

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KUALITAS PELAYANAN TERA BALAI METROLOGI
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG DI
PANGKALPINANG**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

HERI

NIM. 015627618

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2017

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

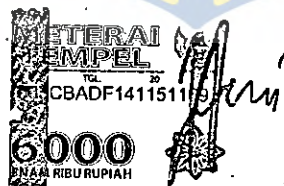
TAPM yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Tera Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di Pangkalpinang”** adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka Saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pangkalpinang,

2017

Yang menyatakan



(H E R I)

NIM 015627618

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN TERA BALAI METROLOGI PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG DI PANGKALPINANG

HERI

ansori_heri@yahoo.co.id

Program Pascasarjana
Universitas Terbuka

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh terjadinya penurunan yang sangat signifikan jumlah timbangan yang ditera oleh Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada tahun 2011 jika dibandingkan dengan jumlah timbangan yang ditera pada tahun sebelumnya. Penyebabnya adalah jumlah anggaran untuk melaksanakan kegiatan tera atau tera ulang mengalami penurunan, selain itu disebabkan juga adanya keengganan dari pedagang sendiri untuk melakukan tera atau tera ulang terhadap timbangan yang mereka miliki. Dengan banyaknya timbangan yang tidak ditera atau ditera ulang tentunya akan berdampak tidak terjaminnya keakuratan dalam pengukuran terhadap barang atau produk yang dijual, sehingga dapat merugikan masyarakat sebagai konsumen. Untuk mengetahui kinerja dari Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung perlu dilakukan penelitian kualitas pelayanan tera kepada pedagang yang menggunakan timbangan untuk berjualan. Teori kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori dari Valerie A. Zeithaml, Leonard R. Berry, dan A. Parasuraman yakni kualitas pelayanan *SERVQUAL* yang meliputi *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, kuisioner, observasi, wawancara yang bersifat klarifikasi atau tidak mendalam dan dokumentasi. Sedangkan penentuan responden secara *Non-Probability Sampling* yaitu "*Purposive Sampling*" yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Persyaratan pedagang yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah pedagang yang pernah menerima pelayanan tera timbangan dan didapat sampel sebanyak 254 responden, menggunakan kuisioner penelitian dalam skala likert dan data dianalisis dengan menganalisis membandingkan nilai Mean dan GAP antara persepsi dengan harapan pedagang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Tera oleh Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di Pangkalpinang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang masing-masing bernilai GAP negatif pada tiap dimensi dan yang paling besar terdapat pada indikator *Emphaty* dengan nilai persepsi sebesar 3,75 dan harapan sebesar 4,76 dengan nilai kesenjangan Gap -1,01 dan dimensi *responsiveness* merupakan nilai gap terkecil dari masing-masing dimensi dengan nilai mean persepsi yaitu 3,04 sedangkan nilai mean harapan sebesar 4,0 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -0,06.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Tera, Penurunan Anggaran, Kesadaran Pedagang

ABSTRACT

THE QUALITY OF SERVICE AND BALAI METROLOGY PROVINCIAL ISLANDS BANGKA BELITUNG IN PANGKALPINANG

HERI

ansori_heri@yahoo.co.id

Graduate Studies Program
Indonesia Open University

This research is motivated by the significant decrease in the number of scales that ditera in 2011 when compared to the number of scales that ditera in the previous year. Total budget for conducting or tera tera birthday, but it is due also to the lack of awareness of traders themselves to perform the calibration and calibration of the scales they have. With the number of scales that do not ditera or ditera re certainly going to impact it does not guarantee the accuracy of the measurement of the goods or products sold, so it can be detrimental to the public as consumers. Service quality theory used in this research is the theory of Valerie A. Zeithaml, Leonard R Berry, and A. Parasuraman the SERVQUAL service quality which include tangibles, realibility, responsiveness, assurance and empathy. The research method that the researchers used the descriptive method with quantitative approach, data collection techniques through literature, questionnaires, observations, interviews that are clarifications or not deep and documentation. While the determination of respondents Non-Probability Sampling of "purposive sampling" ie sampling technique with a certain considerations. Terms traders as respondents in this study were traders who had received tera service scales and can be a sample of 254 respondents, using a Likert scale questionnaire in the study and the data were analyzed by analyzing and comparing the value Mean GAP between perception and expectations of traders. The results of this study indicate that the service quality Tera by the Center for Metrology Bangka Belitung Pangkalpinang views of the five dimensions of service quality were each worth GAP negative on each dimension and the most dominant or influential are the indicators of Emphaty to the value of GAP between perception and hopes that the categories of perception of 3,75 and expectations for 4.76 of the value of the gap Gap -1,01 and Responsiveness is the smallest value in each dimension with a value that is perceived by the mean value of 3,94 while the percentage of 4,0 expectation category with the gap (GAP) amounted to -0.06.

Keywords: *Quality of Tera Service, The Decline In Budget, Awareness of Traders*

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Tera Balai Metrologi Provinsi Kepulauan
Bangka Belitung di Pangkalpinang

Penyusun TAPM : Heri

NIM : 015627618

Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

Hari/ Tanggal : Kamis / 02 Februari 2017

Menyetujui :

Pembimbing II,



Dr. Ibrahim, M.Si
NIP. 198104102012121001

Pembimbing I,



Dr. Sofjan Aripin, M.Si.
NIP. 196606191992031002

Penguji Ahli



Prof. Dr. Aries Djaenuri, M.A.
NIP. 194704011968051001

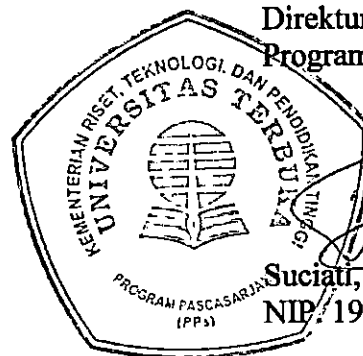
Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu
Program Magister Administrasi Publik



Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 195910271986031003

Direktur
Program Pascasarjana



Suciati, M.Sc., Ph.D
NIP. 195202131985032001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER

PENGESAHAN

Nama : Heri

NIM : 015627618

Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Tera Balai Metrologi Provinsi Kepulauan
Bangka Belitung di Pangkalpinang

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM)
Program Studi Administrasi Publik , Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 02 Februari 2017

Waktu : 08.30 – 10.00 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGESAHAN

Ketua Komisi Penguji

Tanda Tangan

Nama : Dr. Darmanto, M. Ed.
Penguji Ahli

.....

Nama : Prof. Dr. Aries Djaenuri, M.A.
Pembimbing I

.....

Nama : Dr. Sofjan Aripin, M.Si.
Pembimbing II

.....

Nama : Dr. Ibrahim, M.Si

.....

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur Saya panjatkan kehadiran ALLAH SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, Saya dapat menyelesaikan penulisan tesis ini yang berjudul "KUALITAS PELAYANAN TERA BALAI METROLOGI PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG DI PANGKALPINANG". Penulisan tesis ini merupakan tugas akhir bagi mahasiswa Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sejak masa perkuliahan sampai dengan penyusunan tesis ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu dengan hati yang tulus saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Adrian Sutawijaya, SE.,MSi. Selaku Ketua UPBJJ Pangkalpinang Universitas Terbuka
2. Dr. Sofjan Aripin, M.Si dan Dr. Ibrahim, S.Fil., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan tesis ini.
3. Dr. Darmanto, M.Ed, selaku Ketua Bidang Ilmu Administrasi Program Administrasi Publik Universitas TERbuka
4. Dosen-dosen pengajar yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu pada Progam Administrasi Publik Universitas Terbuka yang telah memberikan ilmunya.

5. Hasanuddin, SE.MM selaku Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dalam penyusunan tesis ini
6. Zulfan Hamid, SE selaku Kepala UPTD Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang telah memberikan izin tempat melakukan riset untuk penyusunan tesis ini.
7. Rekan-rekan petugas tera dan staf UPTD Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian dan penyebaran kuisioner untuk memperoleh data dalam penyusunan tesis ini.
8. Teman-teman dari Program Administrasi Publik Universitas Terbuka UPBJJ Pangkalpinang atas bantuan dan informasinya selama penulis menempuh pendidikan Program Pascasarjana Universitas Terbuka UPBJJ Pangkalpinang.
9. Istriku tercinta Afrita dan anak-anakku tercinta Hany, Ira dan Mila yang telah menggugah semangat dan memberikan do'a dalam penyusunan tesis ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu telah banyak membantu penulis.

Akhir kata, semoga ALLAH SWT berkenan membalas semua kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan pelayanan publik dalam bidang pelayanan kemetrologian.

Pangkalpinang, Februari 2017

HERI

- Tahun 2010 s/d tahun 2013 sebagai Kabid Industri Agro Mesin dan Telematika di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- Tahun 2013 s/ tahun 2015 sebagai Kabid Konsumsi dan Keamanan Pangan di Badan Ketahanan Pangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- Tahun 2015 s/d sekarang sebagai Kabid Bina Tanaman Pangan dan Hortikultura di Dinas Pertanian Perkebunan dan Peternakan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Pangkalpinang, Februari 2017



HERI

NIM. 015627618

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
RIWAYAT HIDUP	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A Kajian Teori.....	9
1. Konsep Kualitas	9
2. Konsep Pelayanan	11
3. Kualitas Pelayanan	17
4. Pelayanan Publik	26
5. Kualitas Pelayanan Publik	30
6. Pengukuran Kualitas Pelayanan dengan Model <i>Servqual</i> (<i>Service Quality</i>)	32
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Berpikir	36

B. PEMBAHASAN

1. Analisis Persepsi dan Harapan Pedagang Terhadap Pelayanan Tera Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	84
2. Analisis GAP Antara Persepsi dan Harapan Pedagang Terhadap PelayananTera Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	87
a. Dimensi Tangibles	89
b. Dimensi Reliability	92
c. Dimensi Responsiveness	95
d. Dimensi Assurance	98
e. Demensi Emphaty	101

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	107
B. Saran.....	108

DAFTAR PUSTAKA	110
----------------------	-----

DAFTAR LAMPIRAN :

LAMPIRAN 1 : Lembar Pernyataan Kuisisioner	113
LAMPIRAN 2 : Hasil Jawaban Kuisisioner Antara Persepsi dan Harapan	121
LAMPIRAN 3 : Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Dan Harapan	135

D. Operasional Variabel	37
-------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	39
B. Populasi dan Sampel	39
C. Instrumen Penelitian	40
D. Prosedur Pengumpulan Data	45
E. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	45
1. Pengujian Validitas.....	45
2. Pengujian Reliabilitas	49
F. Metode Analisis Data	51
1. Penjelasan Karakteristik Responden	51
2. Analisis Kualitas Pelayanan	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Deskripsi Objek Penelitian	55
a. Gambaran Umum UPTD Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	55
b. Visi dan Misi	56
c. Tugas Pokok dan Fungsi	56
d. Tujuan dan Sasaran	57
e. Strategi dan Kewenangan	58
f. Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia	59
2. Karakteristika Sampel Penelitian	61
3. Pengujian Statistik Deskriptif Indikator Kualitas Pelayanan	63
a. Tangibles	64
b. Reliability	67
c. Responsivness	72
d. Assurance	76
e. Emphaty	80

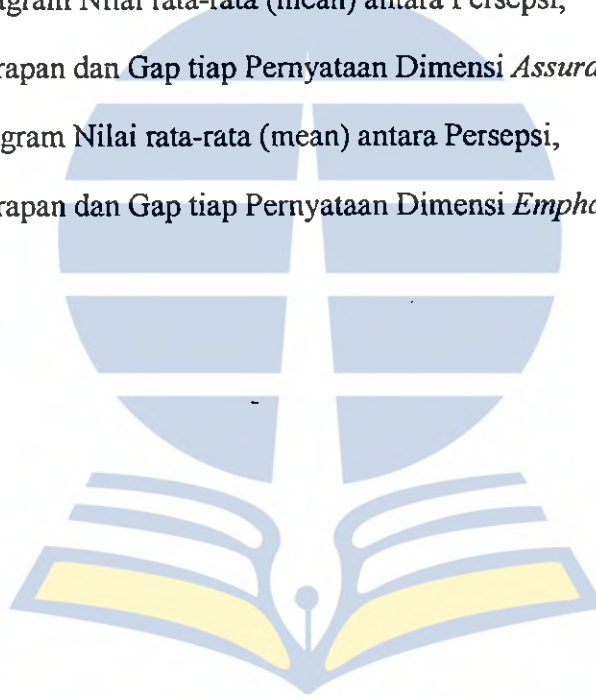
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Total <i>Perceived Quality</i>	23
Gambar 2.2 Alternatif Hasil Evaluasi Kualitas Jasa.....	25
Gambar 2.3 Segitiga dalam Pelayanan Publik.....	32
Gambar 2.4 Model Analisis	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPTD Balai Metrologi	59



DAFTAR BAGAN

	Halaman
<i>Bagan 4.1</i> Diagram Nilai rata-rata (mean) antara Persepsi, Harapan dan Gap tiap Pernyataan Dimensi <i>Tangibles</i>	90
<i>Bagan 4.2</i> Diagram Nilai rata-rata (mean) antara Persepsi, Harapan dan Gap tiap Pernyataan Dimensi <i>Reliab</i>	93
<i>Bagan 4.3</i> Diagram Nilai rata-rata (mean) antara Persepsi, Harapan dan Gap tiap Pernyataan Dimensi <i>Responsive</i>	96
<i>Bagan 4.4</i> Diagram Nilai rata-rata (mean) antara Persepsi, Harapan dan Gap tiap Pernyataan Dimensi <i>Assurance</i>	98
<i>Bagan 4.5</i> Diagram Nilai rata-rata (mean) antara Persepsi, Harapan dan Gap tiap Pernyataan Dimensi <i>Emphaty</i>	102



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Perkembangan timbangan yang ditera/tera ulang oleh pedagang di Kota Pangkalpinang	5
Tabel 2.1 <i>Spectrum</i> Pelayanan Publik	29
Tabel 2.2 Dimensi dan Indikator Pelayanan Tera	37
Tabel 3.1 Matrik Pengembangan Instrumen.....	41
Tabel 3.2 Uraian dan Gradasi Nilai Kuisioner.....	44
Tabel 3.3 Rekapitulasi Nilai r_{hitung} Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> dan <i>Emphaty</i>	47
Tabel 3.4 Koefisien Reliabilitas.....	50
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Hubungan Jenis Kelamin Dengan Tingkat Pendidikan	61
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan hubungan Jenis kelamin dengan skala Usaha	62
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan hubungan dengan Umur pedagang	63
Tabel 4.4 Deskripsi Penyediaan tempat pelayanan Tera/Tera Ulang Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya	64
Tabel 4.5 Deskripsi Kelengkapan peralatan Standar yang digunakan untuk melayani Tera/ Tera Ulang	65
Tabel 4.6 Deskripsi Penampilan dan kerapihan seragam petugas Metrologi dalam melayani Tera / Tera Ulang	66
Tabel 4.7 Deskripsi Ketepatan kedatangan petugas Metrologi dalam Memberikan Pelayanan	67
Tabel 4.8 Deskripsi Kemudahan prosedur penerimaan alat-alat ukur yang diajukan untuk di Tera/ Tera Ulang	68
Tabel 4.9 Deskripsi Kemudahan prosedur pemeriksaan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya.....	69
Tabel 4.10 Deskripsi Kecepatan dalam pengujian Alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya	70

Tabel 4.11	Deskripsi: Keakuratan dari hasil peneraan Alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya.....	71
Tabel 4.12	Deskripsi Kemampuan petugas Metrologi dalam menangani keluhan Wajib Tera	72
Tabel 4.13	Deskripsi Kemampuan petugas Metrologi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	73
Tabel 4.14	Deskripsi Kecepatan dalam bertindak Petugas Metrologi pada ..	74
Tabel 4.15	Deskripsi Kesungguhan Petugas Metrologi dalam menjalankan Tugasnya	75
Tabel 4.16	Deskripsi Kemampuan Petugas Metrologi dalam melaksanakan Tera/ Tera Ulang	76
Tabel 4.17	Deskripsi Keramahan dan kesopanan Petugas Metrologi dalam melayani Tera/ Tera Ulang	77
Tabel 4.18	Deskripsi Kebaikan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya setelah di Tera/ Tera Ulang	78
Tabel 4.19	Deskripsi Jaminan keabsahan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapan yang digunakan	79
Tabel 4.20	Deskripsi Penyambutan Petugas untuk tidak Membeda-bedakan Wajib Tera	80
Tabel 4.21	Deskripsi Perhatian Khusus yang diberikan Petugas yang Diberikan Metrologi kepada Wajib Tera.....	81
Tabel 4.22	Deskripsi Pelayanan Petugas Metrologi di luar jam kerja.....	82
Tabel 4.23.	Deskripsi Kemampuan Petugas Metrologi dalam menyelesaikan pekerjaannya sampai tuntas	83

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Lembar Pernyataan Kuisisioner.....	113
Lampiran 2 : Hasil Jawaban Kuisisioner Antara Persepsi dan Harapan	121
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Persepsi & Harapan) ..	135



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Pangkalpinang sebagai ibukota Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memiliki luas wilayah 118,41 km², berbatasan dengan dua wilayah kabupaten yaitu Kabupaten Bangka dan Kabupaten Bangka Tengah. Kota Pangkalpinang terdiri dari 7 kecamatan dan 42 kelurahan dengan jumlah penduduk pada tahun 2013 sebesar 187.908 jiwa.

Sebagai kota yang lagi berkembang merupakan juga pusat perdagangan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Dengan potensi tersebut kegiatan perdagangan di Kota Pangkalpinang telah berkembang pesat dan mempunyai peranan besar terhadap struktur ekonomi Kota Pangkalpinang. Sektor perdagangan di Kota Pangkalpinang memegang peranan penting dalam menggerakkan perekonomian. Berdasarkan kecenderungan nilai PDRB serta persentase distribusinya, maka dikatakan bahwa struktur ekonomi Kota Pangkalpinang lebih mengarah kepada sektor tersier antara lain sektor perdagangan, transportasi, komunikasi, sektor keuangan dan jasa.

Pembangunan yang terus digalakkan di Kota Pangkalpinang merupakan salah satu upaya dari Pemerintah Kota Pangkalpinang untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan terciptanya lapangan kerja. Hal ini sesuai dengan visi Kota Pangkalpinang untuk 5 (lima) tahun kedepan yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah RPJM-D Kota Pangkalpinang Tahun 2013-2018 yaitu sebagai "Kota Investasi dan Berwawasan Lingkungan di Bangka Belitung". Dalam rangka

melaksanakan program tersebut Pemerintah Kota Pangkalpinang telah menyediakan sarana dan prasarana perdagangan, khususnya pasar yang representatif bagi kebutuhan masyarakat. Sebagai pusat layanan jasa dan perdagangan maka kegiatan ekonomi bertumpu di Kota Pangkalpinang

Besarnya potensi perdagangan di Kota Pangkalpinang, karena selama ini, kebutuhan primer maupun sekunder serta kebutuhan lainnya untuk wilayah di Pulau Bangka didistribusikan melalui para pedagang yang ada di Kota Pangkalpinang. Sedangkan untuk memenuhi kebutuhan primer dan sekunder masyarakat Kota Pangkalpinang dan sekitarnya, para pedagang melakukan aktifitasnya berada di beberapa lokasi utama, yaitu : Pasar Pembangunan, Pasar Pagi, selain itu juga dilakukan di beberapa tempat yang tersebar di wilayah Kota Pangkalpinang.

Dalam melakukan aktifitasnya terutama para pedagang yang menjual produk untuk kebutuhan primer, seperti pedagang sembako, pedagang ikan, pedagang daging ayam dan daging sapi dan lain sebagainya memerlukan alat timbangan untuk mengukur berat dari produk yang akan dijual. Timbangan yang dipergunakan para pedagang sebagian besar menggunakan jenis timbangan pegas atau per, karena timbangan jenis ini lebih praktis dalam penggunaannya.

Untuk menjaga ketepatan dalam pengukuran pemerintah telah menetapkan peraturan untuk memberikan perlindungan kepada masyarakatnya dalam hal kepastian layanan barang dan jasa yang akan dinikmati oleh masyarakat. Di samping kepastian kualitas dan kuantitas barang dan jasa, juga ketepatan pengukuran dari barang dan jasa yang diberikan sebagai jaminan bahwa layanan yang diberikan tidak merugikan

masyarakat. Peran pengukuran dan peneraan merupakan peran penting pemerintah untuk mengontrol terhadap barang dan jasa yang memerlukan pengukuran atau peneraan dalam rangka menjamin kepastian bahwa barang dan jasa tersebut sesuai dengan standar dan porsi yang telah ditetapkan oleh aturan yang berlaku.

Pengetahuan tentang ukur mengukur secara luas, pengelolaan satuan ukuran, metoda pengukuran alat-alat ukur yang berkenaan dengan persyaratan teknik dan peraturan berdasarkan undang-undang yang bertujuan melindungi kepentingan umum dalam hal kebenaran pengukuran disebut dengan Metrologi Legal sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal. Sehubungan dengan hal tersebut, maka pengetahuan tentang Metrologi menjadi semakin penting karena tertib ukur di segala bidang berkaitan dengan keamanan dan stabilitas ekonomi, social dan politik. Selain itu lebih jauh tertib ukur juga berkenaan dengan keseragaman penyebutan satuan ukuran, takaran timbangan beserta perlengkapannya sehingga tidak membingungkan para pemakai alat-alat ukur, takar timbang dan perlengkapannya tersebut.

Pemerintah dalam melaksanakan kebijakannya memberikan perlakuan yang adil terhadap pemakai alat-alat ukur dengan mengadakan langkah-langkah perlindungan konsumen terhadap mutu barang, ukuran, takaran dan timbangan beserta perlengkapannya. Pada setiap transaksi jual beli barang, maka baik kualitas maupun kuantitasnya harus selalu dijamin sehingga pihak-pihak yang mengadakan transaksi tidak dirugikan karena pemakaian alat-alat ukur secara tidak benar.

Adapun faktor-faktor yang dapat menjamin kebenaran suatu barang, yaitu

- Adanya satuan dasar yang berlaku secara sah
- Adanya alat-alat ukur yang benar, tetap dan teliti
- Pemakaian alat-alat ukur, takar dan timbang secara benar
- Keseragaman penyebutan satuan alat-alat ukur, takar timbang dan perlengkapannya

Ukuran, takaran, timbangan dan perlengkapannya sebagian besar dipergunakan dalam kegiatan usaha perdagangan. Dalam kegiatan tersebut ada dua pihak yang berperan, yaitu pemilik produk disebut sebagai penjual atau produsen dan pihak pemakai produk sebagai pembeli atau konsumen. Pihak yang memiliki atau memakai alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya (UTTP) mempunyai kewajiban untuk menerakan alat-alat ukurnya tersebut. Sedangkan yang berkewajiban untuk menyelenggarakan tera dan tera ulang terhadap alat-alat ukur adalah unit Metrologi. Dengan demikian ada keterkaitan antara pemilik/pemakai alat ukur yang biasa disebut wajib tera dengan unit Metrologi yang bertugas mengadakan pelayanan tera/tera ulang.

Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung institusi yang ditugaskan untuk mengemban dan melaksanakan tugas kemetrologian dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Tugas yang dilaksanakan adalah memberikan jasa pelayanan kemetrologian. Jasa pelayanan ini berupa jaminan kebenaran dan kepastian hukum terhadap alat-alat ukur yang digunakan masyarakat, layanan informasi serta tugas lainnya yang berhubungan dengan kemetrologian.

Untuk menjaga ketepatan dalam pengukuran pemerintah melalui UPTD Balai Metrologi telah melakukan peneraan terhadap semua jenis timbangan yang dipergunakan pedagang berjualan. Kegiatan peneraan timbangan dilakukan secara rutin paling lama setahun sekali terhadap timbangan yang telah digunakan pedagang berjualan, maupun juga timbangan yang akan dipakai untuk berjualan. Selain dari tugas rutin yang dilakukan oleh pemerintah, kegiatan tera ataupun tera ulang dilakukan dengan kesadaran sendiri dari para pedagang.

Sebagai institusi yang melaksanakan tugas pelayanan umum (*public service*), UPTD Balai Metrologi selalu dituntut untuk memberikan jasa pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pada kenyataannya akhir-akhir ini timbangan yang digunakan pedagang untuk berjualan makin sedikit jumlahnya yang ditera secara rutin, sehingga banyak timbangan yang digunakan untuk menimbang barang yang diperdagangkan tidak atau belum ditera ulang. Sebagai gambarannya data kondisi timbangan yang dipergunakan oleh para pedagang yang ada di Kota Pangkajene sampai tahun 2015 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1.
Data Perkembangan timbangan yang ditera/tera ulang oleh pedagang di
Kota Pangkalpinang

NO	TAHUN	Jumlah Timbangan Wajib Tera (unit)	Jumlah Timbangan yang Ditera (unit)	Jumlah Timbangan yang Belum Ditera (unit)	Persentase Timbangan yang Ditera (%)
1.	2008	709	665	44	93,79
2.	2009	723	692	31	95,71
3.	2010	745	708	37	95,03
4.	2011	757	295	462	38,97
5.	2012	855	20	835	2,34
6.	2013	881	13	868	1,48
7	2014	898	887	11	98,78
8	2015	917	878	39	95,74

Sumber: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka
 Belitung

Berdasarkan data yang ada terjadi penurunan yang sangat signifikan jumlah timbangan yang ditera pada tahun 2011, 2012, 2013, jika dibandingkan dengan jumlah timbangan yang ditera pada tahun sebelumnya. Berdasarkan informasi dari Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada ketiga tahun tersebut terjadi penurunan jumlah anggaran untuk melaksanakan kegiatan tera atau tera ulang. Selain itu berdasarkan informasi yang diperoleh dari pedagang adanya keengganan dari para pedagang untuk melakukan tera atau tera ulang secara rutin terhadap timbangan yang dipakai berjualan.

Kondisi tersebut tentunya akan mempengaruhi jumlah timbangan yang ditera atau ditera ulang, sedangkan timbangan tersebut dipergunakan setiap hari dalam berjualan. Dengan banyaknya timbangan yang tidak ditera atau ditera ulang tentunya akan berdampak tidak terjaminnya keakuratan pengukuran terhadap barang atau produk yang dijual, sehingga dapat merugikan masyarakat sebagai konsumen.

Memperhatikan kondisi tersebut tentunya ada penyebabnya,, pedagang sebagai objek yang mendapatkan pelayanan tera akan memberikan respon yang baik, jika pelayanan yang diterima baik, begitupun juga sebaliknya. Kondisi tersebut tentunya sangat dipengaruhi oleh kinerja Balai Metrologi yang bertugas memberikan pelayanan tera kepada para pedagang sebagai pemilik dan pemakai timbangan.

Memperhatikan hal-hal tersebut di atas, maka akan dilakukan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan tera pada Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai institusi yang bertugas melindungi kepentingan umum dengan menegakkan tertib ukur di segala bidang.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai berikut:

“Bagaimana Kualitas Pelayanan Tera oleh Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di Pangkalpinang” ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

“Untuk menganalisis kualitas pelayanan tera oleh Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di Pangkalpinang”.

D. Kegunaan Penelitian

Di samping untuk tujuan tersebut di atas, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Aspek Teoritis

- a. Memberikan sumbangan bahan pemikiran dalam penyusunan tulisan ilmiah yang berhubungan dengan masalah kualitas jasa pelayanan kepada masyarakat.
- b. Sebagai sarana dalam menerapkan dan mengembangkan teori atau ilmu pengetahuan yang telah dipelajari, sehingga dapat memperluas wawasan.
- c. Sebagai bahan perbandingan atau acuan bagi penelitian selanjutnya., khususnya penelitian yang berhubungan dengan masalah kualitas jasa pelayanan kepada masyarakat.

2. Aspek Praktis

Bahan masukan kepada UPTD Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tentang kualitas jasa pelayanan kemetrologian kepada masyarakat, sehingga dapat diambil langkah-langkah yang sistematis, efisien dan efektif dalam meningkatkan kinerjanya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Kualitas

Pada dasarnya setiap pengguna jasa baik itu perusahaan maupun instansi pemerintahan dalam menjalankan pelayanan yang berkualitas demi menciptakan kepuasan masyarakat. Kualitas merupakan hasil dari seluruh penilaian terhadap hasil pelayanan yang diberikan kepada konsumen guna peningkatan kepuasan masyarakat itu sendiri. Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar ahli dari berbagai pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan suatu definisi-definisi yang berbeda pula. Menurut (Kotler, 1997:49) mengatakan bahwa *"Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on it's ability to satisfy stated or implied needs."* Artinya kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Berdasarkan teori diatas bahwa arti kualitas tersebut yang ada kaitannya dengan sebuah produk, jasa dan yang lainnya yang melebihi suatu harapan tertentu agar pelayanan yang diberikan pengguna jasa kepada konsumen memiliki rasa puas akan pelayanannya.

Adapun yang dikemukakan menurut (Tjiptono, 2004:24) kualitas adalah :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan.
- b. kecocokan untuk pemakaian .
- c. Perbaikan berkelanjutan.
- d. Bebas dari kerusakan/cacat.
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
- f. Melakukan sesuatu dengan benar.
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Berkenaan dengan teori diatas bahwa kualitas sendiri merupakan suatu pelayanan yang harus sesuai dengan syarat-syarat yang ada dalam pelayanan, pengguna jasa merasa cocok dengan barang yang dipakai, adanya perbaikan terus – menerus, dalam barang atau jasa tidak rusak maupun cacat, para penyedia layanan mampu melakukan sesuatu dengan benar, serta penyedia layanan bisa memuaskan pelanggannya dalam suatu barang atau layanan yang diberikan sesuai.

Pendapat lain atau definisi mengenai kualitas menurut (Pasolong, 2013:210) menyebutkan bahwa kualitas adalah suatu produk jadi, apakah itu bentuknya barang atau jasa , dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Adapula pendapat menurut *The American Society For Quality Control* mengartikan kualitas sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun implisit. Hal ini berarti fitur produk ataupun jasa juga ikut menentukan mutu yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kemudian Triguno juga mengungkapkan definisi yang selaras tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah Suatu standar yang harus

dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. (Triguno, 1997:76).

Dari penjabaran diatas bahwa pengertian-pengertian kualitas ini terlihat bahwa suatu barang ataupun jasa akan terbukti berkualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan konsumen akan nilai produk pelayanan yang diberikan, bisa memuaskan pelanggan. Artinya, kualitas merupakan salah satu faktor pendukung yang dapat dinilainya kepuasan hasil kerja yang dirasakan oleh para pelanggan ataupun konsumen dalam menerima pelayanan tersebut.

2. Konsep Pelayanan

Untuk menelaah arti jasa dan pelayanan secara jelas, maka perlu ditelusuri terlebih dahulu pendapat para ahli tentang apa yang dimaksud dengan jasa pelayanan. Menurut beberapa pakar, jasa hampir sama dengan pelayanan. Di sini perbedaannya sangat tipis sekali. Hampir semua buku dalam bahasa Inggris menyebut jasa dan pelayanan sebagai *service*. Namun dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia terbitan Balai Pustaka terdapat definisi jasa dan pelayanan. Jasa menurut kamus ini adalah perbuatan baik atau berguna dan bernilai bagi orang lain atau perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain. Sedangkan pelayanan masih menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, didefinisikan sebagai perihal atau tata cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan jasa.

Pelayanan menurut Pasolong (2013:198) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan menurut (Lukman, 2000:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dikemukakan juga oleh (Kurniawan, 2005:6) mengatakan bahwa pelayanan adalah pemberian melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pendapat lain mengenai pelayanan juga dikemukakan oleh (Pasolong, 2013:199) :

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen ataupun pelanggan.

Pengertian pelayanan disebutkan pula oleh (Moenir, 2003:16), bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan merupakan tombak pemerintah dalam memenuhi kebutuhan bagi rakyatnya. Dari pelayanan inilah masyarakat dapat memberikan penilaian mengenai kinerja pemerintah.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan setiap kegiatan birokrasi, organisasi atau lembaga pemerintahan yang diabdikan kepada masyarakat. Pelayanan sendiri pada

hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan suatu proses pelayanan secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat kehidupan berbangsa dan bernegara.

Produk yang dikemukakan oleh Porter (1997:4) bahwa digunakan istilah produk sebagai ganti produk atau jasa untuk menggambarkan *output* (keluaran) dari suatu industri, bukan produk atau pelayanan. Namun bisa dilihat dari definisi atau pengertian tersebut di atas, jasa dan pelayanan mirip sekali. Untuk tidak membingungkan dalam pembahasan selanjutnya, dipergunakan istilah jasa pelayanan menjadi satu, yang dimaksud dengan jasa sama dengan pelayanan itu sendiri.

Selanjutnya Kotler berpendapat (1998:83) bahwa jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Lebih lanjut dikemukakan oleh Kotler bahwa karakteristik jasa pelayanan dapat dicirikan sebagai berikut:

a. *Intangibility* (Tidak berwujud)

Jasa tidak berwujud, tidak seperti produk barang yang dapat dilihat, diraba, dirasa, didengarkan dan dicium sebelum dibeli.

b. *Indeparability* (Tidak terpisahkan)

Pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Penyedia jasa adalah bagian yang tak terpisahkan dari jasa itu sendiri. Sedang klien juga hadir pada saat diproduksi, sehingga

terjadi interaksi antara penyedia jasa dengan klien. Baik penyedia jasa maupun klien dapat mempengaruhi kualitas jasa yang dihasilkan.

c. *Variability* (Bervariasi)

Jasa sangat bervariasi, tergantung dari penyedia jasa, waktu jasa diproduksi atau dilakukan, tempat jasa dilakukan serta antara klien yang satu dengan yang lain relatif berbeda hasilnya.

d. *Perishability* (Mudah Lenyap)

Oleh karena jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan pada saat itu juga, maka jasa tidak dapat disimpan seperti produk barang.

Lebih jauh oleh Gasperz (1997:5) dikemukakan bahwa terdapat sejumlah kriteria yang mencirikan pelayanan sekaligus membedakannya dari barang, yaitu sebagai berikut :

Pelayanan merupakan keluaran atau *out put* tak berwujud (*intangible out put*).

- a. Pelayanan merupakan *output variabel*, tidak standar.
- b. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi (pada saat diproduksi)
- c. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
- d. Pelanggan ikut berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
- e. Keterampilan personel diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
- f. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara masal.
- g. Dibutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
- h. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
- i. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
- j. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif.
- k. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses.
- l. Option penetapan harga lebih rumit.

Sementara itu Lovelock (1994:hal.10), mengemukakan bahwa jasa lebih dideskripsikan sebagai proses dari pada sebagai produk, di mana suatu proses melibatkan *input* dan mentransformasikannya menjadi *output*. Dua kategori yang diproses oleh jasa adalah orang dan obyek pelayanan itu sendiri. Sedangkan menurut De Vrye (1994:8), dikemukakan bahwa pelayanan bukan semata-mata suatu patuh atau sebagai pengabdian dari yang lemah kepada yang kuat, melainkan merupakan serangkaian proses kegiatan yang memiliki tujuan untuk menjadi berguna.

Atas dasar pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian atau proses kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, untuk memenuhi kepentingan orang lain atau suatu pihak yang mempunyai hak atas pemenuhan kepentingan tersebut. Proses pelayanan dapat dilakukan baik oleh seseorang secara individu maupun kelompok orang di dalam suatu organisasi, seperti yang dikemukakan oleh Roth (1987:hal.10-11) bahwa "*Some goods and services have to be provided to a group as a whole and can be subdivided for the benefit of particular individuals. Many services are provided by individuals or charitable organization*".

Mengingat hasil akhir dari rangkaian kegiatan dalam pelaksanaan pelayanan adalah kepuasan yang sifatnya relatif, akan tetapi tingkat pelaksanaan pelayanan harus dapat diukur. Oleh karena itu perlu ditetapkan standar tertentu untuk mengetahui mutu pelayanan, baik menyangkut aspek waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan

adanya standar tersebut, manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir pelayanan mencapai sasaran yang dituju yaitu dapat memuaskan semua pihak yang berhak mendapatkan pelayanan. Dikemukakan oleh Jabra dan Dwivedi (1988:86), bahwa "*Service exists to satisfy certain needs of the community*".

Selain itu semua, supaya proses pelayanan dapat terlaksana dengan efektif, efisien dan memuaskan, maka perlu didukung oleh beberapa faktor seperti adanya kesadaran para pemimpin dan segenap para pelaksana, adanya aturan dan prosedur yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis, insentif yang memadai bagi para petugas yang melaksanakan tugas-tugas pelayanan, kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan pekerjaan bidang pelayanan yang menjadi tanggung jawab petugas pelayanan, serta tersedianya sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk pelayanan yang dilaksanakan.

3. Kualitas Pelayanan

Seperti halnya jasa (*service*), terdapat juga sejumlah definisi mengenai kualitas (*Quality*). Goetsch & Davis (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005: 110) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, prospek, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tjiptono (2000: 54) menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan

kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Menurut Garvin (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005: 113-115), perspektif kualitas bisa diklasifikasikan dalam lima kelompok yang menjelaskan mengapa kualitas bisa diinterpretasikan secara berbeda oleh masing-masing individu, antara lain sebagai berikut :

- a. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang bisa dirasakan atau diketahui namun sukar didefinisikan, dirumuskan atau diperasionalisasikan. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dari eksposur berulang kali (*repeated exposure*).
- b. *Product-based approach*, kualitas merupakan karakteristik atau atribut objektif yang dapat dikuantatiskan dan dapat diukur.

- c. *user-based approach*, kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*) sehingga produk yang paling memuaskan prefensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan kualitas tinggi.
- d. *Manufacturing-based approach*, kualitas sebagai kesesuaian dan kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*), yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang membeli dan menggunakan produk/jasa.
- e. *Value-based approach*, memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*).

Wyckof (dalam tjiptono, 2006: 59-60) memahami kualitas jasa sebagai tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et al.,1985). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan dengan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melalui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh kotler (dalam Jasfar 2005: 48) bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas

yang baik bukan lah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Konsumenlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa preusan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa (*consumer perceived service quality*) merupakan penilaian menyeluruh keunggulan statu jasa dari sudut pandang konsumen.

Menurut teori dari (Ibrahim, 2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Kemudian, menurut Gronroos (dalam Arief, 2007:122), terdapat tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa yaitu *outcome-related* (berhubungan dengan hasil) dan *image related criteria* (berhubungan dengan citra jasa). Ketiga kriteria diatas masih diklarifikasikan menjadi enam yaitu :

a. *Professionalism and skills* (profesionalisme dan kemampuan)

Kriteria ini merupakan *outcome-related criteria* dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem oprasional dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional;

b. *Attitudes and behavior* (sikap dan prilaku)

Kriteria ini termasuk *process-related criteria*, pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati;

- c. *Accessibility and flexibility* (kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan)

Kriteria ini termasuk *process-related criteria*, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu, juga dirancang agar bersifat fleksibel dalam keinginan pelanggan;

- d. *Reliability and trustworthiness* (keandalan dan kepercayaan)

Kriteria ini termasuk *process-related criteria*, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya;

- e. *Recovery* (pengendalian situasi dan pemecahan masalah)

Kriteria ini juga termasuk *process-related criteria*, pelanggan menyadari bahwa apabila ada kesalahan dan bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan maka penyedia jasa akan segera segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

- f. *Reputation and credibility* (nama baik dan dapat dipercaya)

Kriteria ini termasuk *process-related criteria*, Pelanggan meyakini bahwa oprasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan dapat memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanan.

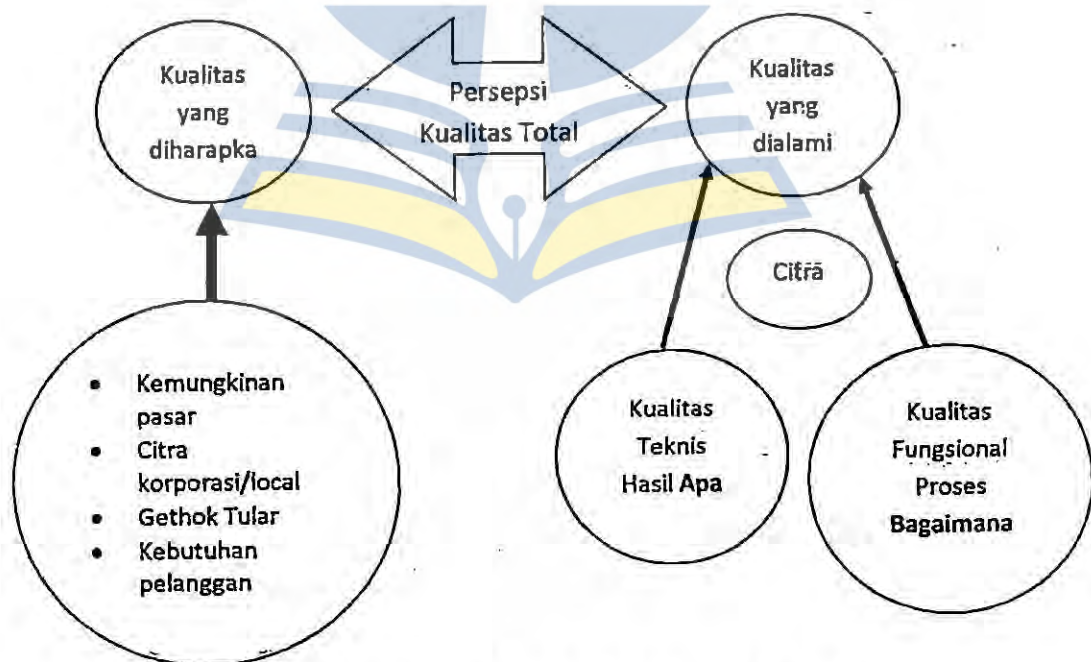
Adapun unsur-unsur kualitas jasa yang dikemukakan oleh (Juran, 1992:122) yaitu sebagai berikut :

- a. *Features* (Keistimewaan jasa)
- b. *Performance* (Kinerja jasa)
- c. *Competitiveness* (Daya saing)
- d. *Promptness* (Ketepatan waktu)
- e. *Courtesy* (Kesopanan)
- f. *Process capability* (Kemampuan proses)
- g. *Freedoms from errors* (Bebas dari kesalahan/kekurangan)
- h. *Conformance to standards, procedures* (Kesesuaian dengan standar, prosedur).

Teori yang dikemukakan diatas mengenai unsur-unsur kualitas jasa ini penulis menyimpulkan bahwa, penyedia pelayanan sangat berperan penting dalam hal ini pemberi kepuasan dan kualitas jasa bagi pelanggan atau masyarakat penerima layanan. Karena kinerja dan kesopanan dari pemberi jasa, seperti penyampaian yang baik untuk memberikan kepuasan pelayanan bagi pelanggan sangat dibutuhkan karena dapat dinilai langsung oleh para pelanggan dalam menerima pelayanan yang akan diberikan.

Lebih lanjut, Gronroos (1990) juga mengungkapkan bahwa pada dasarnya kualitas suatu jasa yang dipersepsikan pelanggan terdiri atas

dua dimensi utama. Dimensi *pertama*, *technical quality (outcome dimension)* berkaitan dengan kualitas *output* jasa yang dipersepsikan pelanggan. Komponen ini dapat dijabarkan lagi menjadi tiga jenis (Zeithaml, *et al.*, 1990) yakni; *search quality* (dapat dievaluasi estela dikonsumsi, contohnya ketetapan waktu, kecepatan layanan, dan kerapian hasil, serta *credence quality* (sukar dievaluasi pelanggan sekalipun telah mengkonsumsi jasa). Dimensi kedua, *functional quality (process-related dimension)* berkaitan dengan kualitas penyampaian jasa atau menyangkut proses transfer kualitas teknis, *output* atau hasil akhir jasa dari penyedia jasa kepada pelanggan. Selain itu, *functional quality* juga dipengaruhi kehadiran pelanggan lain yang secara simultan mengkonsumsi jasa yang sama atau serupa sebagai berikut:



Gambar 2.1 Total Perceived Quality

Sumber : Groonroos (1990) dalam Tjiptono (2006)

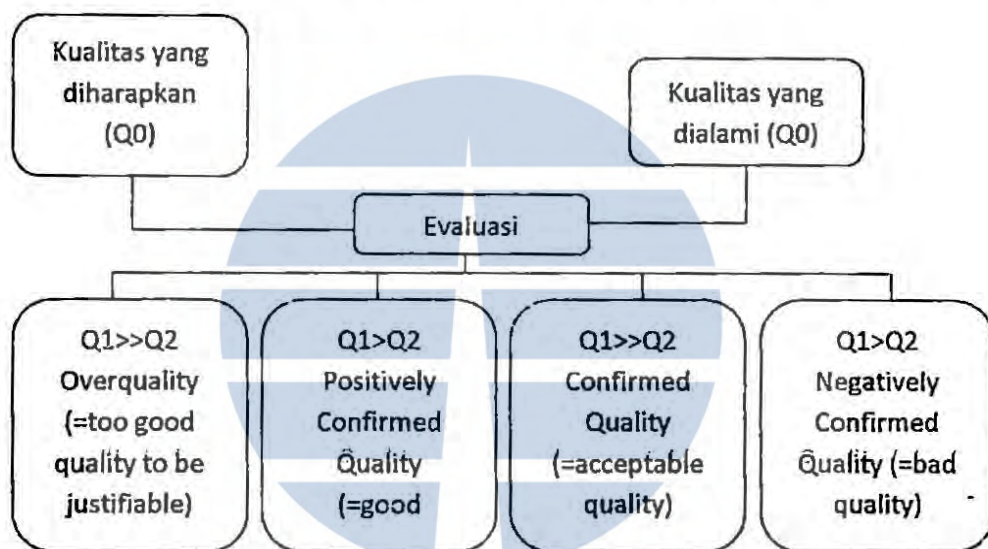
Kaitan antara pengalaman kualitas dengan aktifitas pemasaran tradisional yang menghasilkan *perceived service quality*. Persepsi kualitas yang baik/positif diperoleh bila kualitas dialami (*experienced quality*) memenuhi harapan pelanggan (*total perceived quality*) akan rendah. Sekalipun kualitas yang dialami memang baik (diukur dengan berbagai usuran objektif). Kualitas yang diharapkan dipengaruhi oleh sejumlah factor, yaitu komunikasi pasar, Komunikasi pasar meliputi periklanan, *direct mail*, *personal selling*, *public relation*, *interactive marketing*, dan promosi penjualan, yang secara langsung berada dalam kendali preusan, sementara itu, faktor gethok tular dan citra preusan secara tidak langsung oleh perusahaan. Dampak eksternal bisa berpengaruh terhadap kedua factor ini. Akan tetapi pada dasarnya, keduanya merupakan fungsi dari kinerja masa lalu perusahaan jasa, yang didukung dengan factor lain seperti iklan. Selain itu kebutuhan pelanggan juga mempengaruhi harapannya.

Menurut teori dari (Sinambela, 2006:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tercermin dari sebagai berikut :

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka ,mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku,ras,agama,golongan,status social,dan ,

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Pada prinsipnya ada empat kemungkinan hasil evaluasi terhadap kualitas jasa suatu organisasi: *underquality* (*negatively confirmed quality*), *confirmed quality*, *positively confirmed quality*, dan *overquality* yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 2.2 Alternatif Hasil Evaluasi Kualitas Jasa

Sumber: Groonroos dalam Tjiptono (2006)

Perusahaan jasa harus dapat mengetengahkan secara *conciten* jasa yang berkualitas lebih tinggi daripada para pesaingnya. Pelanggan (konsumen) memilih penyedia jasa dengan membandingkan pelayanan yang dirasakan (*perceived services*) dengan yang diharapkan (*expected services*). Jika pelayanan yang dirasakan berada dibawah yang diharapkan, maka timbul statu ketidak puasan pelanggan, rasa kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa menjadi berkurang (hilang), pendapatan perusahaan menurun dan akhirnya membahayakan

kelangsungan hidup usahanya. Sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan sama atau lebih besar dari yang diharapkan, maka pelanggan mereka puas. Mereka akan menggunakan kembali jasa tersebut dan memberitahukan kepada yang lain, sehingga menjadi alat promosi yang efektif, dan kelangsungan hidup perusahaan menjadi lebih terjamin. Oleh karena itu penyedia jasa harus dapat mengidentifikasi keinginan konsumen dalam hal kualitas pelayanan secara umum maupun khusus. Berdasarkan dari penjabaran semua teori tentang kualitas pelayanan diartikan sebagai senjata atau alat ampuh untuk mengukur tingkat hasil keunggulan yang diharapkan dan atas pengawasan tingkat hasil keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan kebutuhan pelanggan. Oleh sebab itu, apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

4. Pelayanan Publik

Terdapat sejumlah definisi mengenai pelayanan public, Subarsono (dalam Dwiyanto, 2005: 141) mendefinisikan sebagai serangkaian

aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi public untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Hal ini berkaitan dengan produk birokrasi publik sebagai suatu organisasi public adalah pelayanan public yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan public seperti pelayanan kesehatan, pembuatan kartu tanda penduduk, dan sebagainya. Zauhar (2001) berdasarkan pada pengertian dari Lonsdale dan Eyendi, mengartikan pelayanan public sebagai suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada public melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka.

Ada beberapa alasan mengapa pemerintah sangat terkait dengan sektor Pubik (Purwanto dalam Dwiyanto, 2005: 180-182), salah satunya adalah kegagalan pasar. Jika pasar dapat bekerja dengan sempurna (terjadi persaingan sempurna), maka para penganut pasar bebas berargumentasi bahwa penyediaan barang dan jasa (pelayanan publik) yang dibutuhkan oleh masyarakat lebih baik diserahkan kepada sekt or swasta, dengan asumsi bahwa institusi swasta biasanya dapat bekerja lebih efisien dalam penyediaan pelayanan public. Namun pada kenyataannya persaingan sempurna seringkali gagal karena adanya monopoli, oligopoli, duo poli dan monopsoni. Kegagalan pasar ini akan merugikan masyarakat karena harga yang harus dibayarkan oleh masyarakat menjadi lebih mahal. Terjadinya kegagalan pasar ini menjadi salah satu alasan penting perlunya intervensi dari pemerintah untuk menyediakan barang dan jasa public yang vital bagi masyarakat. Selain

factor kegagalan pasar, factor lainnya adalah karakteristik dari barang dan jasa public tertentu yang dalam proses konsumsinya dapat menimbulkan *free rider* (penumpang gelap). Sekelompok orang dapat menikmati barang atau jasa tertentu dengan tidak mengeluarkan biaya sama sekali, seperti penggunaan jalan, jembatan, keamanan, dan sebagainya. Dimana barang atau jasa dengan karakteristik ini sering disebut sebagai *Pure public goods* (barang public murni). Karena merupakan barang public murni, tidak ada sector swasta yang bersedia memproduksi jenis barang tersebut.

Barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah pada dasarnya dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis menurut karakteristik yang melekat pada barang dan jasa public tersebut. Laing (dalam Dwiyanto, 2005:182-185) menyebutkan ada beberapa karakteristik yang dapat dipakai untuk mendefinisikan apa yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan public:

- a. Dalam kegiatan penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, pelayanan public dicirikan oleh adanya pertimbangan untuk mencapai tujuan politik yang lebih besar disbanding dengan upaya untuk mewujudkan tujuan ekonomis. Jika pelayanan yang diberikan oleh swasta pada umumnya lebih banyak didasarkan pada pertimbangan ekonomi (memperoleh keuntungan), maka penyediaan pelayanan public dilakukan oleh pemerintah tidak berdasarkan pada pertimbangan untuk memperoleh keuntungan ekonomi semata,

melainkan lebih banyak didasarkan pada pertimbangan untuk mewujudkan keadilan social (*social justice*).

b. Pelayanan publik dicirikan bahwa pengguna layanan lebih dilihat posisinya sebagai warga Negara daripada hanya dilihat sebagai pengguna layanan (*customer*) semata. Tugas pemerintah tidak semata-mata hanya mencari keuntungan, oleh sebab itu hubungan antara pemerintah dan pengguna jasa juga tidak bisa dilihat sebagai hubungan yang bersifat resiprokal antara penarik pajak (pemerintah) dan pembayar pajak (warga Negara), sebagaimana hubungan antara penjual jasa dan pelanggannya seperti pada sector swasta.

c. Pelayanan publik juga dicirikan oleh karakter pengguna layanan (*customer*) yang kompleks dan multidimensional. Multidimensionalitas tersebut tercermin dari level pemanfaat layanan yang bisa bersifat individu, keluarga, maupun komunitas.

Berdasarkan karakteristik ini, maka pelayanan public menurut Laing memiliki spectrum yang luas mulai dari jenis pelayanan public yang manfaat sosialnya lebih menonjol sampai dengan manfaat ekonomisnya yang lebih dominan, yang dapat dilihat pada tabel 2.1. sebagai berikut:

Tabel 2.1

Spectrum Pelayanan Publik

Manfaat Sosial Dominan			Manfaat Individu Dominan		
Pertahanan dan keamanan	Penanggulangan Kejahatan dan Peradilan	Pendidikan	Pelayanan Kesehatan	Pelayanan Transportasi Umum	Perumahan Rakyat

Sumber: Laing (dalam Dwiyanto, 2005)

Penyediaan pelayanan publik dalam bidang kesehatan oleh pemerintah dalam pelaksanaannya disediakan melalui rumah sakit, puskesmas dan jajarannya (Puskesmas induk, Puskesmas pembantu, dan Polindes) sebagai ujung tombak Pemerintah daerah untuk menyediakan pelayanan kesehatan. Puskesmas dan jajarannya merupakan penyedia pelayanan kesehatan tingkat pertama yang disediakan oleh Pemerintah yang menyelenggarakan upaya kesehatan bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan Publik menjadi perhatian ketika konsep *good governance* digulirkan, karena dengan menerapkan *good governance* diharapkan kualitas pelayanan Publik kan menjadi semakin membaik. Menurut Dwiyanto (2005: 4) ada tiga alasan yang melatar belakangi bahwa perbaikan pada pelayanan Publik dapat mendorong pengembangan praktik *good governance* di Indonesia, antara lain:

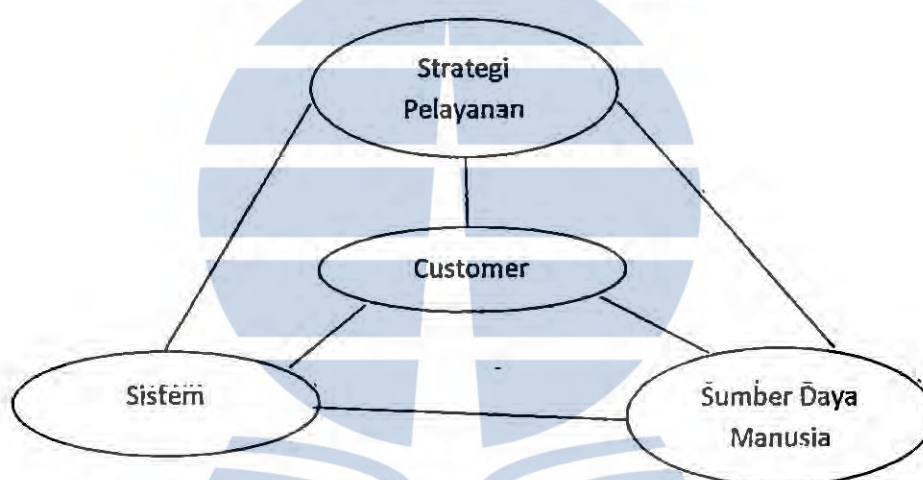
- a. Perbaikan kinerja pelayanan Publik dinilai penting oleh semua *stakeholders*, yaitu pemerintah, warga pengguna, dan para pelaku pasar. Pemerintah berkepentingan dengan upaya perbaikan pelayanan Publik karena jika berhasil memperbaiki pelayanan Publik mereka akan dapat memperbaiki legitimasi. Membaiknya pelayanan Publik juga akan dapat memperkecil biaya birokrasi, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kesejahteraan warga pengguna dan efisiensi mekanisme pasar. Reformasi pelayanan Publik memperoleh dukungan yang luas.

- b. Pelayanan Publik adalah ranah dari ketiga unsur governance melakukan interaksi yang Sangat sensitive. Melalui penyelenggaraan pelayanan Publik, pemerintah, warga sipil dan para pelaku pasar melakukan pergumulan secara intensif sehingga apabila pemerintah dapat memperbaiki kualitas pelayanan Publik, maka manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan para pelaku pasar.
- c. Nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktek *good government* dapat diterjemahkan secara relatif lebih mudah dan nyata melalui pelayanan Publik. Nilai seperti efisinsi, keadilan, transparasi, partisipasi, dan akuntabilitas dapat diukur secara mudah dalam praktek penyelenggaraan pelayanan Publik. Para agen pembaharuan praktik pemerintahan dapat memulai eksperimentasi mereka pada ranah pelayanan Publik dapat ditularkan pada ranah yang lain. Dengan cara seperti ini maka *good governance* secara bertahap dapat dilembagakan didalam setiap aspek kegiatan pemerintahan.

Dalam pandangan Albrecht dan zemke (dalam Dwiyanto, 2005) kualitas pelayanan Publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan (customer) yang dilihat pada gambar 4. sistem pelayanan Publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan Publik yang baik pula. Statu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang berstandar dan memberkan mekanisme control didalam dirinya (built in control) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu sistem pelayanan juga harus

sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Kualitas pelayanan Publik Sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan dalam memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa.

Gambar 2.3
Segitiga dalam Pelayanan Publik



Sumber: Albercht and Zemke dalam Subarsono, 2005

Penilaian kualitas pelayanan publik dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting saat ini karena birokrasi publik selama ini terutama sebelum era otonomi daerah sering kali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan (Dwiyanto, 2006).

6. Pengukuran Kualitas Pelayanan dengan Model *ServQual* (*Service Quality*)

Model *ServQual* merupakan satu model pengukuran kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa mengenai kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan dan pandangan pelanggan. Dalam pendekatan ini ditegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut yang bersangkutan, maka kepuasan (dan kualitas jasa) pun akan meningkat, begitu pula sebaliknya (Tjiptono, 2006: 262-270).

Pengukuran kualitas pelayanan yang sudah sangat umum digunakan adalah lima dimensi seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml et.al dalam Dwiyanto (2005:148), yaitu lima dimensi yang digunakan sebagai indikator untuk mengukur kualitas suatu pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- b. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness*, yaitu kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

- d. *Assurance*, yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. *Emphaty*, yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Berkaitan dengan apa yang telah dikemukakan oleh Zeithaml et, al. tersebut, maka untuk mengukur kualitas pelayanan tera pada Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, maka penulis menggunakan lima dimensi pelayanan, yaitu :

- a. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu Penyediaan tempat pelayanan Tera, kelengkapan peralatan standar, penampilan dan kerapian petugas yang dimiliki Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- b. *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan dari Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam ketepatan kedatangan petugas pelayanan, kemudahan prosedur penerimaan dan pemeriksaan timbangan, dan kecepatan dan keakuratan pengujian tera alat timbangan.
- c. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan petugas Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam menangani keluhan wajib tera, memberikan informasi yang jelas, kecepatan bertindak pada saat dibutuhkan dan kesungguhan petugas Metrologi dalam menjalankan tugasnya

- d. *Assurance* atau jaminan kepastian adalah kemampuan, keramahan, kesopanan petugas Balai Metrologi Kepulauan Bangka Belitung dan kebaikan serta jaminan keabsahan alat timbangan setelah ditera
- e. *Emphaty* atau perhatian adalah kemampuan petugas Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang tidak membedakan wajib tera, memberikan perhatian khusus kepada wajib tera, menyelesaikan tugasnya dengan tuntas dan bila memungkinkan memberikan pelayanan tera di luar jam kerja.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian Ega Fitrinawati (2007:103) tentang Analisis Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Wajib Pajak Besar Dua) menyimpulkan bahwa nilai rata-rata harapan wajib pajak sebesar 4,254, sedangkan nilai rata-rata persepsi wajib pajak sebesar 3,875. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan wajib pajak masih bernilai negatif. Tingkat kepuasan wajib pajak tertinggi pada dimensi *Tangible*, sedangkan terendah ada di dimensi *Responsiveness*.

Selanjutnya pada penelitian Rosy Romadiana (2009:113) tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas di Kota Depok menyimpulkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok pada setiap dimensi *Service Quality (ServQual)* diperoleh hasil skor kesenjangan bernilai negatif yang menunjukkan harapan responden lebih besar dari persepsi. Nilai skor kesenjangan negati yang tertinggi pada dimensi *Tangible*, sedangkan yang terendah pada dimensi *Emphaty*.

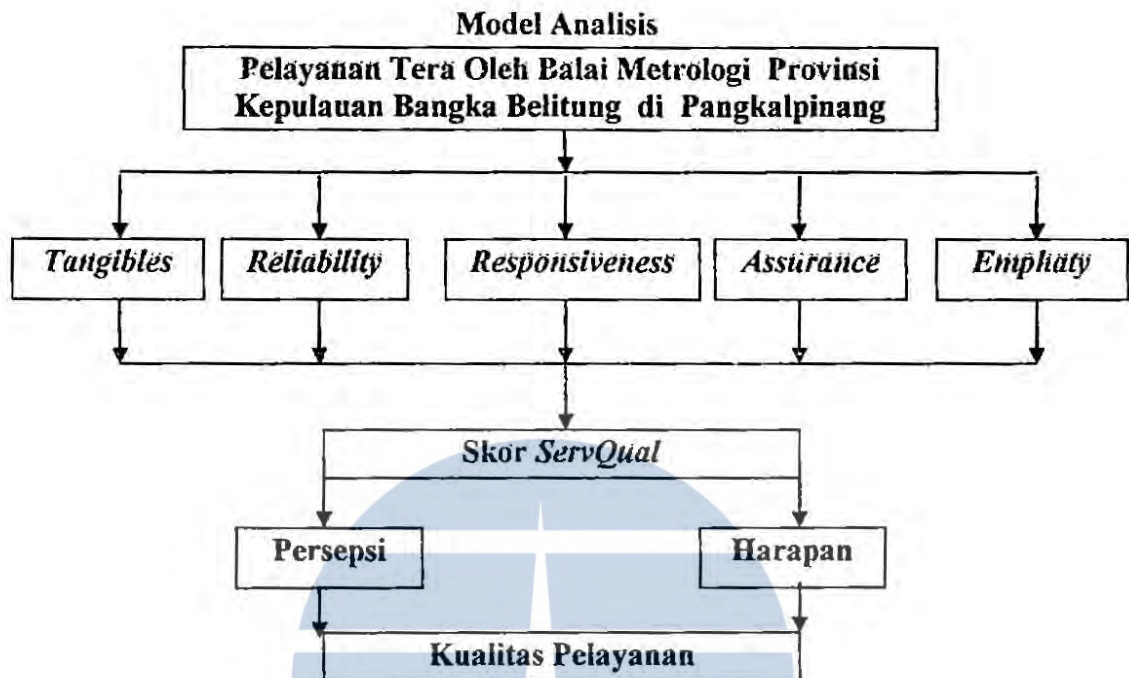
Lain halnya pada penelitian Ghozali Efendi (2011:97) tentang Analisis Pelayanan Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang menyimpulkan bahwa respon pemberi dan penerima layanan merasa puas terhadap dimensi *Tangibles* (bukti fisik) pelayanan kesehatan hewan terkait dengan jumlah petugas pelayanan yang mencukupi dan fasilitas pelayanan berupa gedung, alat kesehatan hewan dan obat-obatan.

C. Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan. Pengukuran respon pelanggan dilakukan secara langsung atas pelayanan yang telah diberikan oleh pemberi jasa dan kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami pada saat proses pemberian pelayanan. Penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan tera oleh Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di Pangkalpinang sesuai dengan konsep *ServQual* oleh Zeithaml et.al. yang menggunakan beberapa indikator dari dimensi : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

Berdasarkan kajian teoritis seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka Kerangka berpikir pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 2.4.



Sumber : Adaptasi dari Konsep ServQual (Zeithaml, et.al 1990)

D. Operasionalisasi Variabel

Untuk menganalisis kualitas pelayanan tera oleh Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, yang berdasarkan konsep *ServQual* dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry, maka kualitas pelayanan tera diukur dengan menggunakan 5 dimensi, yaitu : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Selanjutnya dimensi tersebut dijabarkan menjadi beberapa indikator. Dimensi dan indikator pelayanan tera seperti pada tabel berikut ini :

TABEL 2.2
DIMENSI DAN INDIKATOR PELAYANAN TERA

No	Dimensi	Pernyataan
I.	Tangibles	1. Penyediaan tempat pelayanan Tera/Tera Ulang Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya
		2. Kelengkapan peralatan Standar yang digunakan untuk melayani Tera/ Tera Ulang
		3. Penampilan dan kerapihan seragam petugas Metrologi dalam melayani Tera/ Tera Ulang
	Reliability	4. Ketepatan kedatangan petugas Metrologi dalam memberikan pelayanan
		5. Kemudahan prosedur penerimaan alat-alat ukur yang diajukan untuk di Tera/ Tera Ulang
		6. Kemudahan prosedur pemeriksaan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya
		7. Kecepatan dalam pengujian Alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya
		8. Keakuratan dari hasil peneraan Alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya
	Responsiveness	9. Kemampuan Petugas Metrologi dalam menangani keluhan Wajib Tera
		10. Kemampuan Petugas Metrologi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
		11. Kecepatan dalam bertindak Petugas Metrologi pada saat di butuhkan
		12. Kesungguhan Petugas Metrologi dalam menjalankan tugasnya
	Assurance	13. Kemampuan Petugas Metrologi dalam melaksanakan Tera/Tera Ulang
		14. Keramahan dan kesopanan Petugas Metrologi dalam melayani Tera/ Tera Ulang
		15. Kebaikan Alat-alat ukur, Takar, Timbang

		dan perlengkapannya setelah di Tera/ Tera Ulang
		16. Jaminan keabsahan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapan yang digunakan
	Empathy	17. Penyambutan Petugas untuk tidak membeda-bedakan Wajib Tera
		18. Perhatian khusus yang diberikan Petugas Metrologi kepada setiap Wajib Tera
		19. Pelayanan Petugas Metrologi di luar jam kerja
		20. Kemampuan Petugas Metrologi dalam menyelesaikan pekerjaannya sampai tuntas



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan permasalahannya, penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan tera pada Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan metode deskriptif pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendiskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah, maupun buatan manusia. Fenomena tersebut dapat berupa bentuk, aktifitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya. Dengan menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan dan memahami kondisi objek penelitian dengan menganalisis persepsi dan harapan responden dengan menggunakan perhitungan statistik.

Secara teknis metode yang bersifat deskriptif dalam penelitian dilaksanakan secara survey terhadap objek penelitian. Survey ini dilakukan dengan memberikan kuisioner terstruktur kepada responden dengan desain jawaban yang telah tersedia.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat wajib tera pemilik, pemakai alat timbangan dari kelompok pedagang kecil yang menggunakan jasa pelayanan tera Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

yang berada di 2 (dua) lokasi pasar, yaitu Pasar Pagi dan Pasar Pembangunan.

Teknik pengambilan sampel dari populasi menggunakan metode “*Purposive Sampling*”, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2009-96). Persyaratan pedagang yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah pedagang yang pernah menerima pelayanan tera timbangan.

Untuk menentukan jumlah sampel yaitu dengan menggunakan tabel Populasi Sampel *Lynch et.al* dalam Irawan (2006). Jumlah populasi pedagang eceran yang ada di Kota Pangkalpinang adalah 724 pedagang. Penentuan jumlah sampel berdasarkan tabel Populasi Sampel *Lynch et.al* dengan tingkat kesalahan 5 persen adalah berjumlah 254 pedagang. Dengan rincian jumlah pedagang sebagai responden di Pasar Pagi sebanyak 125 orang, sedangkan jumlah pedagang sebagai responden di Pasar Pembangunan sebanyak 129 orang.

C. Instrumen Penelitian

Untuk mendapatkan data kuantitatif dalam pengukuran kualitas pelayanan tera oleh Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, yaitu dengan menggunakan kuisioner. Responden dalam penelitian ini diminta untuk mengisi kuisioner yang terdiri dari 20 pernyataan yang merupakan indikator pada setiap dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan tera. . Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan tera dapat dilihat pada tabel berikut ini :

TABEL 3.1
MATRIK PENGEMBANGAN INSTRUMEN

No	Servqual/ Variabel	Dimensi	Pernyataan
I.	P E L A Y A N A N Y A N G D I R A S A K A N	Tangibles	1. Penyediaan tempat pelayanan Tera/Tera Ulang Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya
			2. Kelengkapan peralatan Standar yang digunakan untuk melayani Tera/ Tera Ulang
			3. Penampilan dan kerapihan seragam petugas Metrologi dalam melayani Tera/ Tera Ulang
		Reliability	4. Ketepatan kedatangan petugas Metrologi dalam memberikan pelayanan
			5. Kemudahan prosedur penerimaan alat-alat ukur yang diajukan untuk di Tera/ Tera Ulang
			6. Kemudahan prosedur pemeriksaan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya
			7. Kecepatan dalam pengujian Alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya
			8. Keakuratan dari hasil peneraan Alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya
		Responsiveness	9. Kemampuan petugas Metrologi dalam menangani keluhan Wajib Tera
			10. Kemampuan petugas Metrologi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
			11. Kecepatan dalam bertindak Petugas Metrologi pada saat di butuhkan
			12. Kesungguhan Petugas Metrologi dalam menjalankan tugasnya
		Assurance	13. Kemampuan petugas Metrologi dalam melaksanakan Tera/Tera Ulang

			1. Keramahan dan kesopanan petugas Metrologi dalam melayani Tera/Tera Ulang
			1. Kebaikan Alat-alat ukur, Takar, Timbangan dan Perlengkapannya setelah di Tera/Tera Ulang
			1. Jaminan keabsahan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapan yang digunakan
		Empathy	1. Penyambutan Petugas untuk tidak membedakan Wajib Tera
			1. Perhatian khusus yang diberikan Petugas Metrologi kepada setiap Wajib Tera
			1. Pelayanan Petugas Metrologi di luar jam kerja
			2. Kemampuan Petugas Metrologi dalam menyelesaikan pekerjaannya sampai tuntas
No	Servqual/ Variabel	Dimensi	Pernyataan
II.	P E L A Y A N A N Y A N G D I H A R A P K A N	Tangibles	1. Penyediaan tempat pelayanan Tera/Tera Ulang Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya
			2. Kelengkapan peralatan Standar yang digunakan untuk melayani Tera/ Tera Ulang
			3. Penampilan dan kerapian seragam petugas Metrologi dalam melayani Tera/ Tera Ulang
		Reliability	4. Ketepatan kedatangan petugas Metrologi dalam memberikan pelayanan
			5. Kemudahan prosedur penerimaan alat-alat ukur yang diajukan untuk di Tera/ Tera Ulang
			6. Kemudahan prosedur pemeriksaan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya
			7. Kecepatan dalam pengujian Alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya
			8. Keakuratan dari hasil peneraan Alat-alat

			Ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya
		Responsiveness	9. Kemampuan Petugas Metrologi dalam menangani keluhan Wajib Tera
			10. Kemampuan Petugas Metrologi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
			11. Kecepatan dalam bertindak Petugas Metrologi pada saat di butuhkan
			12. Kesungguhan Petugas Metrologi dalam menjalankan tugasnya
		Assurance	13. Kemampuan petugas Metrologi dalam melaksanakan Tera/Tera Ulang
			14. Keramahan dan kesopanan Petugas Metrologi dalam melayani Tera/ Tera Ulang
			15. Kebaikan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya setelah di Tera/ Tera Ulang
			16. Jaminan keabsahan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapan yang digunakan
		Empathy	17. Penyambutan Petugas untuk tidak membedakan Wajib Tera
			18. Perhatian khusus yang diberikan Petugas Metrologi kepada setiap Wajib Tera
			19. Pelayanan Petugas Metrologi di luar jam kerja
			20. Kemampuan Petugas Metrologi dalam menyelesaikan pekerjaannya sampai tuntas

Skala nilai atau skor dalam kuisisioner menggunakan skala Likert dengan interval 1 – 5 (skala Likert lima tingkat). Menurut Sugiono (2009), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena social. Jawaban

setiap pertanyaan (instrumen) yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi yang sangat positif sampai sangat negatif.

Responden dalam penelitian ini diminta untuk mengisi kuisioner mengenai persepsi atau layanan yang dirasakan dan harapan responden terhadap kualitas pelayanan tera pada Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Setiap responden memberikan nilai untuk setiap pertanyaan persepsi atau yang dirasakan penerima layanan dan harapan penerima layanan atas pelayanan yang diberikan. Dari seluruh nilai/skor jawaban pertanyaan dilakukan rata-rata untuk masing-masing indikator dengan cara membagi jumlah skor yang diperoleh dengan jumlah responden.

Skala interval untuk mengukur persepsi dan harapan penerima pelayanan tera dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.2
Uraian dan Gradasi Nilai Kuisioner

URAIAN		
Persepsi (yang dirasakan)	Harapan	Nilai/Skor
1 = Sangat Tidak Baik	1 = Sangat Tidak Baik	1
2 = Tidak Baik	2 = Tidak Baik	2
3 = Cukup Baik	3 = Cukup Baik	3
4 = Baik	4 = Baik	4
5 = Sangat Baik	5 = Sangat Baik	5

D. Prosedur Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini, terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yang dimaksud adalah bersumber dari responden yang berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuisisioner, sedangkan yang dimaksud data sekunder adalah data pendukung untuk melengkapi data primer.

Cara pengumpulan data primer dengan melalui survey dengan menggunakan kuisisioner sebagai instrument utama untuk mengumpulkan data yang ditujukan kepada responden, yaitu kelompok pedagang eceran. Kuisisioner ini berupa sejumlah pertanyaan atau pernyataan terstruktur yang berkaitan dengan penilaian pedagang eceran atas kualitas pelayanan tera oleh Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Data sekunder diperoleh dengan cara mengambil data dari Kantor Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang memberikan jasa pelayanan tera dan studi kepustakaan dengan mempelajari berbagai bahan bacaan baik berupa buku-buku teoritis, makalah, artikel dan berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang diteliti.

E. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

1. Pengujian Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument (Arikunto, 2008). Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur secara tepat. Validitas suatu instrumen akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok

pengukuran (Sudarmanto, 2005). Sedangkan menurut Supranto (2001), suatu instrument pengukuran dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut menjalankan fungsi ukuranya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan kasus yang dilakukan pengukuran, artinya semakin tinggi validitas alat ukur maka alat ukur tersebut semakin baik.

Uji validitas berkaitan dengan pengujian item-item dalam kuisioner yang digunakan. Pengukuran validitas butir kuisioner dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *uji t*, yaitu dengan membandingkan hasil perhitungan *t_{hitung}* dengan *tabel distribusi t* (*t* tabel). Apabila *t_{hitung}* lebih besar dari *t* tabel, maka perbedaannya signifikan, artinya instrument (butir pernyataan kuisioner) dinyatakan valid. Pengukuran *t_{hitung}* dilakukan dengan melihat corrected item total correlation yang ada dalam hasil olahan SPSS, kemudian dihitung dengan rumus :

$$t_{hitung} = R_{bt} \times \sqrt{\frac{n-2}{1-R_{bt}^2}}$$

n = jumlah responden

R_{bt} = corrected item total correlation

Hasil pengujian validitas dengan menggunakan SPSS versi 16 untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

Setelah dilakukan perhitungan dengan teknik korelasi “*product moment*” diperoleh koefisien korelasi butir (*r_{hitung}*) untuk 20 pernyataan (kuesioner) dengan sampel sebanyak 254 orang (*n* = 254 orang), dengan $\alpha = 0.05$ didapat *r* tabel 0.444 yang diuji coba kepada 20 responden, artinya bila *r_{hitung}* < *r_{tabel}*, maka butir pernyataan tersebut tidak valid dan apabila

$r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan tersebut dapat digunakan (valid). Dari perhitungan statistik untuk masing-masing variabel, ternyata bahwa r_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari r_{tabel} , sehingga dikatakan bahwa semua butir kuesioner berpredikat valid. Nilai-nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen setiap variabel, disajikan sebagai berikut :

1) Variabel Kualitas Pelayanan(X)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut ini :

Tabel 3.3

Rekapitulasi Nilai r_{hitung} Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*

Item	r_{hitung}	r_{tabel} 0,444 (20)	Keterangan	Item	r_{hitung}	r_{tabel} 0,444 (20)	Keterangan
Variabel X				Variabel X			
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Pasar				<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Pasar Pagi			
1.	0,661	0,444	Valid	1.	0,922	0,444	Valid
2.	0,661	0,444	Valid	2.	0,921	0,444	Valid
3.	0,802	0,444	Valid	3.	0,774	0,444	Valid
<i>Reliability</i> (Kehandalan)				<i>Reliability</i> (Kehandalan)			
1.	0,948	0,444	Valid	1.	0,931	0,444	Valid
2.	0,937	0,444	Valid	2.	0,961	0,444	Valid
3.	0,937	0,444	Valid	3.	0,961	0,444	Valid
4.	0,948	0,444	Valid	4.	0,964	0,444	Valid
5.	0,856	0,444	Valid	5.	0,964	0,444	Valid

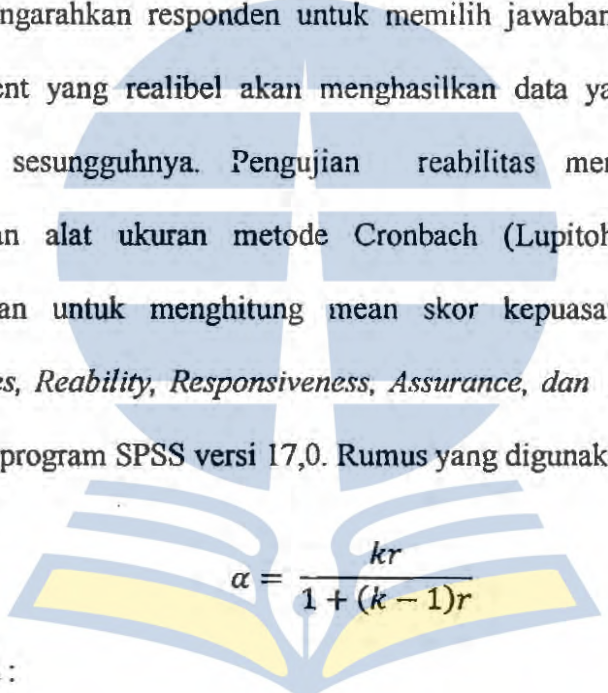
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>				<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>			
1.	1,000	0,444	Valid	1.	0,917	0,444	Valid
2.	1,000	0,444	Valid	2.	0,982	0,444	Valid
3.	1,000	0,444	Valid	3.	0,899	0,444	Valid
4.	1,000	0,444	Valid	4.	0,898	0,444	Valid
<i>Assurance (Jaminan)</i>				<i>Assurance (Jaminan)</i>			
1.	0,961	0,444	Valid	1.	0,920	0,444	Valid
2.	0,474	0,444	Valid	2.	0,838	0,444	Valid
3.	0,937	0,444	Valid	3.	0,965	0,444	Valid
4.	0,961	0,444	Valid	4.	0,911	0,444	Valid
<i>Empathy (Empati)</i>				<i>Empathy (Empati)</i>			
1.	0,657	0,444	Valid	1.	0,720	0,444	Valid
2.	0,879	0,444	Valid	2.	0,812	0,444	Valid
3.	0,561	0,444	Valid	3.	0,543	0,444	Valid
4.	0,783	0,444	Valid	4.	0,660	0,444	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data isian kuisioner

Hasil Uji Validitas diatas yang dibagikan kepada 20 responden yakni $r_{tabel} = 0,444$ dan tingkat Signifikan 5%. Dihitung dengan menggunakan rumus *Corellate Bivarriate Pearson* dari aplikasi SPSS (*Statistical Production and Service Solution*) version 17.0. Diketahui bahwa hasil Uji Validitas Kusioner pernyataan variabel X yang meliputi setiap indikator *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* and *Emphaty* tersebut valid yaitu dengan dasar pengambilan keputusan $r_{hitung} \geq r_{tabel} = 0,444$ dan tingkat Signifikan 5%.

2. Pengujian Reliabilitas

Reabilitas instrument menggambarkan pada kemantapan dan keajegan alat ukur yang digunakan. Pengujian reabilitas kuisisioner (angket) dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi atau keajegan hasil pengukuran yang dilakukan. Reabilitas juga menunjukkan pada suatu pengertian bahwa Suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data yang tidak memiliki tendensi atau mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrument yang realibel akan menghasilkan data yang sesuai dengan kondisi sesungguhnya. Pengujian reabilitas menggunakan rumus keandalan alat ukuran metode Cronbach (Lupitohadi, 2001) yang diperlukan untuk menghitung mean skor kepuasan dalam dimensi *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphathy*, dengan bantuan program SPSS versi 17,0. Rumus yang digunakan sebagai berikut:



$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Dimana :

α = koefisien kehandalan alat ukur

r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k = jumlah variabel data yang membentuk variabel laten

Nilai koefisien α sebagai seberapa jauh pengukurun bebas varian kesalahan acak yang dapat menurunkan tingkat kehandalan. Nilai tersebut merupakan konsistensi jawaban responden terhadap penelitian yang mencerinkan nilai skor yang sebenarnya, dimana rentang nilai koefisien

tersebut antara 0 - 1. Semakin tinggi nilai koefisien @ (koefisien kehandalan alat ukur) berarti semakin baik alat ukurnya.

Hasil pengujian reliabilitas instrumen pengukuran dengan menggunakan SPSS versi 17.0 Melalui perhitungan dengan bantuan *software* SPSS (*Statistical Production and Service Solution*) ini diperoleh nilai Koefisien Reliabilitas *Alpha Cronbach*, sebagai berikut :

Tabel 3.4
Koefisien Reliabilitas

Pasar Pembangunan			Pasar Pagi		
No	VARIABEL	Koefisien Reliabilitas (Alpha Cronbach)	No	VARIABEL	Koefisien Reliabilitas (Alpha Cronbach)
1.	Tangibles (X_1)	$0,748 \geq 0.60$	1.	Tangibles (X_1)	$0,752 \geq 0.60$
2.	Reliability (X_2)	$0,937 \geq 0.60$	2.	Reliability (X_2)	$0,932 \geq 0.60$
3.	Responsiveness (X_3)	$1,000 \geq 0.60$	3.	Responsiveness (X_3)	$0,958 \geq 0.60$
4.	Assurance (X_4)	$0,852 \geq 0.60$	4.	Assurance (X_4)	$0,919 \geq 0.60$
5.	Emphaty (X_5)	$0,600 \geq 0.60$	5.	Emphaty (X_5)	$0,713 \geq 0.60$

Sumber: Data diolah peneliti, (2016)

Hasil Koefisien Reliabilitas (*Alpha Cronbach*) yang tertera pada Tabel 3.4 diatas dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan andal/konsisten, artinya suatu instrumen yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data atau mengukur obyek yang telah ditetapkan. Menurut Ghozali (2001) suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* ≥ 0.60 .

F. Metode Analisis Data

Pengolahan data dilakukan dengan metode statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif terhadap indikator variabel persepsi dan harapan, baik menurut dimensi yang ada maupun secara keseluruhan. Apabila datanya telah terkumpul, maka data kuantitatif yang berbentuk angka-angka yang berasal dari kuisioner responden pedagang/wajib tera akan dianalisis dan dilakukam perhitungan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Balai Metrologi berdasarkan metode *SERVQUAL*.

1. Penjelasan Karakteristik Responden

Dengan menggunakan program SPSS versi 17, data responden yang ditampilkan dalam bentuk frekuensi dan cross tabulation (tabulasi silang) sehingga pemahaman terhadap data responden lebih mudah.

2. Analisis Kualitas Pelayanan

Berdasarkan metode penelitian yang digunakan yaitu berjenis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang menuturkan dan menafsirkan data seusai dengan pendekatan yang digunakan. Apabila datanya telah berkumpul, maka data kuantitatif yang berbentuk angka-angka yang berasal dari persebaran kuesioner pada pedagang akan dianalisis dan dilakukan perhitungan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Balai Metrologi berdasarkan metode *SERVQUAL*.

Kualitas pelayanan Tera pada kelima dimensi Servqual tersebut akan dihitung menurut persepsi dan harapan semua responden. Untuk mengukur kualitas pelayanan tera diawali dengan menghitung frekuensi setiap skor jawaban responden untuk persepsi dan harapan terhadap kualitas

perelayanan tera dari masing-masing indikator. Dari data frekuensi kemudian dihitung persentase masing-masing skor jawaban terhadap jumlah frekuensi. Selanjutnya dihitung total skor dengan mengalikan skor jawaban dengan frekuensi, kemudian dihitung rata-rata skor servqual para responden pada setiap pernyataan yang mencerminkan dimensi kualitas pelayanan. Rata-rata skor dimensi servqual jawaban dari responden tersebut, agar mudah dipahami, akan diklasifikasikan dalam rentang rata-rata *grand mean* dari terkecil sampai dengan terbesar. Rentang rata-rata *grand mean* dari nilai terkecil yaitu 1 sampai dengan nilai terbesar yaitu 5, yang memiliki interval sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{(\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah})}{\text{Jumlah kelompok}}$$

$$\text{Interval skor jawaban} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh rata-rata skor jawaban dikategorikan sebagai berikut :

- Nilai rata-rata jawaban responden 1 s.d 1,8 : Sangat Tidak Baik
- Nilai rata-rata jawaban responden 1,8 s.d 2,6 : Tidak Baik
- Nilai rata-rata jawaban responden 2,6 s.d 3,4 : Cukup Baik
- Nilai rata-rata jawaban responden 3,4 s.d 4,2 : Baik
- Nilai rata-rata jawaban responden 4,2 s.d 5 : Sangat Baik

Sumber: Mulyono Sri, (2006, Hal: 11)

Langkah selanjutnya adalah dengan mengidentifikasi kualitas pelayanan dengan metoda *servqual*. Metode *SERVQUAL* ini digunakan untuk mendefinisikan kesenjangan atau gap (G) untuk faktor kualitas jasa atau pelayanan tertentu. Skor *SERVQUAL* untuk membandingkan persepsi dan harapan berdasarkan rumus *Zeithaml, et.al* (1990) adalah sebagai berikut:

$$\bullet \text{ Skor } SERVQUAL = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Jika Skor *Servqual* bernilai positif berarti nilai rata-rata persepsi atau apa yang dirasakan masyarakat lebih besar dari harapan masyarakat penerima layanan, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat penerima layanan merasa puas atas jasa pelayanan yang telah diberikan atau kualitas pelayanan tersebut baik. Sebaliknya apabila nilai Gap negatif, maka nilai rata-rata persepsi yang dirasakan pedagang lebih rendah dari harapan penerima layanan yaitu pedagang merasa tidak puas atas pelayanan yang telah diberikan atau pelayanan yang diberikan belum baik.

Rentang kepuasan pelayanan berkisar antara -4 sampai dengan 4. Nilai kepuasan terendah adalah sebesar -4 yaitu saat nilai persepsi minimal (1) sedangkan harapan maksimal (5). Sebaliknya kepuasan paling tinggi terjadi pada saat nilai kinerja maksimal (5), sedangkan harapan (1). Rentang kepuasan -4 sampai dengan terbesar sebesar 4 memiliki interval berdasarkan perhitungan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval skor } SERVQUAL = \frac{4 - (-4)}{5} = 1,6$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh kategori kepuasan sebagai berikut :

- a. Nilai rata-rata jawaban *SERVQUAL* -4 s.d. -2,4 : Sangat Tidak Baik
- b. Nilai rata-rata jawaban *SERVQUAL* 2,4 s.d -0,8 : Tidak Baik
- c. Nilai rata-rata jawaban *SERVQUAL* -0,8 s.d. 0,8 : Cukup Baik
- d. Nilai rata-rata jawaban *SERVQUAL* 0,8 s.d. 2,4 : Baik
- e. Nilai rata-rata jawaban *SERVQUAL* 2,4 s.d. 4 : Sangat Baik

Sumber: Mulyono Sri, (2006: 11)



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

1. Gambaran Umum UPTD Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Pelaksanaan Kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Balai Metrologi merupakan salah satu UPTD yang ada di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi kepulauan Bangka Belitung. Sedangkan susunan organisasi UPTD Balai Metrologi berdasarkan Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 79 Tahun 2008. tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang merupakan Unit Pelaksana Teknis yang berkedudukan di bawah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

UPTD Metrologi sebagai salah satu organisasi publik nonprofit maka organisasi ini mempunyai unit yang saling terkait yang mempunyai misi yang sama yaitu pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu UPTD Metrologi harus dapat menterjemahkan visi dan misinya ke dalam strategi, tujuan, ukuran dan target yang ingin dicapai yang kemudian dikomunikasikan kepada unit-unit yang ada untuk dapat dilaksanakan

sehingga semua unit mempunyai tujuan yang sama yaitu pencapaian visi dan misi organisasi.

Dalam memantapkan pelaksanaan tugas, UPTD Balai Metrologi telah menetapkan visi, misi, tugas pokok dan fungsi, tujuan, sasaran, strategi dan kewenangan pelaksanaan tugas.

2. Visi dan Misi

Visi dari UPTD Balai Metrologi adalah “Menjamin tertib ukur disegala bidang melalui transaksi kuantitas barang, guna melindungi kepentingan umum (konsumen dan produsen) yang pada gilirannya akan memperkuat daya saing produk Indonesia di Pasar Global”.

Sedangkan Misi dari UPTD Balai Metrologi adalah sebagai berikut:

- 1) Membangun dan mengembangkan sistem Metrologi Legal
- 2) Menjamin mutu pelayanan tera dan tera ulang, kalibrasi alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya (UTTP) Metrologi Legal dan Barang Dalam Keadaan Terbungkus (BDKT)
- 3) Mendorong masyarakat untuk mau peduli terhadap tertib ukuran, takaran dan timbangan.

3. Tugas Pokok dan Fungsi

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Balai Metrologi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan di bidang Kemetrologian, memimpin UPTD Balai Metrologi sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana seharusnya UPTD Balai Metrologi mempunyai fungsi :

- 1) Merencanakan, menyusun program dan melaksanakan kegiatan di bidang kemetrologian,
- 2) Melaksanakan pembinaan dan mengembangkan profesionalisme SDM kemetrologian,
- 3) Melaksanakan pembinaan dan mengembangkan profesionalisme produsen alat Ukur Takar Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) dan Barang Dalam Kemasan Terbungkus (BDKT) serta reparatur alat UTTP,
- 4) Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait dalam bidang kemetrologian,
- 5) Menyiapkan pedoman pelaksanaan tugas dalam bidang pelayanan kemetrologian,
- 6) Melaksanakan pembinaan staf,
- 7) Melaksanakan Monitoring, Evaluasi dan membuat laporan,
- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

4. Tujuan dan Sasaran

Tujuan dari UPTD Balai Metrologi adalah “Mewujudkan pelayanan prima Kemetrologian kepada masyarakat dunia usaha guna menciptakan suasana tertib ukur disegala bidang yang menjangkau seluruh wilayah di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung”.

Sedangkan sasaran yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

- 1) Bertambahnya jumlah alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) yang ditera dan tera ulang
- 2) Meningkatnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya tertib ukur
- 3) Meningkatnya kepercayaan masyarakat didalam dan diluar negeri akan kebenaran ukuran di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

5. Strategi dan Kewenangan

Strategi yang digunakan oleh UPTD Balai Metrologi untuk mencapai tujuan tersebut antara lain :

- 1) Mewujudkan lembaga Kemetrologian yang memiliki kompetensi teknis dan manajerial yang memperoleh pengakuan formal (akreditasi) secara nasional maupun internasional
- 2) Mewujudkan pelayanan prima, independent dan professional kepada pengguna jasa Kemetrologian
- 3) Mewujudkan pelayanan Kemetrologian sampai daerah terpencil

Adapun kewenangan dari UPTD Balai Metrologi adalah sebagai berikut :

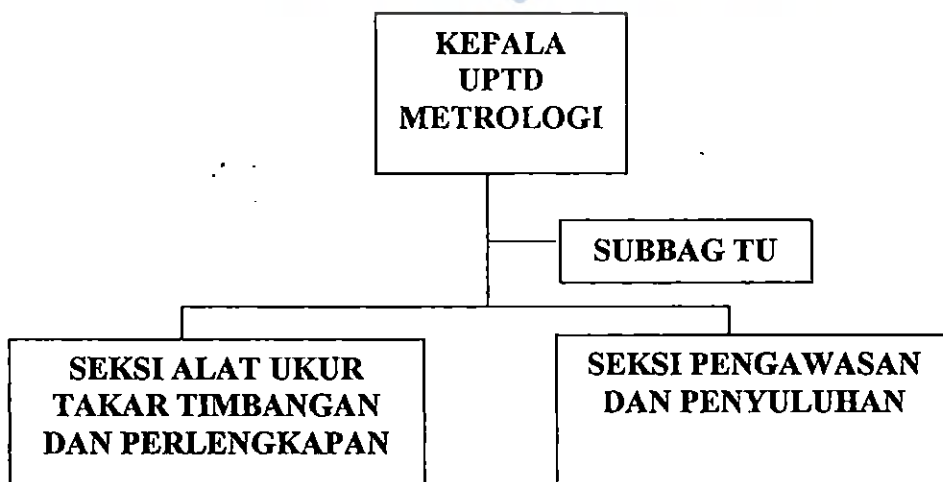
- 1) Pelaksanaan verifikasi/kalibrasi internal/eksternal instrument standard
- 2) Penyiapan sarana dan prasarana laboratorium Metrologi
- 3) Pembinaan dan pengembangan kompetensi SDM Metrologi Legal
- 4) Pengelolaan dokumentasi Instrumen Standar
- 5) Penyelenggaraan pelayanan kalibrasi/pengujian/peneraan alat UTTP Metrologi Legal

- 6) Pelaksanaan penyuluhan Kemetrologian
- 7) Pengelolaan stempel Negara/Cap Tanda Tera dan Biaya Tera
- 8) Pelaksanaan koordinasi antar Balai Metrologi dalam rangka harmonisasi pelayanan Kemetrologian
- 9) Pengawasan pelaksanaan UU No. 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal
- 10) Pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan terhadap pelanggaran UU No. 2 Tahun 1981 tentang metrology Legal
- 11) Pembinaan terhadap industri alat UTIP, BDKT, dan repartir UTTP
- 12) Penyusunan program Kerja dan Pelaporan Penyelenggaraan Kegiatan Kemetrologian

6. Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Sebagai salah satu UPTD, UPTD Balai Metrologi mempunyai struktur organisasi tentang pelaksanaan teknis Kemetrologian. Struktur Organisasi dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi UPTD Balai Metrologi



Pegawai yang ditempatkan di UPTD Balai Metrologi adalah pegawai yang dianggap mampu dan mempunyai kemampuan administrasi dan teknis untuk melaksanakan tugas-tugas kemetrologian, seperti pelaksanaan tera alat Ukur takar Timbang dan perlengkapannya (UTTP), serta melakukan pengawasan tertib ukur pada objek tera.

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sesuai jabatannya pegawai yang ada diharapkan mampu menjamin akurasi, konsistensi, kepastian, ketepatan dan efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan kepada wajib tera. Pegawai yang diberikan tugas untuk melakukan pengujian dan pemeriksaan, pengujian, dan peneraan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya ialah pegawai diberi wewenang untuk melaksanakan tugasnya berdasarkan pendidikan kemetrologian yang pernah diterimanya.

Pegawai yang diberi wewenang untuk melakukan tugas menera alat-alat ukur yang baru disebut Penera. Sedangkan pegawai yang diberi wewenang untuk melakukan tera ulang alat-alat ukur yang sudah pernah ditera disebut Pengulang Tera dan pegawai yang diberi tugas dan wewenang mengadakan pengawasan dan penyuluhan disebut Pengamat Tera. Penera selain mempunyai wewenang untuk mengadakan tera alat-alat ukur baru, juga mempunyai wewenang untuk melaksanakan tera ulang terhadap alat-alat ukur yang sudah pernah ditera sebelumnya serta mengadakan pengawasan dan penyuluhan kemetrologian. Pengulang tera diberi wewenang untuk melaksanakan tera ulang alat-alat ukur yang sudah pernah ditera dan mengadakan pengawaasan dan penyuluhan kemetrologian. Sedangkan Pengamat Tera mempunyai wewenang untuk

melaksanakan pengawasan alat-alat ukur dan mengadakan penyuluhan kemetrologian.

Kinerja dari pegawai yang melaksanakan pelayanan kemetrologian tercermin dari hasil kerja UPTD Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung secara keseluruhan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan kemetrologian, yaitu setelah dilakukan penilaian oleh pihak yang diberikan pelayanan. Adapun pihak yang dilayani adalah semua pemilik alat-alat ukur, takar, timbang serta perlengkapannya yang menggunakan jasa pelayanan kemetrologian UPTD Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Perovinsi Kepulauan Bangka Belitung.

7. Karakteristik Sampel Penelitian

Profil responden wajib tera pengguna jasa kemetrologian (tera timbangan) UPTD Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di Pasar Pembangunan dan Pasar Pagi Kota Pangkalpinang sebagai berikut:

Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Hubungan Jenis Kelamin Dengan Tingkat Pendidikan

No	Jenis Kelamin	Pendidikan				Total
		Tamat SMP	Tamat SMU	Tamat DI	Tamat D3	
1	Laki-laki	23	49	19	2	93
2	Perempuan	53	61	34	13	161
3	Total	76	110	53	15	254

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Dari tabel 4.1 diatas, menunjukkan bahwa wajib tera atau pedagang yang berjualan di Pasar Pembangunan dan Pasar Pagi Kota Pangkalpinang yang melakukan tera timbangan didominasi oleh pedagang perempuan sebanyak 161 orang atau 63,39 persen. Sedangkan dalam hubungannya dengan tingkat pendidikan didominasi oleh pedagang yang berpendidikan setingkat SMU yaitu sebanyak 110 orang atau 43,31 persen.

Tabel 4.2.
Profil Responden berdasarkan hubungan Jenis kelamin dengan Skala Usaha

No	Jenis Kelamin	Skala Usaha			Total
		Kecil	Menengah	Besar	
1.	Laki-laki	71	22	0	93
2.	Perempuan	126	34	1	161
3.	Total	197	56	1	254

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Dari tabel 4.2 diatas, menunjukkan responden sebagai pedagang yang telah melakukan tera/tera ulang pada UPTD Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam melakukan kegiatan usahanya di Pasar Pagi dan Pasar Pembangunan Pangkalpinang paling banyak memiliki skala usaha kecil sebanyak 197 orang atau sebesar 77,56 persen. Pedagang dengan skala usaha tersebut didominasi oleh pedagang perempuan, yaitu sebanyak 126 orang (49,61 persen). Sedangkan pedagang laki-laki sebanyak 71 orang (27,95 persen).

Tabel 4.3.
Profil Responden berdasarkan hubungan dengan Umur pedagang

No	Jenis_Kelamin	Usia				Total
		20 - 30 Tahun	30 - 40 Tahun	40 - 50 Tahun	50 - 60 Tahun	
1	Laki-laki	25	43	23	2	93
2	Perempuan	24	88	46	3	161
3	Total	49	131	69	5	254

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, menunjukkan bahwa pengguna jasa tera timbangan UPTD Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berdagang di Pasar Pembangunan dan Pasar Pagi Kota Pangkalpinang ditinjau dari umur paling banyak adalah pedagang yang berusia pada interval umur 30 – 40 tahun yaitu sebanyak 131 orang atau 51,57 persen, sedangkan berdasarkan jenis kelamin pedagang yang berusia 30 – 40 tahun didominasi oleh pedagang perempuan, yaitu sebanyak 88 orang atau 34,65 persen. Sedangkan pedagang laki-laki yang berumur 30 – 40 tahun adalah sebanyak 43 orang atau 16,93 persen.

B. HASIL

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangibles* , *realibility*, *responsiveness* , *assurance* , dan *emphaty* yang masing-masing terdapat 20 pernyataan positif sebagai indikator yang dinilai responden berdasarkan persepsi pedagang dan harapan pedagang. Pengukuran tiap pernyataan menggunakan skala *likert* yang meliputi persepsi pedagang yaitu, sangat baik (5), baik (4), cukup baik (3), tidak baik (2),

sangat tidak baik (1), sesuai dengan hasil jawaban kuisisioner yang dibagikan kepada 254 responden.

a. *Tangibles*

Berikut adalah penjabaran pembahasan hasil pada setiap pernyataan dari setiap indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.4, 4.5, 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.4.
Deskripsi Penyediaan tempat pelayanan Tera/Tera Ulang
Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	59	23.2	177	20	7.9	60
4	166	65.4	664	214	84.3	856
5	29	11.4	145	20	7.9	100
Jumlah	254	100.0	986	254	100.0	1.016
Rata - rata	3.88			4.00		

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisisioner

Berdasarkan hasil jawaban kuisisioner dengan 254 responden antara persepsi dan harapan pedagang di Pasar pagi serta Pasar Pembangunan nilai skor yang diberikan responden bervariasi yaitu cukup baik, baik dan sangat baik. Dari hasil perhitungan pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan pernyataan “Penyediaan tempat pelayanan Tera/Tera Ulang Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya” dilihat dari persepsi dan harapan pedagang, paling dominan dengan kategori baik menurut persepsi terdapat 166 responden atau 65,4 persen dan harapan responden paling dominan dikategorikan

(baik) terdapat 214 sebesar 84,3 persen. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 3,88 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,00.

Tabel 4.5.
Deskripsi Kelengkapan peralatan Standar yang digunakan untuk melayani Tera/ Tera Ulang

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	70	27.6	210	10	3.9	30
4	155	61.0	620	70	27.6	280
5	29	11.4	145	174	68.5	870
Jumlah	254	100.0	975	254	100.0	1.180
Rata - rata	3.84			4.65		

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisisioner

Berdasarkan hasil jawaban kuisisioner dengan 254 responden antara persepsi dan harapan pedagang di Pasar Pagi serta Pasar Pembangunan skor jawaban yang diberikan bervariasi cukup baik, baik dan sangat baik. Hasil perhitungan pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Kelengkapan peralatan Standar yang digunakan untuk melayani Tera/ Tera Ulang” dilihat dari persepsi dan harapan pedagang, menurut persepsi yang paling dominan dikategorikan (baik) terdapat 155 baik sebanyak 61,0 persen dan harapan dikategorikan (sangat baik) sebanyak 174 responden dengan persentase sebesar 84,3 persen. . Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 3,84 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,65.

Tabel 4.6.
Deskripsi Penampilan dan kerapihan seragam petugas Metrologi
dalam melayani Tera/ Tera Ulang

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	5	2.0	10	-	-	-
3	89	35.0	267	20	7.9	267
4	155	61.0	620	205	80.7	620
5	5	2.0	25	29	11.4	25
Jumlah	254	100.0	922	254	100.0	912
Rata - rata		3.63			4.04	

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil jawaban kuisioner terhadap 254 responden antara persepsi dan harapan pedagang Pasar Pagi serta Pasar Pembangunan nilai skor jawaban bervariasi ada yang negatif dan yang positif adalah cukup baik, baik dan sangat baik, diketahui hasil perhitungan pada Tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Penampilan dan kerapihan seragam petugas Metrologi dalam melayani Tera/ Tera Ulang” dilihat dari persepsi dan harapan pedagang, menurut persepsi pedagang paling dominan dengan kategori baik sebanyak 155 responden atau sebanyak 61,0 persen , sedangkan harapan yang dikategorikan (baik) sebanyak 205 responden dengan persentase sebesar 80,7 persen , sedangkan penilaian negatif (tidak baik) ada sebanyak 5 responden atau sebanyak 2 persen dari jumlah responden. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 3,63 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,04.

a. Reliability

Berikut adalah penjabaran pembahasan hasil pada setiap pernyataan dari setiap indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.7, 4.8, 4.9, 4.10, 4.11 sebagai berikut:

Tabel 4.7.
Deskripsi Ketepatan kedatangan petugas Metrologi dalam memberikan pelayanan

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	65	25.6	195	20	7.9	60
4	156	61.4	624	224	88.2	896
5	33	13.0	165	10	3.9	50
Jumlah	254	100.0	984	254	100.0	1.006
Rata - rata	3.87			3.96		

Sumber: hasil-pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil jawaban dan hasil perhitungan jawaban kuisioner dengan 254 responden pedagang di Pasar Pagi serta Pasa pembangunan bervariasi cukup baik, baik dan sangat baik, seperti hasil perhitungan pada tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Ketepatan kedatangan petugas Metrologi dalam memberikan pelayanan” dilihat dari persepsi dan harapan pedagang. Menurut persepsi pedagang paling dominan dikategorikan (baik) terdapat 156 responden atau 61,4 persen dan kategori harapan dikategorikan (baik) dengan 224 responden yakni sebesar 88,2 persen. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 3,87 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 3,96

Tabel 4.8.
Deskripsi Kemudahan prosedur penerimaan alat-alat ukur yang diajukan
untuk di Tera/ Tera Ulang

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	61	24.0	183	10	3.9	30
4	170	66.9	680	205	80.7	820
5	23	9.1	115	39	15.4	195
Jumlah	254	100.0	978	254	100.0	1.045
Rata - rata	3.85			4.11		

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuisioner dengan 254 responden antara persepsi dan harapan pedagang Pasar Pagi serta Pasar Pembangunan bervariasi, diketahui hasil perhitungan pada tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Kemudahan prosedur penerimaan alat-alat ukur yang diajukan untuk di Tera/ Tera Ulang” dilihat dari persepsi dan harapan pedagang yang dikategorikan (baik) paling dominan terdapat 170 responden atau sebanyak 66.9 persen untuk persepsi pedagang, sedangkan harapan dikategorikan (baik) dengan 205 dengan persentase sebesar 80.7 persen. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 3,85 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,11.

Tabel 4.9.
Deskripsi Kemudahan prosedur pemeriksaan Alat-alat
ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	52	20.5	156	10	3.9	30
4	174	68.5	696	205	80.7	820
5	28	11.0	140	39	15.4	195
Jumlah	254	100.0	992	254	100.0	1.045
Rata - rata	3.91			4.11		

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuisioner dengan 254 responden antara persepsi dan harapan pedagang Pasar Pagi serta Pasar Pembangunan bervariasi, diketahui hasil perhitungan pada tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Kemudahan prosedur pemeriksaan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya” dilihat dari persepsi dan harapan pedagang. Menurut persepsi pedagang dikategorikan (baik) yang paling dominan terdapat 174 responden atau sebanyak 68,5 persen dan menurut harapan dikategorikan (baik) dengan 205 responden dengan persentase sebesar 80.7 persen. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 3,91 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,11.

Tabel 4.10.
Deskripsi Kecepatan dalam pengujian Alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	42	16.5	126	20	7.9	60
4	175	68.9	700	57	22.4	228
5	37	14.6	185	177	69.7	885
Jumlah	254	100.0	1.011	254	100.0	1.173
Rata - rata	3.98			4.62		

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuisioner dengan 254 responden pedagang di Pasar Pagi serta Pasa Pembangunan bervariasi, diketahui hasil perhitungan pada tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Kecepatan dalam pengujian Alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya dilihat dari persepsi dan harapan pedagang yang dikategorikan (baik) paling dominan terdapat 175 responden atau sebanyak 68,9 persen untuk persepsi dan menurut harapan dikategorikan (sangat baik) dengan 177 responden dengan persentase sebesar 69.7 persen . Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 3,98 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,62.

Tabel 4.11.
Deskripsi Keakuratan dari hasil peneraan Alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	38	15.0	114	10	3.9	30
4	68	26.8	272	40	15.7	160
5	148	58.3	740	204	80.3	1020
Jumlah	254	100.0	1.126	254	100.0	1.210
Rata - rata	4.43			4.76		

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuisioner dengan 254 responden antara persepsi dan harapan pedagang di Pasar Pagi serta Pasar Pembangunan bervariasi, diketahui hasil perhitungan pada tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Keakuratan dari hasil peneraan Alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan perlengkapanny” dilihat dari persepsi dan harapan pedagang. Menurut persepsi pedagang yang paling dominan dikategorikan (sangat baik) terdapat 148 responden atau sebanyak 58,3 persen dan harapan juga dikategorikan (sangat baik) dengan 204 responden dengan persentase sebesar 80.3 persen. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 4,43 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,77.

c. Responsiveness

Berikut adalah penjabaran pembahasan hasil pada setiap pernyataan dari setiap indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.12, 4.13, 4.14, 4.15 sebagai berikut:

Tabel 4.12.
Deskripsi Kemampuan petugas Metrologi dalam
menangani keluhan Wajib Tera

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	47	18.5	141	10	3.9	30
4	164	64.6	656	39	15.4	156
5	43	16.9	215	205	80.7	1025
Jumlah	254	100.0	1.012	254	100.0	1.211
Rata - rata	3.98			4.77		

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuisioner dengan 254 responden menurut persepsi dan harapan pedagang di Pasar Pagi serta Pasar Pembangunan bervariasi, diketahui hasil perhitungan pada tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Kemampuan petugas Metrologi dalam menangani keluhan Wajib Tera” Menurut persepsi pedagang paling dominan dengan kategori (baik) terdapat 164 responden atau sebanyak 64,6 persen, sedangkan menurut harapan pedagang yang paling dominan dengan kategori (sangat baik) sebanyak 205 responden atau sebesar 80,7 persen. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 3,98 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,77.

Tabel 4.13.
Deskripsi Kemampuan petugas Metrologi dalam
memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	52	20.5	156	20	7.9	60
4	164	64.6	656	214	84.3	856
5	38	15.0	190	20	7.9	100
Jumlah	254	100.0	1.002	254	100.0	1.016
Rata - rata	3.94			4.00		

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuisioner dengan 254 responden menurut persepsi dan harapan pedagang di Pasar Pagi serta Pasa Pembangunan bervariasi, diketahui hasil perhitungan pada tabel 4.13 diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Kemampuan petugas Metrologi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti”. Menurut persepsi pedagang yang paling dominan dikategorikan (baik) terdapat 164 responden atau sebanyak 64,6 persen sedangkan menurut harapan paling dominan dengan kategori (baik) sebanyak 214 responden atau sebesar 84,3 persen. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 3,94 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,00.

Tabel 4.14.
Deskripsi Kecepatan dalam bertindak Petugas Metrologi
pada saat di butuhkan

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	66	26.0	198	20	7.9	60
4	150	59.1	600	204	80.3	816
5	38	15.0	190	30	11.8	150
Jumlah	254	100.0	988	254	100.0	1.026
Rata - rata	3.89			4.04		

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban angket dengan 254 responden menurut persepsi dan harapan pedagang di Pasar Pagi serta Pasar Pembangunan bervariasi, diketahui hasil perhitungan pada tabel 4.14 diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Kecepatan dalam bertindak Petugas Metrologi pada saat di butuhkan”. Menurut persepsi pedagang paling dominan dengan kategori (baik) terdapat 150 responden atau sebanyak 59,1 persen, sedangkan menurut harapan pedagang paling dominan dengan kategori (baik) sebanyak 204 responden atau sebesar 80,3 persen. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 3,89 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,04.

Tabel 4.15.
Deskripsi Kesungguhan Petugas Metrologi dalam
menjalankan tugasnya

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	52	20.5	156	20	7.9	60
4	154	60.6	616	195	76.8	780
5	48	18.9	240	39	15.4	195
Jumlah	254	100.0	1.012	254	100.0	1.035
Rata - rata	3.98			4.07		

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuisioner dengan 254 responden menurut persepsi dan harapan pedagang di Pasar Pagi serta Pasa Pembangunan bervariasi, diketahui hasil perhitungan pada tabel 4.15 diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Kesungguhan Petugas Metrologi dalam menjalankan tugasnya” dilihat dari persepsi dan harapan pedagang, dikategorikan (baik) paling dominan terdapat 154 responden atau sebanyak 60,6 persen menurut persepsi , sedangkan menurut harapan pedagang dengan kategori (baik) sebanyak 195 responden atau sebesar 76,8 persen. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 3,98 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,07.

d. Assurance

Berikut adalah penjabaran pembahasan hasil pada setiap pernyataan dari dimensi Assurance dapat dilihat pada tabel 4.16, 4.17 , 4.18 , 4.19 sebagai berikut:

Tabel 4.16.
Deskripsi Kemampuan Petugas Metrologi dalam melaksanakan Tera/ Tera Ulang

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	43	16.9	129	-	-	-
4	95	37.4	380	60	23.6	240
5	116	45.7	580	194	76.4	970
Jumlah	254	100.0	1.089	254	100.0	1.210
Rata - rata	4.29			4.76		

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuisioner dengan 254 responden menurut persepsi dan harapan pedagang di Pasar Pagi serta Pasar Pembangunan bervariasi, diketahui hasil perhitungan pada tabel 4.16 diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Kemampuan Petugas Metrologi dalam melaksanakan Tera/ Tera Ulang” dilihat dari persepsi dan harapan pedagang, menurut persepsi yang dikategorikan (sangat baik) dan paling dominan terdapat 116 responden atau sebanyak 45,7 persen, sedangkan menurut harapan pedagang paling dominan juga dikategorikan (sangat baik) sebanyak 194 atau sebesar 76,4 persen. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 4,29 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,76.

Tabel 4.17.
Deskripsi Keramahan dan kesopanan Petugas Metrologi
dalam melayani Tera/ Tera Ulang

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	4	1.6	8	-	-	-
3	68	26.8	204	-	-	-
4	168	66.1	672	97	38.2	388
5	14	5.5	70	157	61.8	785
Jumlah	254	100.0	954	254	100.0	1.173
Rata - rata	3.76			4.62		

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuisioner dengan 254 responden menurut persepsi dan harapan pedagang di Pasar Pagi serta Pasa Pembangunan bervariasi dengan skor jawaban yang negatif (tidak baik) dan skor jawaban yang positif (cukup baik, baik dan sangat baik) dapat diketahui pada tabel 4.17 diatas yang menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Keramahan dan kesopanan Petugas Metrologi dalam melayani Tera/ Tera Ulang” dilihat dari persepsi dan harapan pedagang. Menurut persepsi pedagang skor jawaban paling dominan yang dikategorikan (baik) paling terdapat 168 responden atau sebanyak 66,1 persen dan skor jawaban yang negatif (tidak baik) terdapat 4 responden atau sebanyak 1,6 persen, sedangkan menurut harapan pedagang yang paling dominan dikategorikan (sangat baik) sebanyak 157 responden atau sebesar 61,8 persen. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 3,76 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,62.

Tabel 4.18.
Deskripsi Kebaikan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan
perlengkapannya setelah di Tera/ Tera Ulang

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	42	16.5	126	10	3.9	30
4	101	39.8	404	40	15.7	160
5	111	43.7	555	204	80.3	1.020
Jumlah	254	100.0	1.085	254	100.0	1.210
Rata - rata		4.27			4.76	

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuisioner dengan 254 responden menurut persepsi dan harapan pedagang di Pasar Pagi serta Pasa Pembangunan bervariasi, diketahui hasil perhitungan pada tabel 4.18 diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Kebaikan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya setelah di Tera/ Tera Ulang” dilihat dari persepsi dan harapan pedagang. Menurut persepsi pedagang paling dominan yang dikategorikan (sangat baik) terdapat 111 responden atau sebanyak 43.7 persen, sedangkan menurut harapan pedagang paling dominan juga dikategorikan (sangat baik) dengan 204 responden atau sebesar 80,3. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 4,27 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,76.

Tabel 4.19.
Deskripsi Jaminan keabsahan Alat-alat ukur, Takar,
Timbang dan perlengkapan yang digunakan

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	38	15.0	114	-	-	-
4	53	20.9	212	58	22.8	232
5	163	64.2	815	196	77.2	980
Jumlah	254	100.0	1.141	254	100.0	1.212
Rata - rata	4.49			4.77		

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuisioner dengan 254 responden menurut persepsi dan harapan pedagang di Pasar Pagi serta Pasar Pembangunan bervariasi, diketahui hasil perhitungan pada tabel 4.19 diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Jaminan keabsahan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapan yang digunakan dilihat” dari persepsi dan harapan pedagang. Menurut persepsi pedagang yang paling dominan dikategorikan (sangat baik) terdapat 163 responden atau sebanyak 64,2 persen dan menurut harapan pedagang paling dominan juga dikategorikan (sangat baik) dengan 196 responden atau sebesar 77,2 persen. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 4,49 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,77.

e. *Emphaty* (X_5)

Berikut adalah penjabaran pembahasan hasil pada setiap pernyataan yang merupakan indikator pada dimensi *Emphaty* dapat dilihat pada tabel 4.20, 4.21 , 4.22 , 4.23 sebagai berikut:

Tabel 4.20.
Deskripsi Penyambutan Petugas untuk tidak membedakan Wajib Tera

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	73	28.7	219	-	-	-
4	172	67.7	688	60	23.6	240
5	9	3.5	45	194	76.4	970
Jumlah	254	100.0	952	254	100.0	1.210
Rata - rata	3.75			4.76		

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuisioner dengan 254 responden menurut persepsi dan harapan pedagang di Pasar Pagi serta Pasar Pembangunan bervariasi, diketahui hasil perhitungan pada tabel 4.20 diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan "Penyambutan Petugas untuk tidak membedakan Wajib Tera" dilihat dari persepsi dan harapan pedagang. Menurut persepsi pedagang paling dominan dikategorikan (baik) terdapat 172 responden atau sebanyak 67,7 persen, sedangkan menurut harapan pedagang paling dominan dikategorikan (sangat baik) sebanyak 194 responden atau sebesar 76,4 persen. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 3,75 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,76.

Tabel 4.21.

**Deskripsi Perhatian khusus yang diberikan Petugas Metrologi kepada
Wajib Tera**

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	95	37.4	285	-	-	-
4	150	59.1	600	97	38.2	388
5	9	3.5	45	157	61.8	785
Jumlah	254	100.0	930	254	100.0	1.173
Rata - rata	3,66			4,62		

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuisioner dengan 254 responden menurut persepsi dan harapan pedagang di Pasar Pagi serta Pasar Pembangunan bervariasi, diketahui hasil perhitungan pada tabel 4.21 diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Penyambutan Petugas untuk tidak membedakan Wajib Tera” dilihat dari persepsi dan harapan pedagang, menurut persepsi pedagang paling dominan dikategorikan (baik) terdapat 150 responden atau sebanyak 59,1 persen , sedangkan menurut harapan pedagang paling dominan dikategorikan (sangat baik) dengan 157 atau sebesar 61,8 persen. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 3,66 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,62.

Tabel 4.22.
Deskripsi Pelayanan Petugas Metrologi di luar jam kerja

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	47	18.5	141	10	3.9	30
4	74	29.1	296	40	15.7	160
5	133	52.4	665	204	80.3	1.020
Jumlah	254	100.0	1.102	254	100.0	1.210
Rata - rata	4,34			4,76		

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuisioner dengan 254 responden menurut persepsi dan harapan pedagang di Pasar Pagi serta Pasar Pembangunan bervariasi, diketahui hasil perhitungan pada tabel 4.22 diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Pelayanan Petugas Metrologi di luar jam kerja dilihat dari persepsi dan harapan pedagang”. Menurut persepsi pedagang paling dominan dikategorikan (sangat baik) terdapat 133 responden atau sebanyak 52,4 persen, sedangkan menurut harapan pedagang juga dikategorikan (sangat baik) dengan 204 responden atau sebesar 80,3 persen. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 4,34 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,76.

Tabel 4.23.
Deskripsi Kemampuan Petugas Metrologi dalam menyelesaikan pekerjaannya sampai tuntas

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	F	(%)	Total Skor (F x N)	F	(%)	Total Skor (F x N)
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	47	18.5	141	-	-	-
4	74	29.1	296	58	22.8	232
5	133	52.4	665	196	77.2	980
Jumlah	254	100.0	1.102	254	100.0	1.212
Rata - rata	4.34			4.77		

Sumber: hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuisioner dengan 254 responden antara persepsi dan harapan pedagang pasar pagi serta pembangunan bervariasi, diketahui hasil perhitungan pada tabel 4.23 diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih tanggapan “Kemampuan Petugas Metrologi dalam menyelesaikan pekerjaannya sampai tuntas” dilihat dari persepsi dan harapan pedagang. Menurut persepsi pedagang paling dominan dikategorikan (sangat baik) terdapat 133 responden atau sebanyak 52,4, sedangkan menurut harapan pedagang paling dominan juga dikategorikan (sangat baik) terdapat 196 respponden atau sebesar 77,2 persen. Nilai rata-rata (mean) menurut persepsi pedagang sebesar 4,34 dan menurut harapan pedagang untuk pernyataan di atas sebesar 4,77.

C. Pembahasan

1. Analisis persepsi dan harapan pedagang terhadap pelayanan tera Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Pembahasan hasil pengukuran masing-masing indikator pelayanan tera berdasarkan persepsi dan harapan pedagang yang menggunakan jasa pelayanan tera oleh Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Analisis berdasarkan data hasil pengumpulan kuisioner yang disebar kepada 254 pedagang yang menjadi responden penelitian, analisis data sesuai dengan metode penelitian yang telah dijelaskan pada Bab III.

Kuisioner yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini merupakan kuisioner dengan jawaban yang menggunakan skala Likert. Penilaian format Likert karena memungkinkan responden tinggal memilih jawaban yang telah tersedia dalam kuisioner dengan variasi derajat tertentu.

Bentuk jawaban tersebut memaparkan penilaian negatif sampai positif yang antara lain : 1 = sangat tidak baik, 2 = tidak baik, 3 = cukup baik, 4 = baik dan 5 = sangat baik. Sedangkan untuk memudahkan interpretasi data yang diperoleh untuk nilai rata-rata persepsi dan harapan berdasarkan jawaban responden tersebut dikategorikan sebagai berikut :

- a. Nilai rata-rata jawaban responden 1 s/d 1,8 = sangat tidak baik
- b. Nilai rata-rata jawaban responden >1,8 s/d 2,6 = tidak baik
- c. Nilai rata-rata jawaban responden >2,6 s/d 3,4 = cukup baik
- d. Nilai rata-rata jawaban responden >3,4 s/ 4,2 = baik
- e. Nilai rata-rata jawaban responden >4,2 s/d 5 = sangat baik

Setelah dilakukan analisis terhadap masing-masing pernyataan dari masing-masing dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan menunjukkan hasil rata-rata skor penilaian bervariasi dan berdasarkan persepsi dan harapan pedagang. Hal ini sesuai 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-masing dimensi menunjukkan hasil yang bervariasi, baik menurut persepsi maupun menurut harapan pedagang. Dijelaskan juga oleh Parasuraman et.al (1985) bahwa " ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang dirasakan).

Nilai rata-rata tertinggi menurut persepsi pedagang yaitu 4,49 yang dikategorikan sangat baik yaitu pada pernyataan "Jaminan keabsahan UTTP yang digunakan" pada dimensi *Assurance*. Sedangkan nilai-rata-rata terendah yaitu 3,63 dikategorikan baik, yaitu pada pernyataan " Penampilan dan kerapian petugas Metrologi dalam melayani tera/tera ulang" pada dimensi *Tangibles*.

Selanjutnya kalau dilihat dari harapan pedagang nilai rata-rata terendah adalah 3,96 dikategorikan baik, yaitu pada pernyataan : "Ketepatan kedatangan petugas metrology dalam pelayanan tera" pada dimensi *Reliability*, sedangkan nilai rata-rata tertinggi adalah 4,77 dikategorikan sangat baik, ada tiga pernyataan pada tiga dimensi yaitu pada pernyataan : " Kemampuan petugas metrology dalam menangani

keluhan wajib tera” pada dimensi *Responsiveness* dan pernyataan “Jaminan keabsahan UTTP yang digunakan” pada dimensi *Assurance* serta pada pernyataan “Kemampuan petugas metrologi dalam menyelesaikan pekerjaannya sampai tuntas” pada dimensi *Emphaty*. Selain itu juga kalau dilihat dari nilai rata-rata untuk setiap dimensi menurut persepsi pedagang nilai rata-rata terendah yaitu pada dimensi *Tangible* dengan nilai 3,78 dikategorikan baik, sedangkan nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,20 dikategorikan sangat baik pada dimensi *Assurance*. Sedangkan menurut harapan pedagang nilai rata-rata terendah pada dimensi *Responsiveness* yaitu 4,22 dikategorikan sangat baik dan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada dimensi *Assurance* 4,73 dikategorikan sangat baik.

Dilihat dari hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai rata-rata masing-masing pernyataan, maupun nilai rata-rata masing-masing dimensi menurut persepsi pedagang lebih rendah dari nilai rata-rata menurut harapan pedagang. Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pedagang.

Adanya perbedaan Persepsi dan harapan yang dirasakan oleh pedagang mencerminkan pelayanan kemetrologian yang telah diberikan oleh UPTD Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Tanggapan pedagang selaku responden terhadap pelayanan yang telah diberikan ada yang positif dan negatif. Penilaian yang positif berarti pelayanan yang dirasakan pedagang sudah baik yang terletak pada dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Emphaty*.

Sedangkan penilaian yang negatif yaitu tidak baik yang dirasakan oleh pedagang ditunjukkan pada salah satu pernyataan pada dimensi *Tangibles*, yaitu pada pernyataan : “Penampilan dan kerapihan seragam petugas Metrologi dalam melayani tera/tera ulang” dan salah satu pernyataan pada dimensi *Assurance* yaitu pernyataan : “ Keramahan dan kesopanan Petugas Metrologi dalam melayani Tera/ Tera Ulang”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilaksanakan tentang Penampilan dan kerapihan petugas Metrologi dalam melayani tera/tera ulang Keramahan dan kesopanan Petugas Metrologi dalam melayani Tera/ Tera Ulang, pedagang merasakan pelayanan yang diterima dirasakan kurang baik, sehingga perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitas pelayanannya.

2. Analisis GAP Antara Persepsi dan Harapan Pedagang Terhadap Pelayanan Tera Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Pada sub bab ini menjelaskan analisis kualitas pelayanan tera pada Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Berdasarkan selisih skor atau (gap) antara persepsi dan harapan pedagang. Untuk menjelaskan tingkat kepuasan pedagang. Data yang telah diperoleh dari penyebaran kuisioner dilakukan sesuai dengan teknik analisis yang telah dijelaskan pada Bab III. Penyebaran kuisioner dilakukan kepada 254 pedagang yang berjualan menggunakan timbangan dan telah melakukan tera/tera ulang timbangannya kepada Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Analisis Gap kualitas pelayanan Bidang Kemetrolagian Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

terhadap kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode *SERVQUAL*. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan yang ditinjau dari aspek pelayanan yang dirasakan maupun harapan pedagang.

Pengukuran tingkat kepuasan pedagang dilakukan berdasarkan nilai skor *SERVQUAL* pada GAP 5 yang terjadi antara persepsi dengan harapan pedagang pasar pagi dan pembangunan Kota Pangkalpinang atas pelayanan tera yang diterimanya dari petugas UPTD Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan rumus Zeithaml, et.al (1990) sebagai berikut:

$$\bullet \text{ Skor } SERVQUAL = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Jika selisih bernilai positif maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat penerima layanan puas atas jasa pelayanan yang telah diberikan dan berarti bahwa kualitas pelayanan tersebut baik. Dan apabila selisihnya bernilai negatif berarti masyarakat penerima layanan merasa tidak puas atas pelayanan yang telah diberikan, artinya pelayanan yang diberikan belum baik..

Nilai Persepsi sama dengan harapan berarti pelayanannya memuaskan, pelayanan ideal jika nilai persepsi lebih tinggi dari nilai harapan berarti pelayanan yang telah diberikan sudah memuaskan pedagang. Tentang kepuasan pelayanan berkisar antara -4 sampai dengan 4. Nilai kepuasan terendah adalah sebesar -4 yaitu pada saat nilai persepsi paling rendah = 1, sedangkan nilai harapannya paling tinggi yaitu =5. Sebaliknya kepuasan

paling tinggi terjadi pada saat nilai persepsi paling tinggi yaitu 5 dan nilai harapan = 1.

Rentang kepuasan -4 sampai dengan 4 memiliki interval. Interval gap untuk mengetahui tingkat kepuasan pedagang yang melakukan tera/tera ulang timbangan pada Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah sebagai berikut :

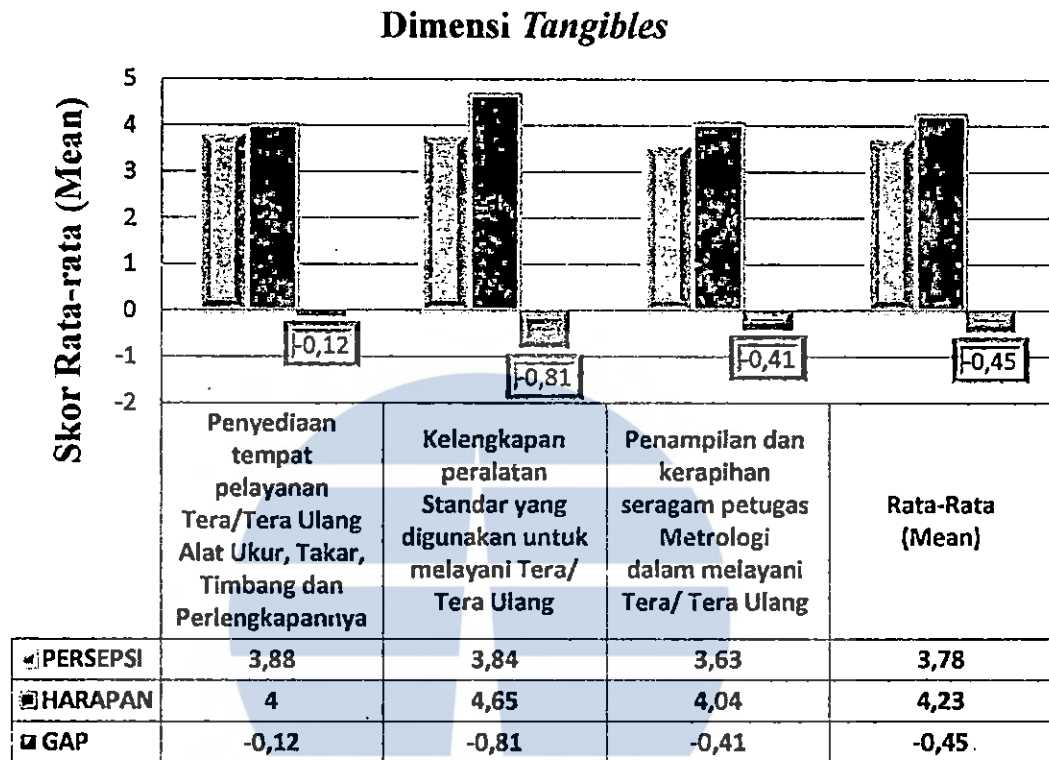
- a. Nilai skor servqual -4 sampai dengan -2,4 berarti sangat tidak baik
- b. Nilai skor servqual -2,4 sampai dengan -0,8 berarti tidak baik
- c. Nilai skor servqual -0,8 sampai dengan 0,8 berarti cukup baik
- d. Nilai skor servqual 0,8 sampai dengan 2,4 berarti baik
- e. Nilai skor servqual 2,4 sampai dengan 4 berarti sangat baik

Berikut akan disajikan pengukuran tingkat kepuasan berdasarkan GAP yang terjadi antara persepsi dan harapan pelayanan tera-tera ulang menurut dimensi *SERVQUAL* sebagai berikut:

a. Dimensi ***Tangibles***

Adapun uji perbedaan antara persepsi dan harapan responden terhadap pelayanan tera oleh Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk masing-masing indikator terhadap beberapa pernyataan tiap pelayanan pada dimensi *Tangibles* dapat dilihat pada bagan berikut ini :

Bagan 4.1.
Diagram nilai rata-rata (mean) antara Persepsi, Harapan dan Gap tiap
Pernyataan Dimensi *Tangibles*



Sumber: Hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan nilai rata-rata (mean) diatas antara Persepsi, Harapan dan Gap tiap pernyataan yang terdiri dari Penyediaan tempat pelayanan Tera/Tera Ulang Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya memiliki perbedaan yaitu persepsi dengan nilai rata-rata 3.88 sedangkan nilai rata-rata harapan 4.00 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -0.12 dengan kategori cukup baik dan begitu pula dengan hasil perhitungan nilai rata-rata (Mean) pernyataan Kelengkapan peralatan Standar yang digunakan untuk melayani Tera/ Tera Ulang memiliki perbedaan yaitu persepsi dengan nilai rata-rata 3.84 sedangkan kategori harapan nilai rata-rata 4.65 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -0.81 (cukup baik) . Sedangkan pada pernyataan Penampilan dan kerapian seragam petugas Metrologi dalam melayani Tera/ Tera Ulang

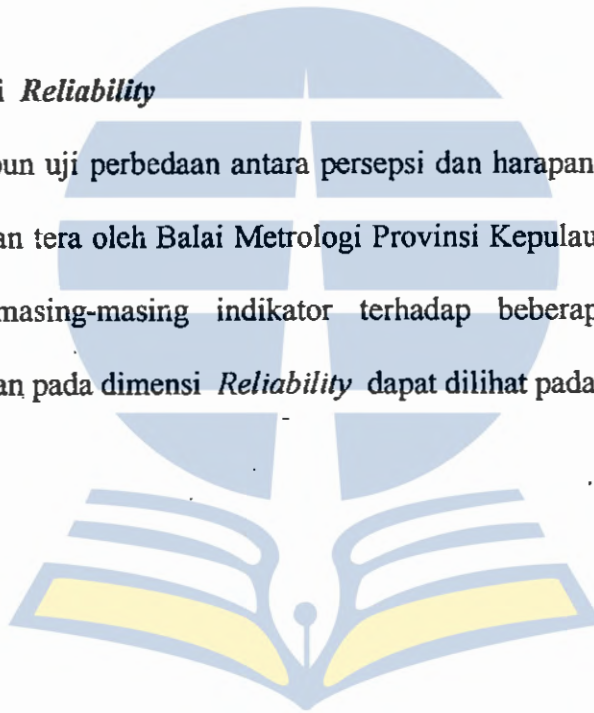
memiliki perbedaan pula yaitu persepsi dengan nilai rata-rata 3.63 sedangkan nilai rata-rata harapan 4.04 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -0.41 dengan kategori cukup baik. Kalau tadi perbandingan persepsi dan harapan menurut masing-masing pernyataan pada dimensi *Tangibles*, maka kalau dilihat dari perbedaan nilai rata-rata persepsi dan harapan pedagang menurut dimensi *Tangibles* terdapat perbedaan gap yang bernilai negatif antara persepsi dan harapan pedagang, yaitu bernilai -0,45 termasuk pada kategori cukup baik.

Dimensi *Tangibles*, menunjukkan bahwa ada perbedaan antara persepsi dan harapan pedagang, mean menurut persepsi pedagang lebih kecil sedangkan mean harapan pedagang lebih besar. Hal ini berarti bahwa harapan pedagang lebih besar dari persepsi pedagang, sehingga selisihnya bernilai negatif artinya masyarakat penerima layanan merasa tidak puas atas pelayanan yang telah diberikan, artinya pelayanan yang diberikan belum baik. Pelayanan yang dirasakan masih belum mencapai harapan pedagang. Disamping itu juga telah dijelaskan oleh teori dari (Sinambela, 2006:6) yang berhubungan dalam hal ini ada pada butir ketiga, kondisional yaitu bahwasanya pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Artinya dalam melakukan pelayanan hal yang pertama harus dilakukan pihak instansi guna untuk memuaskan harapan pedagang adalah harus memperhatikan aspek pelayanan tera-tera ulang seperti kebersihan tempat pelayanan tera , lingkungan pasar, perlengkapan kebutuhan pengguna layanan tera bila diperlukan harus tersedia sesuai

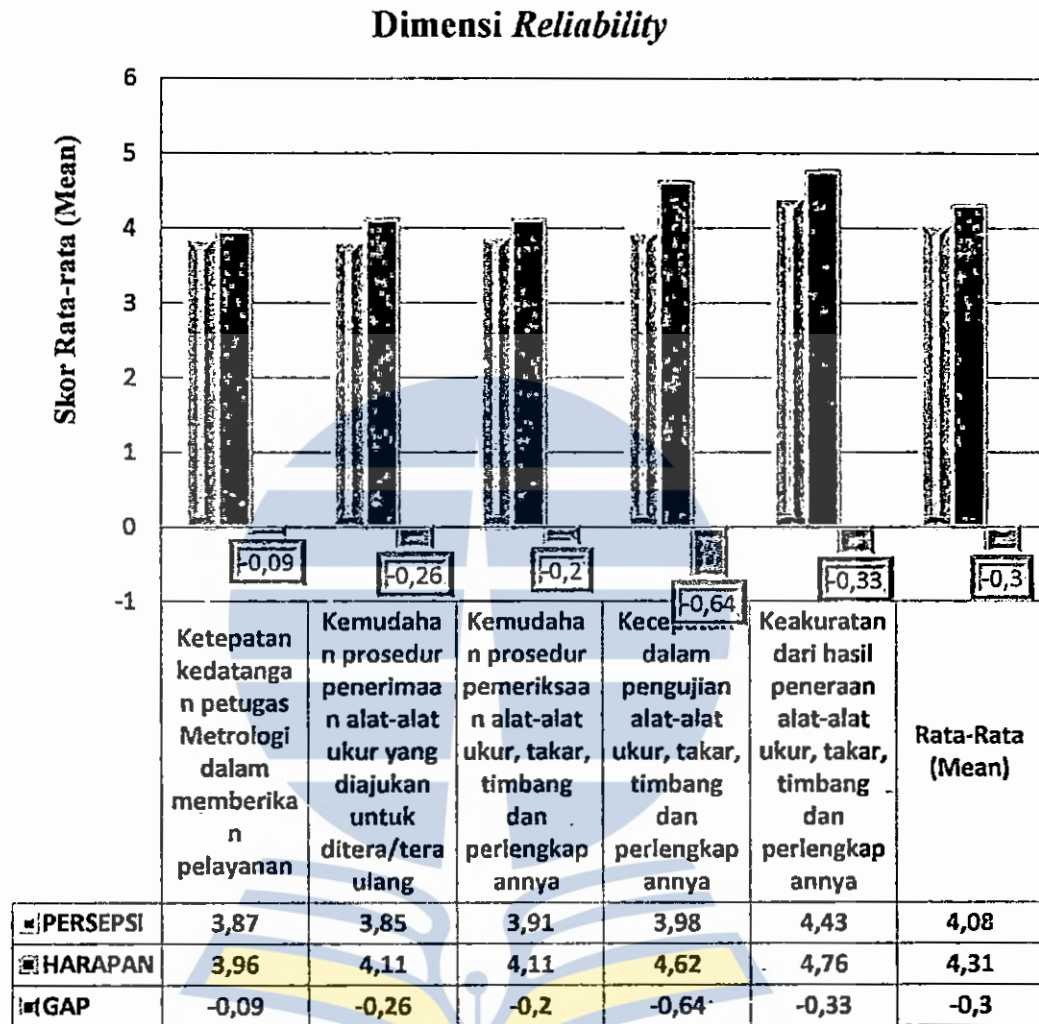
dengan yang diharapkan agar pelayanan maksimal serta harapan pedagang yang mengharapkan pelayanan kemetrologian tiap pernyataan dimensi *Tangibles* menjadi lebih baik. Dimensi *Tangibles* menggambarkan tampilan fisik, baik sarana fisik pelayanan tera maupun tampilan fisik dari petugas metrology. Adanya kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan, berarti bahwa pedagang mengharapkan pelayanan tera dari dimensi *Tangibles* harus lebih baik lagi.

b. Dimensi *Reliability*

Adapun uji perbedaan antara persepsi dan harapan responden terhadap pelayanan tera oleh Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk masing-masing indikator terhadap beberapa pernyataan tiap pelayanan pada dimensi *Reliability* dapat dilihat pada bagan berikut ini :



Bagan 4.2
Diagram nilai rata-rata (mean) antara Persepsi, Harapan dan Gap tiap
Pernyataan Dimensi: *Reliability*



Sumber: Hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil nilai rata-rata (mean) diatas antara Persepsi, Harapan dan Gap tiap pernyataan yang terdiri dari Ketepatan kedatangan petugas Metrologi dalam memberikan pelayanan memiliki perbedaan yaitu persepsi dengan nilai rata-rata 3.87 sedangkan nilai rata-rata harapan 3.96 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -0.09 (cukup baik). Begitu pula dengan hasil perhitungan rata-rata (Mean) pernyataan Kemudahan prosedur penerimaan alat-alat ukur yang diajukan untuk ditera/tera ulang memiliki perbedaan

yaitu persepsi dengan nilai mean 3.85 sedangkan mean harapan 4.11 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -0.26. Pernyataan Kemudahan prosedur pemeriksaan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya memiliki perbedaan yaitu persepsi dengan nilai mean 3.91 persen sedangkan nilai mean harapan 4.11 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -0.2. Pernyataan Kecepatan dalam pengujian alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya memiliki perbedaan pula yaitu persepsi dengan nilai mean 3.98 sedangkan nilai mean harapan 4.62 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -0.64. Adapun Pernyataan Keakuratan dari hasil peneraan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya memiliki perbedaan pula yaitu persepsi dengan nilai mean 4.43, sedangkan nilai mean harapan 4.76 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -0.33. Sedangkan nilai rata-rata semua pernyataan dari dimensi Reliability menurut persepsi adalah 4,08 sedangkan menurut harapan pedagang 4,31, maka nilai servqualnya -0,304 (cukup baik).

Hal ini menunjukkan bahwa harapan pedagang lebih besar dari persepsi pedagang yang berarti selisihnya bernilai negatif artinya masyarakat penerima layanan merasa tidak puas atas pelayanan yang telah diberikan, artinya pelayanan yang diberikan belum baik. Pelayanan yang dirasakan masih belum mencapai harapan pedagang yang mengharapkan pelayanan seperti "Ketepatan kedatangan petugas Metrologi dalam memberikan pelayanan, "Kemudahan prosedur pemeriksaan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya, "Kecepatan dalam pengujian alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya" menjadi sangat baik, Keakuratan dari hasil

peneraan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya dan Kemampuan petugas Metrologi dalam menangani keluhan wajib tera. Disamping itu sebagai faktor pendukung telah dijelaskan oleh teori dari Gronroos (dalam Arief, 2007:122) pada butir penjelasan pertama yakni :

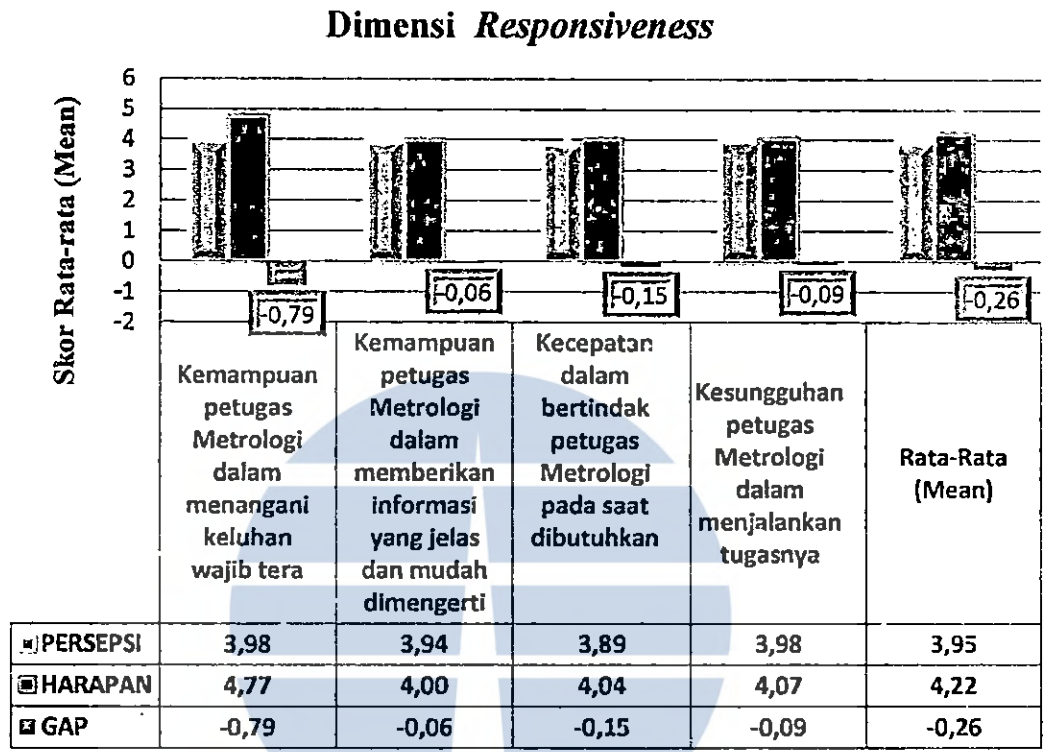
Professionalisme and skills (profesionalisme dan kemampuan) yakni, Kriteria ini merupakan *outcome-related criteria* dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

Artinya, semakin handal hasil yang diperlihatkan oleh para petugas layanan tera maka permasalahan yang dihadapi oleh para pedagang pasar pagi dan pembangunan juga akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi ataupun lemahnya tingkat keandalan petugas Metrologi dalam menangani keluhan wajib tera maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat itu sendiri.

c. Dimensi *Responsiveness*

Adapun uji perbedaan antara persepsi dan harapan responden terhadap pelayanan tera oleh Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk masing-masing indikator terhadap beberapa pernyataan tiap pelayanan pada dimensi *Responsiveness* dapat dilihat pada diagram berikut ini :

Bagan 4.3
Diagram nilai rata-rata (mean) antara Persepsi, Harapan dan Gap tiap
Pernyataan Dimensi *Responsiveness*



Sumber: Hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil nilai rata-rata (Mean) diatas antara Persepsi, Harapan dan Gap tiap pernyataan yang terdiri dari Kemampuan petugas Metrologi dalam menangani keluhan wajib tera memiliki perbedaan yaitu persepsi dengan nilai mean 3.98 sedangkan nilai mean harapan 4.77 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -0.79. Begitu pula dengan hasil perhitungan nilai (Mean) pernyataan Kemampuan petugas Metrologi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti memiliki perbedaan yaitu persepsi dengan nilai mean 3.94 sedangkan nilai mean harapan 4.00 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -0.06. Pernyataan Kecepatan dalam bertindak petugas Metrologi pada saat dibutuhkan memiliki perbedaan pula yaitu persepsi dengan nilai mean 3.89 sedangkan

nilai mean harapan 4.04 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -0.15 . Sedangkan, Kesungguhan petugas Metrologi dalam menjalankan tugasnya memiliki perbedaan pula yaitu persepsi dengan nilai mean 3.98 sedangkan nilai mean harapan 4.07 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -0.09. Nilai rata-rata semua pernyataan dari dimensi Responsiveness menurut persepsi adalah 3,95 sedangkan menurut harapan pedagang 4,22 maka nilai servqualnya -0,26 (cukup baik).

Dimensi *Responsiveness* terdapat perbedaan negatif antara persepsi dan harapan pedagang, karena persepsi pedagang lebih kecil sedangkan mean harapan pedagang jauh lebih besar. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pedagang lebih besar dari persepsi pedagang sehingga selisihnya bernilai negatif artinya masyarakat penerima layanan merasa tidak puas atas pelayanan yang telah diberikan atau pelayanan yang diberikan masih belum memenuhi harapan pedagang..

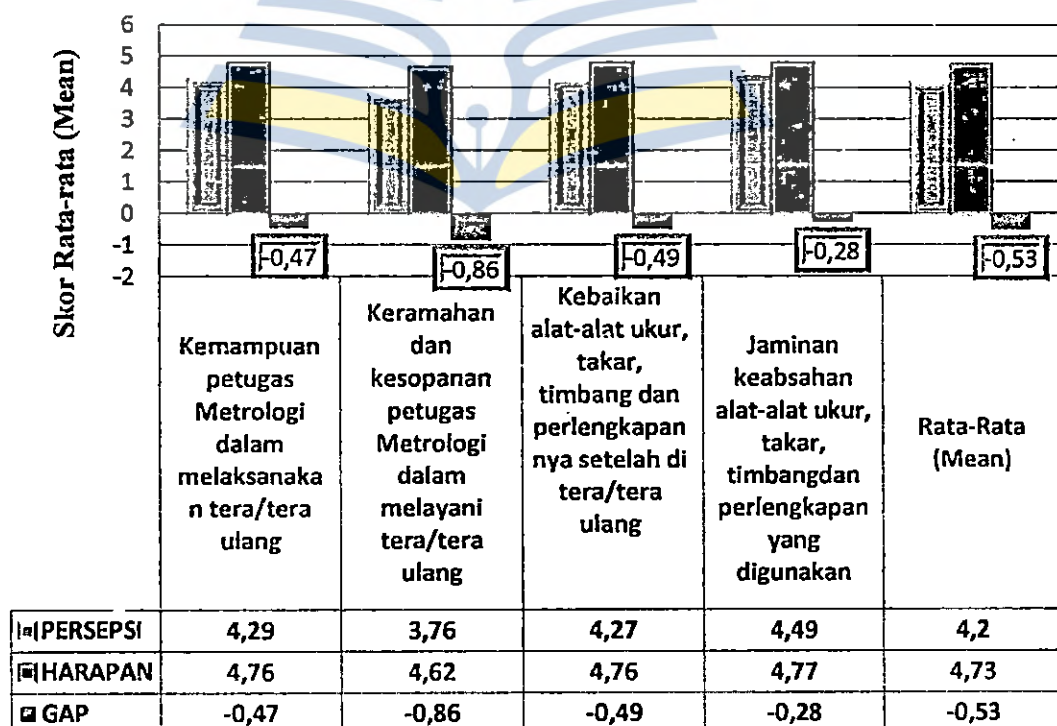
Secara kuantitas banyak pedagang yang mengharapkan pelayanan tentang “Kemampuan petugas Metrologi dalam menangani keluhan wajib tera” menjadi baik dan sangat baik dapat dilaksanakan oleh petugas Metrologi dalam memberikan pelayanan. Disamping itu, sebagai faktor pendukung pembuktian pun sejalan dengan penjelasan dari teori Gronroos (dalam Arief, 2007:122) yang berhubungan dengan teori ini adalah pada butir kedua yakni kriteria *Attitudes and Behavior* (sikap dan perilaku) bahwasanya kriteria ini termasuk *process-related criteria*, pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara

spontan dan senang hati. Oleh karena itu, semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan oleh para petugas Metrologi maka permasalahan yang dihadapi oleh para pedagang pasar pagi serta pembangunan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat daya tanggap petugas Metrologi, maka akan memengaruhi kepuasan masyarakat/pedagang.

d. Dimensi *Assurance*

Adapun uji perbedaan antara persepsi dan harapan responden terhadap pelayanan tera oleh Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk masing-masing indikator terhadap beberapa pernyataan tiap pelayanan pada dimensi *Assurance* dapat dilihat pada diagram berikut ini:

Bagan 4.4
Diagram nilai rata-rata (mean) antara Persepsi, Harapan dan Gap tiap
Pernyataan Dimensi *Assurance*



Sumber: Hasil pengolahan data isian kuisioner

Berdasarkan hasil skor rata-rata (Mean) diatas antara Persepsi, Harapan dan Gap tiap pernyataan yang terdiri dari Kemampuan petugas Metrologi dalam melaksanakan tera/tera ulang memiliki perbedaan yaitu persepsi dengan nilai mean 4.29 sedangkan nilai mean harapan 4.76 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -0.47. Begitu pula dengan hasil perhitungan rata-rata (Mean) pernyataan Keramahan dan kesopanan petugas Metrologi dalam melayani tera/tera ulang memiliki perbedaan yaitu persepsi dengan nilai mean 3.76 persen sedangkan nilai mean harapan 4.62 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -0.86 . Pernyataan Kebaikan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya setelah di tera/tera ulang memiliki perbedaan pula yaitu persepsi dengan nilai mean 4.27 sedangkan kategori nilai mean harapan 4.76 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -0.49 . Sedangkan, Jaminan keabsahan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapan yang digunakan memiliki perbedaan pula yaitu persepsi dengan nilai mean 4.49 sedangkan kategori harapan persentase 4.77 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -0.28 . Nilai rata-rata semua pernyataan dari dimensi *Assurance* menurut persepsi adalah 4,20 sedangkan menurut harapan pedagang 4,73 maka nilai servqualnya -0,53 (cukup baik).

Sama seperti dimensi lainnya pada dimensi Assurance menunjukkan bahwa harapan pedagang lebih besar berarti pelayanan yang dirasakan masih belum mencapai harapan yang diinginkan pedagang pasar pagi dan pembangunan yang berarti selisihnya bernilai negatif artinya masyarakat penerima layanan merasa tidak puas atas pelayanan yang telah diberikan, artinya pelayanan yang diberikan belum baik. Sehingga dalam hal ini

menunjukkan bahwa pelayanan kemetrollogian yang telah diberikan oleh petugas Metrologi belum sesuai harapan pedagang. Akan tetapi secara kuantitas banyak pedagang yang mengharapkan pelayanan tentang “Jaminan keabsahan alat-alat ukur, takar, timbangan dan perlengkapan yang digunakan” menjadi baik dan sangat baik dapat dilaksanakan oleh petugas Metrologi dalam memberikan pelayanan. Karena pernyataan ini memberikan nilai terbesar dari masing-masing tiap pernyataan dari dimensi *Assurance* (X_4) yakni dengan nilai rata-rata (Mean) yakni kategori persepsi sebesar 4.49 dan harapan sebesar 4.77 dengan nilai kesenjangan Gap -0.28. Hal ini sejalan seperti yang diungkapkan teori menurut (Ibrahim, 2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Dapat diartikan, pelayanan tera terbukti benar dari segi *assurance* dapat menentukan besarnya pengaruh akan kepuasan masyarakat/pedagang baik dipasar pagi dan pembangunan

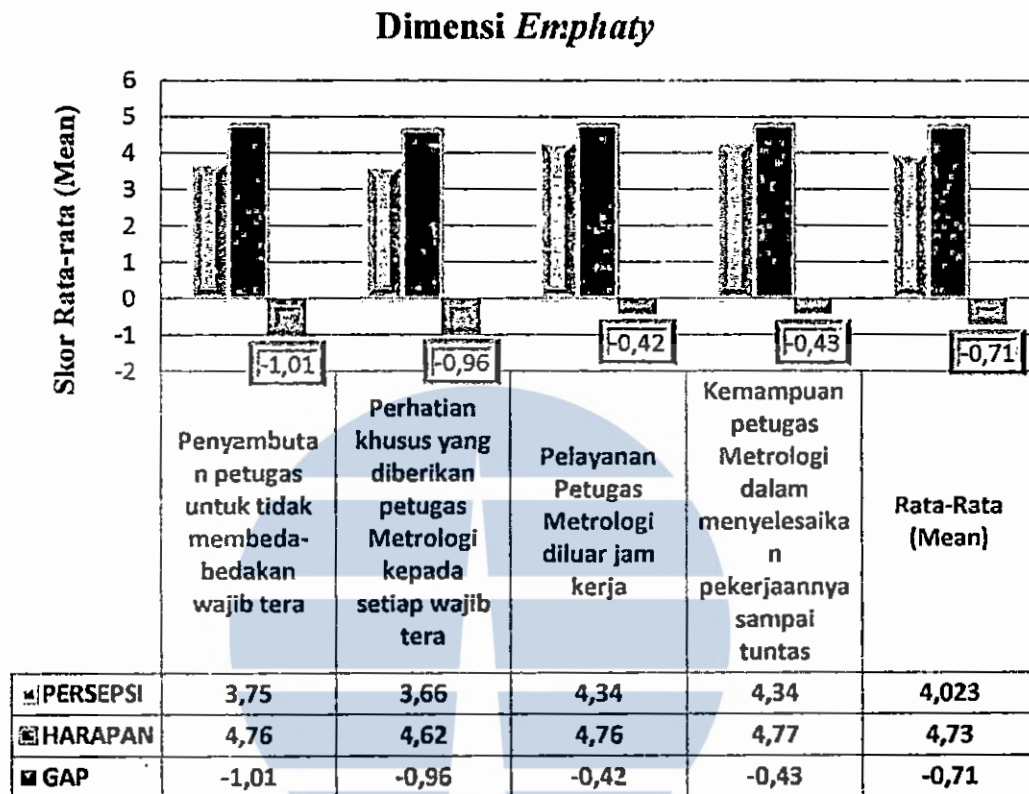
Kemudian sama halnya dengan pendapat dari Gronroos (dalam Arief, 2007:122), pada butir keempat yaitu kriteria *Reliability and trustworthiness* (Keandalan dan Kepercayaan), Kriteria ini termasuk *process-related criteria*, bahwasanya, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya. Oleh sebab itu dari penjelasan faktor pendukung diatas, dapat diinterpretasikan yakni semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh petugas Balai Metrologi, maka akan

memengaruhi kepuasan harapan masyarakat/pedagang itu sendiri. Jika sebaliknya apabila *assurance* yang diperlihatkan oleh petugas Balai Metrologi kurang baik, maka akan memengaruhi kepuasan masyarakat/pedagang itu sendiri. Oleh karena itu, dimensi inilah yang menjadi pengaruh terbesar dan faktor penting akan harapan pedagang yang menjamin hasil dari suatu barang maupun produk yang dijanjikan sesuai dengan jaminan yang telah disepakati bersama ataupun berdasarkan peraturan di Balai Metrologi.

e. Dimensi *Emphaty*

Adapun uji perbedaan antara persepsi dan harapan responden terhadap pelayanan tera oleh Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk masing-masing indikator terhadap beberapa pernyataan tiap pelayanan pada dimensi *Emphaty* dapat dilihat pada diagram berikut ini:

Bagan 4.5
Diagram nilai rata-rata (mean) antara Persepsi, Harapan dan Gap tiap Pernyataan Dimensi *Emphaty*



Sumber: Hasil Pengolahan Data Isian Kuisioner

Berdasarkan hasil nilai rata-rata (mean) diatas antara Persepsi, Harapan dan Gap tiap pernyataan yang terdiri dari Penyambutan petugas untuk tidak membedakan wajib tera memiliki perbedaan yaitu persepsi dengan nilai mean 3.75 sedangkan nilai mean harapan 4.76 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -1,01. Begitu pula dengan hasil perhitungan rata-rata (Mean) pernyataan Perhatian khusus yang diberikan petugas Metrologi kepada setiap wajib tera memiliki perbedaan yaitu persepsi dengan nilai mean 3.66, sedangkan nilai mean harapan 4,62 dengan kesenjangan (GAP) sebesar 0.96. Untuk pernyataan Pelayanan Petugas Metrologi di luar jam kerja yaitu persepsi dengan nilai mean 4,34 sedangkan nilai mean harapan 4,76 dengan kesenjangan (GAP) sebesar -

0.42 . sedangkan, pernyataan Kemampuan Petugas Metrologi dalam menyelesaikan pekerjaannya sampai tuntas memiliki perbedaan pula yaitu dengan nilai mean persepsi sebesar 4.34 dan harapan dengan nilai mean 4.77 dan Gap kesenjangan yakni 0.43. Nilai rata-rata semua pernyataan dari dimensi Emphaty menurut persepsi adalah 4,02, sedangkan menurut harapan adalah 4,73, maka nilai servqualnya -0,71 (cukup baik)

Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan persepsi dan harapan pedagang pada dimensi Emphaty bernilai negatif artinya masyarakat penerima layanan merasa tidak puas atas pelayanan yang telah diberikan, atau pelayanan yang diberikan belum baik. Dalam hal ini sejalan dengan pendapat Gronroos (dalam Arief, 2007:122), pada butir kedua yaitu kriteria *Attitudes and behavior* (Sikap dan Prilaku), Kriteria ini termasuk *process-related criteria*, yakni pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati. Oleh sebab itu, semakin tinggi *emphaty* yang diperlihatkan oleh para petugas Balai Metrologi, maka akan mempengaruhi harapan pedagang. Diketahui berdasarkan hasil angket/kuisisioner yang dibagikan kepada pedagang pasar pagi dan pembangunan, menunjukkan bahwa perhatian pada layanan ini kurang baik dibandingkan dengan indikator lainnya dengan minus persentase terkecil.

Dari semua indikator variabel kualitas pelayanan tersebut terbukti masing-masing setiap pernyataan dari indikator sangat mewakili untuk melihat harapan maupun persepsi pada layanan tera-tera ulang. Hal ini

menjadi tolak ukur para petugas Balai Metrologi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Jika, kualitas pelayanan yang ada dalam diri petugas maupun lembaganya buruk, otomatis masyarakat-pun akan merasa tidak puas akan hasil pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, analisis Gap kualitas pelayanan tera oleh UPTD Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dilakukan dengan menggunakan metode *SERVQUAL*. Dapat dijelaskan bahwa terbukti ada kesenjangan Gap pada setiap dimensi (lima dimensi) dari variabel kualitas pelayanan yang berdasarkan nilai persepsi dan harapan pengguna jasa kemetrologian. Nilai persepsi menurut pedagang lebih kecil dari nilai harapan pedagang terhadap pelayanan tera yang dilaksanakan oleh UPTD Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di Pasar Pembangunan dan Pasar Pagi Kota Pangkalpinang . Hal ini menunjukkan adanya harapan pedagang kepada UPTD Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung agar dapat melakukan peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pedagang sebagai pengguna jasa tera/ tera ulang atau jasa dibidang kemetrologian.

Jika dihubungkan dengan konsep Zeithml *et.al* (1990) tentang Gap maka dapat dijelaskan bahwa fenomena kualitas pelayanan kemetrologian UPTD Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yaitu pada Gap 5 Merupakan kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan oleh konsumen (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan konsumen (*expected service*).

Hasil pengukuran terhadap kesenjangan (Gap) antara persepsi dan harapan pedagang diperoleh nilai negatif, kesenjangan yang negatif tersebut dipengaruhi oleh kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Peningkatan kualitas pelayanan sangat tergantung dari peranan pimpinan tingkat menengah ke atas, karena pada level ini dapat memikirkan dan mencari cara menjalankan program untuk peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu peneliti beranggapan bahwa peranan seorang kepala UPTD Balai Metrologi sangat penting untuk dapat memikirkan dan menentukan langkah-langkah apa saja yang akan dijalankan untuk peningkatan kualitas pelayanan Balai Metrologi. Untuk itu peneliti melakukan wawancara mendalam kepada Kepala Balai Metrologi tentang pelayanan tera/ tera ulang, hasil wawancara sebagai berikut :

“Hasil yang dicapai oleh UPTD Metrologi dalam beberapa tahun terakhir saya nilai belum maksimal, dikarenakan masih kurangnya anggaran kemetrologian untuk pelaksanaan tera dan tera ulang serta kegiatan upaya peningkatan kesadaran masyarakat melalui metode pengawasan sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal”.

Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kemetrologian yang dirasakan sampai dengan saat ini :

”Dilihat dari hasil beberapa kali evaluasi, ditemukan bahwa kesadaran masyarakat pengguna timbangan sangat rendah. Hal ini tercermin dari masih kurangnya masyarakat yang dengan kesadaran sendirinya menera timbangannya. Hal yang sangat kontras terjadi ketika diadakan pengawasan oleh PPNS dan dilakukan penindakan secara hukum bagi yang tidak menera timbangannya, maka untuk kesempatan selanjutnya, banyak sekali orang di daerah tersebut untuk menera timbangannya. Kami memandang bahwa cara ini terbukti efektif untuk peningkatan kesadaran masyarakat. Akan tetapi dana yang diperlukan untuk pengawasan dan penindakan ini sangat terbatas, sehingga hasil yang dicapai pun masih kurang. Saya rasa, dalam hal ini dana menjadi hal yang klasik. Permohonan penambahan anggaran untuk peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan Metrologi sudah setiap tahun kita rencanakan, akan

untuk peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan Metrologi sudah setiap tahun kita rencanakan, akan tetapi selalu terkendala dalam pembahasan anggaran di tingkat eksekutif. Akan tetapi usulan-usulan dalam rangka peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan akan terus kita upayakan”;

Hasil wawancara dapat diintisarikan sebagai berikut : Capaian tingkat masyarakat yang sadar tentang pentingnya metrologi legal masih sangat rendah, karena kurangnya kesadaran masyarakat tentang tertib ukur dan timbangan. Upaya yang dilakukan dalam bentuk pengawasan yang masih terkendala dana yang terbatas. Metode penyuluhan yang selama ini dilakukan yaitu melalui kecamatan belum menunjukkan hasil yang maksimal.

Pencapaian kinerja Balai Metrologi dalam memberikan pelayanan tera atau tera ulang kepada pedagang belum menunjukkan hasil yang optimal, sehingga memerlukan peningkatan kinerja dari semua pegawai yang bertugas di Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan tera Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di Pangkalpinang, dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibles* diketahui nilai kesenjangan (GAP) antara persepsi dan harapan pedagang untuk tiap pernyataan semuanya bernilai negatif. Nilai rata-rata GAP antara persepsi dan harapan semua pernyataan pada dimensi *Tangibles* adalah -0,45 (cukup baik)
2. Dimensi *Reliability* diketahui nilai GAP tiap pernyataan semuanya bernilai negatif. Nilai rata-rata GAP antara persepsi dan harapan semua pernyataan pada dimensi *Reliability* adalah -0,30 (cukup baik)
3. Dimensi *Responsiveness* diketahui nilai GAP semua pernyataan bernilai negatif. Nilai rata-rata GAP antara persepsi dan harapan semua pernyataan pada dimensi *Responsiveness* adalah -0,26 (cukup baik).
4. Dimensi *Assurance* diketahui nilai GAP semua pernyataan bernilai negative. Nilai rata-rata GAP antara persepsi dan harapan , semua pernyataan pada dimensi *Assurance* adalah -0,53 (cukup baik).
5. Dimensi *Emphaty* diketahui nilai Gap semua pernyataan bernilai negatif. NilaiA rata-rata GAP antara persepsi dan harapan semua pernyataan pada dimensi *Assurance* adalah -0,71 (cukup baik).
6. Pengukuran kualitas pelayanan tera Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan menggunakan metode Servqual yang memiliki

lima dimensi, yaitu : *Tangibles* , *Realibility*, *Responsiveness* , *assurance* dan *emphaty* secara keseluruhan menunjukkan nilai GAP yang negatif dan dikategorikan cukup baik, artinya kualitas pelayanan tera sudah cukup baik akan tetapi masih belum sesuai dengan harapan pedagang sebagai pengguna jasa.

7. Nilai skor kesenjangan (gap) setiap dimensi dengan skor kesenjangan yang tertinggi adalah dimensi *Emphaty* , selanjutnya secara berurutan sampai nilai skor kesenjangan yang semakin rendah adalah *Assurance*, *Tangibles*, *Realibility*, dan *Responsiveness*.
8. Masyarakat penerima layanan jasa tera atau tera ulang merasa tidak puas atas pelayanan yang telah diberikan,, sehingga perlu peningkatan kualitas pelayanan semua dimensi untuk mengurangi kesenjangan yang tadinya negatif diharapkan bernilai positif agar kualitas pelayanan menjadi baik bahkan sangat baik.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kulaitas pelayanan tera agar sesuai dengan harapan pedagang diperlukan komitmen dari petugas tera dan seluruh pegawai Balai Metrologi agar konsekuen dan konsisten dalam melaksanakan tugas dengan memperhatikan dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan berdasarkan konsep *SERVQUAL* (*Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*).
2. Melakukan koordinasi dan sosialisasi yang intensif kepada pedagang yang berjualan di Pasar Pagi dan Pasar Pembangunan guna

meningkatkan kesadaran pedagang agar dapat melakukan tera timbangan secara rutin supaya ada jaminan kebenaran pengukuran dari timbangan yang digunakan untuk berjualan.

3. Penyediaan dana dari Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk kegiatan sosialisasi dan pelayanan tera harus ditingkatkan sejalan dengan bertambahnya jumlah wajib tera sehingga pelaksanaan tera dan tera ulang dapat konsisten dan ditingkatkan frekuensi serta wilayah kerjanya.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suhaini. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Arif. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang. Bayumedia.
- Dessler, Fred R. 1997. *Humant Resource Management*. 7th Edition. New Jersey, Prentice Hall International.
- De Vrye, Catherine. 1994. *Good Service Is Good Business: Seven Simple Strategies For Success, Competitive Edge Management Series, Australian Strategies Institute of Management NSW Training Centre Ltd*. Sidney: Prentice Hall International.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jogjakarta. Gajah Mada University Press.
- Gasversz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusets. Lexington.
- Hardjosoekarto, Soedarsono. 1994. *Beberapa Perspektif Pelayanan Prima. Bisnis&Birokrasi*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Nomor 3/Vol.II/September 1994. Jakarta ISSN.
- Hakes, Chris. 1991. *Total Quality Management, The Key to BussinesImprovement*. London: Chapman & Hall Publishers
- Hradesky, Jack. 1995. *Total Quality Management. Handbook*. New York. McGraw-Hill
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta. DIA-FISIP UI.
- Jabbara, Joseph G. and Dwivedi, O.P. 1988. *Public Service Accauntability, ACompetitive Perspective*. Canada. Kumarian Press, Inc.
- Juran, Joseph M. 1992. *Juran on Quality by Design: New Steps For PlanningInto Goods and Services*. New York. The Free Press

- Kerlinger, Fred N. 1998. *Foundation of Behavioral Research*. Holt, Reinhart
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management*. New Jersey, USA: Prentice Hall. Inc.
- Kotler, Philip. 1998. *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation and Control. 9th Edition*. New Jersey. Prantice Hall.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembauran.
- Lele, M and Jagdish. S. 1995. *The Costumer is Key: Gaining an Unbeatable Advantage Through Costumer Satisfaction*. New York. John Wiley & Sons Inc.
- Love Lock, C. 1994. *Product Plus : How Product + Service = Competitive Advantage*. Singapore. McGraw-Hill
- Lupitohadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta. Salemba Empat.
- Moenir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Mulyono, Sri. 2006. *Statistika Untuk Ekonomi & Bisnis*. Jakarta: LP-FEUI.
- Oakland, John S. 1999. *Total Quality Management*. New York Heinemann, Professional Publishing Ltd.
- Oliver, Richard L. 1997. *Satisfaction. A behavior Perspective on The Customer*. New York. Mc-Graw Hill.
- Osborn, David and Ted Gaebler. 1996. *Reinventing Government, How The Entrepreneurial Spirit Is Transporming The Public Sector*. New York. Plum Book.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Porter, Michael E. 1997. *Strate Bersaing, Teknik Meganalisis Industri dan Pesaing, terjemahan Agus Maulana*. Erlangga.
- Rabbit, John T. and Peter A. Bergh. 1994. *The ISO 9000 Book : A Global Competitor's Guide to Compliance and Certification*. New York : Quality Resources.
- Roth, Gabriel. 1997. *The Private Provision of Public Services In Developing Countries; World Bank : Economic Development Institute Series*. Washington DC, USA : Oxford University Press.

Sharfritz, Jay M. and Albert C. Hyde. *Classic of Public Administration*. 3rd Edition. California. Wadsworth Publishing Company.

Sinambela,. 2006. Reformasi Pelayanan Publik.. Teori, dan Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta. Bumi Aksara.

Sudarmanto, Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andy.

_____. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andy.

_____. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi.

_____. 2006. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi.

Triguno. 1997. *Budaya kerja, Menciptakan lingkungan yang kondusif untuk Meningkatkan produktifitas kerja*. Jakarta: Golden Terayon Press.

Zeithaml, VA, A.Parasuraman, Leonard L.B. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York The Free Press.

Sumber Lain

Ega Fitrinawati (2007:103) tentang Analisis Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Wajib Pajak Mangga Besar Dua).

Ghozali Efendi (2011:97) tentang Analisis Pelayanan Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang.

Rosy Romadiana (2009:113) tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas di Kota Depok.

Lampiran 1 : Lembar Pernyataan Kuisisioner

Yth. **Bapak/Ibu/Saudara/i**
Pedagang di Pangkalpinang

di

Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir saya pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, dengan ini diharapkan kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner berikut ini. Kuesioner ini semata-mata hanya untuk tujuan Ilmiah Penelitian yang saya lakukan mengenai “ **Kualitas Pelayanan Tera Balai Metrologi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di Pangkalpinang**”.

Atas bantuan, kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/I Saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

Héri

KUESIONER

Jenis Usaha : Pedagang Eceran

A. IDENTITAS RESPONDEN

Bagian pertama Kuesioner ini merupakan identitas responden, harap isi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/i

1. Nama : _____

2. Jenis Kelamin :
 - 1 Laki-laki ☐
 - 2 Perempuan ☐

3. Usia :
 - 1 < 20 Tahun (dibawah) ☐
 - 2 20 Tahun – 30 Tahun
 - 3 30 Tahun – 40 Tahun
 - 4 40 Tahun – 50 Tahun
 - 5 50 Tahun – 60 Tahun
 - 6 > 60 Tahun (diatas)

4. Alamat : _____

5. Pendidikan Terakhir :
 - 0 Tidak Tamat SD ☐
 - 1 Tamat SD
 - 2 Tamat SLTP/SMP
 - 3 Tamat SLTA/SMU
 - 4 Tamat D1
 - 5 Tamat D3
 - 6 Tamat D4/S1/S2/S3

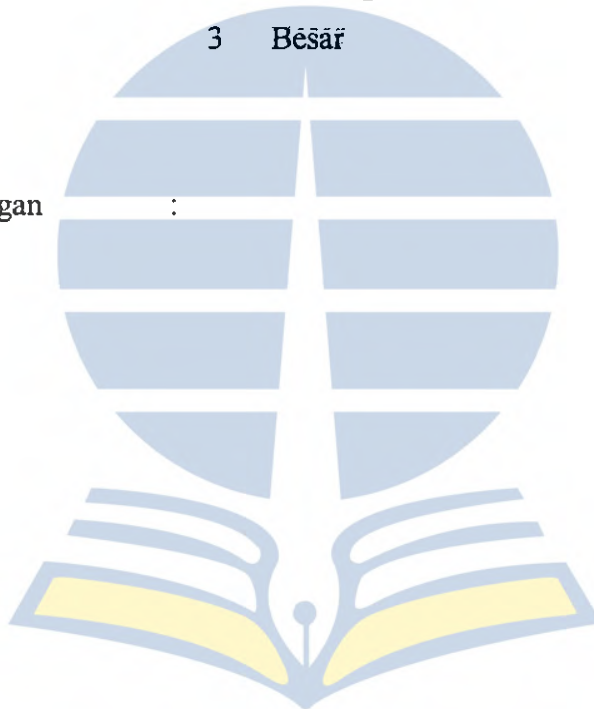
6. Lama Berdagang : 1 Satu Tahun
2 Dua Tahun
3 Tiga Tahun
4 Empat Tahun
5 Lima Tahun
6 Lebih dari Lima Tahun

☐

7. Skala Usaha : 1 Kecil
2 Menengah
3 Besar

☐

8. Jenis Dagangan :



B. PELAYANAN KEMETROLOGIAN YANG DIRASAKAN OLEH MASYARAKAT

Bagian kedua survey ini, berkenaan dengan apa yang sebenarnya Anda rasakan terhadap pelayanan Kemetrolagian. Berilah tanda (✓) atau (×) pada Kolom pernyataan sesuai dengan pendapat anda,

1 = Sangat Tidak Baik

2 = Tidak Baik

3 = Cukup Baik

4 = Baik

5 = Sangat Baik

Jawablah semua pertanyaan meskipun terdapat beberapa pertanyaan atau pernyataan yang hampir sama

No	Pernyataan	Penilaian yang dirasakan				
		Sangat Tidak Baik (1)	Tidak Baik (2)	Cukup Baik (3)	Baik (4)	Sangat Baik (5)
Tangible (Nyata/berwujud)						
1.	Penyediaan tempat pelayanan Tera/Tera Ulang Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya					
2.	Kelengkapan peralatan Standar yang digunakan untuk melayani Tera/ Tera Ulang					
3.	Penampilan dan kerapihan seragam petugas Metrologi dalam melayani Tera/ Tera Ulang					
Reliability (Keandalan)						
1.	Ketepatan kedatangan petugas Metrologi dalam memberikan pelayanan					

2.	Kemudahan prosedur penerimaan alat-alat ukur yang diajukan untuk di Tera/ Tera Ulang					
3.	Kemudahan prosedur pemeriksaan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya					
4.	Kecepatan dalam pengujian Alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya					
5.	Keakuratan dari hasil peneraan Alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
1.	Kemampuan petugas Metrologi dalam menangani keluhan Wajib Tera					
2.	Kemampuan petugas Metrologi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
3.	Kecepatan dalam bertindak Petugas Metrologi pada saat di butuhkan					
4.	Kesungguhan Petugas Metrologi dalam menjalankan tugasnya					
Assurance (Jaminan Kepastian)						
1.	Kemampuan Petugas Metrologi dalam melaksanakan Tera/ Tera Ulang					
2.	Keramahan dan kesopanan Petugas Metrologi dalam melayani Tera/ Tera Ulang					
3.	Kebaikan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya setelah di Tera/ Tera Ulang					
4.	Jaminan keabsahan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapan yang digunakan					
Emphaty (Perhatian)						
1.	Penyambutan Petugas untuk tidak membedakan Wajib Tera					
2.	Perhatian khusus yang diberikan Petugas Metrologi kepada setiap Wajib Tera					

3.	Pelayanan Petugas Metrologi di luar jam kerja					
4.	Kemampuan Petugas Metrologi dalam menyelesaikan pekerjaannya sampai tuntas					

C. PELAYANAN KEMETROLOGIAN YANG DIHARAPKAN OLEH MASYARAKAT

Bagian kedua survey ini, berkenaan dengan ekspektasi (Harapan) Anda terhadap pelayanan Kemetrolgian. Berilah tanda (✓) atau (×) pada Kolom disamping pernyataan sesuai dengan pendapat anda,

1 = Sangat Baik

2 = Tidak Baik

3 = Cukup Baik

4 = Baik

5 = Sangat Baik

Jawablah semua pertanyaan meskipun terdapat beberapa pertanyaan atau pernyataan yang hampir sama

No	Pernyataan	Penilaian yang diharapkan				
		Sangat tidak Baik (1)	Tidak Baik (2)	Cukup Baik (3)	Baik (4)	Sangat Baik (5)
Tangible (Nyata/berwujud)						
1.	Penyediaan tempat pelayanan Tera/Tera Ulang Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya					
2.	Kelengkapan peralatan Standar yang digunakan untuk melayani Tera/ Tera Ulang					
3.	Penampilan dan kerapihan seragam petugas					

	Metrologi dalam melayani Tera/ Tera Ulang					
Reliability (Keandalan)						
1.	Ketepatan kedatangan petugas Metrologi dalam memberikan pelayanan					
2.	Kemudahan prosedur penerimaan alat-alat ukur yang diajukan untuk di Tera/ Tera Ulang					
3.	Kemudahan prosedur pemeriksaan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya					
4.	Kecepatan dalam pengujian Alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya					
5.	Keakuratan dari hasil peneraan Alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
1.	Kemampuan petugas Metrologi dalam menangani keluhan Wajib Tera					
2.	Kemampuan petugas Metrologi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
3.	Kecepatan dalam bertindak Petugas Metrologi pada saat di butuhkan					
4.	Kesungguhan Petugas Metrologi dalam menjalankan tugasnya					
Assurance (Jaminan Kepastian)						
1.	Kemampuan Petugas Metrologi dalam melaksanakan Tera/ Tera Ulang					
2.	Keramahan dan kesopanan Petugas Metrologi dalam melayani Tera/ Tera Ulang					
3.	Kebaikan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapannya setelah di Tera/ Tera Ulang					
4.	Jaminan keabsahan Alat-alat ukur, Takar, Timbang dan perlengkapan yang digunakan					
Emphaty (Perhatian)						
1.	Penyambutan Petugas untuk tidak membedakan Wajib Tera					

2.	Perhatian khusus yang diberikan Petugas Metrologi kepada setiap Wajib Tera					
3.	Pelayanan Petugas Metrologi di luar jam kerja					
4.	Kemampuan Petugas Metrologi dalam menyelesaikan pekerjaannya sampai tuntas					

D. KOMENTAR DAN SARAN ATAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH UPTD METROLOGI

Komentar dan saran Bapak/Ibu/Saudara/I atas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung:

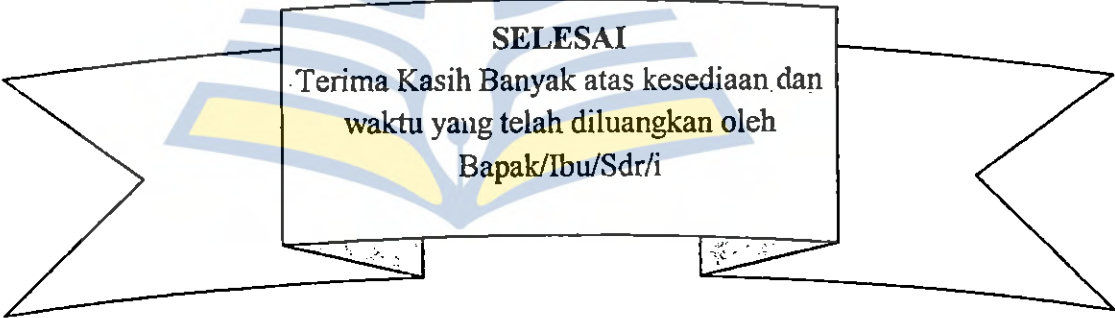
.....

.....

.....

.....

...



Lampiran 2 : Hasil Jawaban Kuisioner Antara Persepsi dan Harapan

No Responden	Nomor Butir Pernyataan X Kategori PERSEPSI																				
	X1			X2			X3			X4			X5								
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	60	
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	78	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	59	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
6	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	2	5	76
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	59	
8	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	1	4	77
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	92
10	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	1	4	78
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
12	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	3	2	5	78
13	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	72
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	58
15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	2	5	92
16	3	3	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	70
17	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
18	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	5	84
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	97
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
21	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
22	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	5	3	4	5	3	3	2	4	76
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
24	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	78
25	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	3	2	4	78
26	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	3	2	4	78
27	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	5	82
28	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	2	5	79
29	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
30	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	76
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	78
33	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	62
34	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	1	3	67
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	81

36	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	94
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	70
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
39	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
40	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
41	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
42	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
43	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
44	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
45	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	5	5	4	4	2	5	81
46	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
47	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
48	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	84
49	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
50	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
51	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
52	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
53	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
54	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
55	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	84
56	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
57	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	78
58	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	60
59	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	78
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	59
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
63	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	2	5	76
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	59
65	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	1	4	77
66	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	92
67	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	1	4	78
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
69	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	3	2	5	78
70	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	72
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	58
72	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	2	5	92
73	3	3	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	77
74	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
75	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	5	84
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	97
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60

78	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
79	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	5	3	4	5	3	3	2	4	76
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
81	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	78
82	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	3	2	4	78
83	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	3	2	4	78
84	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	5	82
85	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	2	5	79
86	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
87	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	76
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	78
90	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	62
91	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	1	3	67
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	81
93	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	94
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	70
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
96	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
97	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
98	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
99	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
100	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
101	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
102	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	5	5	4	4	2	5	81
103	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
104	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
105	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	84
106	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
107	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
108	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
109	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
110	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
111	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
112	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	84
113	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
114	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	78
115	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	60
116	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	78
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	59
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78

162	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	84
163	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
164	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
165	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
166	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
167	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
168	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
169	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	84
170	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
171	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	78
172	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	60
173	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	78
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	59
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
177	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	2	5	76
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	59
179	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	1	4	77
180	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	92
181	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	1	4	78
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
183	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	3	2	5	78
184	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	72
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	58
186	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	2	5	92
187	3	3	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	77
188	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
189	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	5	84
190	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	97
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
192	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
193	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	5	3	4	5	3	3	2	4	76
194	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
195	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	78
196	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	3	2	4	78
197	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	3	2	4	78
198	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	5	82
199	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	2	5	79
200	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
201	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	76
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
203	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	78

120	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	2	5	76
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	59
122	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	1	4	77
123	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	92
124	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	1	4	78
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
126	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	3	2	5	78
127	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	72
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	58
129	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	2	5	92
130	3	3	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	77
131	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
132	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	5	84
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	97
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
135	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	89
136	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	5	3	4	5	3	3	2	4	76
137	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
138	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	78
139	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	3	2	4	78
140	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	3	2	4	78
141	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	5	82
142	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	2	5	79
143	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
144	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	76
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
146	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	78
147	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	62
148	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	1	3	67
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	81
150	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	94
151	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	70
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
153	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
154	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
155	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
156	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
157	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
158	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
159	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	5	5	4	4	2	5	81
160	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
161	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83

204	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	62	
205	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	1	3	67
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	81
207	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	94
208	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	70
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
210	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
211	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
212	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
213	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
214	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
215	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
216	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	5	5	4	4	2	5	81
217	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
218	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
219	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	84
220	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
221	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
222	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
223	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
224	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
225	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
226	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	84
227	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
228	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	78
229	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	60
230	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	78
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	59
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
234	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	2	5	76
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	59
236	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	1	4	77
237	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	92
238	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	1	4	78
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
240	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	3	2	5	78
241	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	72
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	58
243	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	2	5	92
244	3	3	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	77
245	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83

246	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	5	84
247	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	97
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
249	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	83
250	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	5	3	4	5	3	3	2	4	76
251	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
252	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	78
253	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	3	2	4	78
254	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	3	2	4	78



No. Responden	Nomor Butir Pernyataan X Kategori HARAPAN																			S
	X1			X2			X3			X4			X5							
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	75
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	95
3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	70
4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	72
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	90
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	96
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	76
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	80
9	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
10	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	84
11	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	85
12	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	89
13	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	89
14	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	84
15	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
16	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	89
17	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	89
18	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	90
19	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	92
20	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	84
21	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
22	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	90
23	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	83
24	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	88
25	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	89
26	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	87
27	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	89
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	80
29	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	91
30	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	74
31	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	72
32	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	90
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	92
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	79
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
36	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	92
37	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84

38	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	85
39	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
40	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	92
41	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
42	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
43	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
44	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	89
45	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	4	5	87
46	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
47	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
48	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
49	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	92
50	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	90
51	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	90
52	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
53	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	90
54	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	82
56	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	98
57	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	75
58	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	68
59	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	90
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	92
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
63	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	88
64	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	80
65	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	85
66	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
67	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	89
68	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	88
69	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	89
70	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	88
71	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	82
72	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	89
73	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	89
74	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
75	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	92
76	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	93
77	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	83
78	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	90
79	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	89

80	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	83
81	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	89
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	80
83	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	95
84	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	75
85	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	73
86	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	5	4	5	5	86
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	96
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
90	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	84
91	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	83
92	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	85
93	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	92
94	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	89
95	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	88
96	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	91
97	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	91
98	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	89
99	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	89
100	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	91
101	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	91
102	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	89
103	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	92
104	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	90
105	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	90
106	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	91
107	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	90
108	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	91
109	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	82
110	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98
111	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	77
112	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	75
113	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	93
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	97
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	76
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
117	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	84
118	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	84
119	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	85
120	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	88
121	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	85

122	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	88
123	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	91
124	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	88
125	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	86
126	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	87
127	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	88
128	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	84
129	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	91
130	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	90
131	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	90
132	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	91
133	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	92
134	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	83
135	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	91
136	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	80
137	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	91
138	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	75
139	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	5	4	4	3	4	73
140	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	90
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	97
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	81
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	76
144	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	83
145	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	84
146	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	85
147	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	84
148	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	88
149	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	83
150	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	92
151	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	83
152	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	86
153	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	89
154	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	91
155	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	91
156	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	91
157	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	92
158	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	90
159	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	83
160	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	91
161	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	90
162	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	91
163	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	82

164	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	98
165	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	77
166	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	75
167	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	93
168	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	99
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	83
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	83
171	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	89
172	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	80
173	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	85
174	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	84
175	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	89
176	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	88
177	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	88
178	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	84
179	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	86
180	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	89
181	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	88
182	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	88
183	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	89
184	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	89
185	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	83
186	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	90
187	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	89
188	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	90
189	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	92
190	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	83
191	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	91
192	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	77
193	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	5	4	4	3	73
194	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	5	4	5	86
195	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	97
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	81
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	80
198	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	89
199	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	85
200	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	81
201	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	88
202	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	89
203	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	88
204	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	84
205	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	87

206	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	86
207	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	90
208	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	88
209	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	88
210	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
211	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	92
212	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	90
213	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	90
214	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
215	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	90
216	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	89
217	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	82
218	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	98
219	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	77
220	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	75
221	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	93
222	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	99
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	83
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	83
225	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
226	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	87
227	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	88
228	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	89
229	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	85
230	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	88
231	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	84
232	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	88
233	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	86
234	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	86
235	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	84
236	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	88
237	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
238	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	89
239	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	87
240	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	88
241	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	88
242	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	83
243	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	91
244	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	80
245	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	98
246	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	78
247	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	76

248	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	5	4	5	5	86
249	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	81
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	76
252	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	89
253	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	85
254	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	85



Lampiran 3 : Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi & Harapan

1. Uji Valid *Tangible* Pasar Pembangunan

Correlations

		item_1	item_2	item_3	Skor_Total
item_1	Pearson Correlation	1	-.017	.391	.661**
	Sig. (2-tailed)		.943	.089	.002
	N	20	20	20	20
item_2	Pearson Correlation	-.017	1	.391	.661**
	Sig. (2-tailed)	.943		.089	.002
	N	20	20	20	20
item_3	Pearson Correlation	.391	.391	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.089	.089		.000
	N	20	20	20	20
Skor_Total	Pearson Correlation	.661**	.661**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.000	
	N	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Valid *Tangible* Pasar Pagi

		item_1	item_2	item_3	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.834**	.550*	.922**
	Sig. (2-tailed)		.000	.012	.000
	N	20	20	20	20
item_2	Pearson Correlation	.834**	1	.546*	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000		.013	.000
	N	20	20	20	20
item_3	Pearson Correlation	.550*	.546*	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.012	.013		.000
	N	20	20	20	20

skor_total	Pearson Correlation	.922**	.921**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

3. Uji Valid *Reliability* Pasar Pembangunan

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.866**	.866**	1.000**	.703**	.948**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item_2	Pearson Correlation	.866**	1	1.000**	.866**	.691**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item_3	Pearson Correlation	.866**	1.000**	1	.866**	.691**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item_4	Pearson Correlation	1.000**	.866**	.866**	1	.703**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item_5	Pearson Correlation	.703**	.691**	.691**	.703**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001	.001		.000
	N	20	20	20	20	20	20
skor_total	Pearson Correlation	.948**	.937**	.937**	.948**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Uji Valid *Reliability* Pasar Pagi

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.856**	.856**	.871**	.871**	.931**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item_2	Pearson Correlation	.856**	1	1.000**	.871**	.871**	.961**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item_3	Pearson Correlation	.856**	1.000**	1	.871**	.871**	.961**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item_4	Pearson Correlation	.871**	.871**	.871**	1	1.000**	.964**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item_5	Pearson Correlation	.871**	.871**	.871**	1.000**	1	.964**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	20	20	20	20	20	20
skor_total	Pearson Correlation	.931**	.961**	.961**	.964**	.964**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Uji Valid *Responsiveness* Pasar Pembangunan

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20
item_2	Pearson Correlation	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000

	N	20	20	20	20	20
item_3	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	20	20	20	20	20
item_4	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	20	20	20	20	20
skor_total	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

6. Uji Valid *Responsiveness* Pasar Pembangunan

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20
item_2	Pearson Correlation	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20
item_3	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	20	20	20	20	20
item_4	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	20	20	20	20	20
skor_total	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

7. Uji Valid *Responsiveness* Pasar Pagi

		Correlations				
		item_1	item_2	item_3	item_4	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.870**	.711**	.821**	.917**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20
item_2	Pearson Correlation	.870**	1	.944**	.820**	.982**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20
item_3	Pearson Correlation	.711**	.944**	1	.669**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
	N	20	20	20	20	20
item_4	Pearson Correlation	.821**	.820**	.669**	1	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000
	N	20	20	20	20	20
skor_total	Pearson Correlation	.917**	.982**	.899**	.898**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

8. Uji Valid *Assurance* Pasar Pembangunan

		Correlations				
		item_1	item_2	item_3	item_4	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.191	.949**	1.000**	.961**
	Sig. (2-tailed)		.420	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20
item_2	Pearson Correlation	.191	1	.153	.191	.436
	Sig. (2-tailed)	.420		.520	.420	.055
	N	20	20	20	20	20
item_3	Pearson Correlation	.949**	.153	1	.949**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.520		.000	.000
	N	20	20	20	20	20

item_4	Pearson Correlation	1.000**	.191	.949**	1	.961**
	Sig. (2-tailed)	.000	.420	.000		.000
	N	20	20	20	20	20
skor_total	Pearson Correlation	.961**	.436	.937**	.961**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.055	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

9. Uji Valid Assurance Pasar Pagi

Correlations						
		item_1	item_2	item_3	item_4	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.662**	.881**	.767**	.920**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20
item_2	Pearson Correlation	.662**	1	.751**	.672**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.001	.000
	N	20	20	20	20	20
item_3	Pearson Correlation	.881**	.751**	1	.871**	.965**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	20	20	20	20	20
item_4	Pearson Correlation	.767**	.672**	.871**	1	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	20	20	20	20	20
skor_total	Pearson Correlation	.920**	.838**	.965**	.911**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

10. Uji Valid *Emphaty* Pasar Pembangunan

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.823**	.000	.477*	.657**
	Sig. (2-tailed)		.000	1.000	.034	.002
	N	20	20	20	20	20
item_2	Pearson Correlation	.823**	1	.230	.707**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000		.329	.000	.000
	N	20	20	20	20	20
item_3	Pearson Correlation	.000	.230	1	.067	.561*
	Sig. (2-tailed)	1.000	.329		.780	.010
	N	20	20	20	20	20
item_4	Pearson Correlation	.477*	.707**	.067	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.034	.000	.780		.000
	N	20	20	20	20	20
skor_total	Pearson Correlation	.657**	.879**	.561*	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.010	.000	
	N	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

11. Uji Valid *Emphaty* Pasar Pagi

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.771**	-.289	.665**	.720**
	Sig. (2-tailed)		.000	.217	.001	.000
	N	20	20	20	20	20
item_2	Pearson Correlation	.771**	1	-.182	.678**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.443	.001	.000
	N	20	20	20	20	20
item_3	Pearson Correlation	-.289	-.182	1	-.328	.543**
	Sig. (2-tailed)	.217	.443		.158	.185

	N	20	20	20	20	20
item_4	Pearson Correlation	.665**	.678**	-.328	1	.660**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.158		.002
	N	20	20	20	20	20
skor_total	Pearson Correlation	.720**	.812**	.309	.660**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.185	.002	
	N	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

12. Uji Reliabilitas Pasar Pembangunan

a. *Tangible*

Case Processing Summary				Reliability Statistics	
		N	Percentage	Cronbach's Alpha	N of Items
Cases	Valid	20	100.0		
	Excluded ^a	0	.0	.469	3
	Total	20	100.0		

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

b. *Reliability*

Case Processing Summary				Reliability Statistics	
		N	Percentage	Cronbach's Alpha	N of Items
Cases	Valid	20	100.0		
	Excluded ^a	0	.0	.937	5
	Total	20	100.0		

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

c. Responsiveness**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
1.000	4

d. Assurance**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	4

e. Empathy**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.600	4

13. Uji Reliabilitas Pasar Pagi

a. *Tangible*

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.813	3

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

b. *Reliability*

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.932	5

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

c. *Responsiveness*

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.958	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

d. Assurance

Case Processing Summary

		N	Percentage
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

e. Empathy

Case Processing Summary

		N	Percentage
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.713	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.