyaan sebagai tolok ukur kualitas jasa pelayanan kemetrologian. Hasil kuesioner ditabulasikan dan diberi score pada masing-masing jawaban, dihitung prosentasenya untuk mengetahui tingkat kualitas jasa pelayanan kemetrologian, tingkat kesesuaian serta tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan para wajib tera.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas jasa pelayanan kemetrologian kepada masyarakat wajib tera yang diberikan oleh Bidang Metrologi DKI Jakarta menurut persepsi wajib tera sebagai pelanggannya termasuk dalam kriteria yang masih rendah. Sedangkan harapan wajib tera untuk diwujudkannya suatu kualitas pelayanan kemetrologian yang sebaiknya adalah sangat penting adanya. Tingkat kesesuaian yang dicapai antara persepsi dan keinginan yang diharapkan terhadap pelayanan kemetrologian diperoleh nilai sebesar 74,17%, masuk dalam kriteria sedang atau cukup baik. Sedangkan tingkat kesenjangan yang terjadi mencapai angka minus 1,10, merupakan kesenjangan yang cukup jauh antara harapan dan pengalaman yang dirasakan selama ini.