

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAKSANAAN TERA ULANG ALAT UKUR TAKAR TIMBANG DAN PERLENGKAPANNYA PADA BIDANG METROLOGI DI DINAS KOPERASI, USAHA MIKRO KECIL MENENGAH, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI SULAWESI TENGAH**

**Hasrudin Usman**

*(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas tadulako)*

## **Abstract:**

*This research aimed to know the influence of Service Quality toward Society Satisfactory in Realization of UTTP Tool Calibration of Metrology Field at Department of Cooperatives and Small Industry Medium Enterorise and Trade Central Sulawesi Province. The theory of service quality used was from Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman and Leonard L. Berry which consist of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy, whereas the theory of society satisfactory was from Philip Kotler which covers need, wants, and expectations. This research was a survey research with quantitative approach. The population of the research was the owner or the user of UTTP tool calibration that noted in calibration register book from October to November 2011 which numbered 120 persons that drawn using Taro Yamane formula so that the sample became 55 persons. The collection data method covered documentation study and questionnaire. The technique of data analysis used was simple linear regression analysis. The research result showed that there was an influence of service quality toward society satisfactory in UTTP tool calibration of Metrology Field at Department of Coopertives and Small Industry Medium Enterprise and Trade Central Sulawesi Province. This result also showed that the relationship between service quality and society satisfactory was on strong level. The variable descriptive analysis result of service quality showed that from all dimension, the assurance dimension has a strong result particularly on service efficiency assurance, whereas the weak dimension was tangible dimension which was the uncomfortable of service place.*

**Keywords:** *Service, Service Quality, Society Satisfactory.*

Untuk mewujudkan perlindungan terhadap kebenaran hasil pengukuran sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal, perlu adanya keterlibatan dan kepastian hukum dalam pemakaian satuan ukuran, standar satuan, metoda pengukuran, dan alat-alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya (UTTP), yang dituangkan melalui peraturan perundang-undangan dibidang kemetrologian.

Sejalan dengan pelaksanaan otonomisasi, urusan kemetrologian ditetapkan menjadi urusan pilihan bagi Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sebagaimana diatur melalui Peraturan Peme-

pentingan umum/konsumen atas jami-nan rintah No.38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota melalui Unit pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Metrologi Legal untuk pelayanan tera/tera ulang dan melalui Unit Kerja untuk pembinaan dan pengawasan kemetrologian.

Bidang Metrologi adalah unit teknis yang bernaung pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah. Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang metrologi mengacu pada visi dan misi organisasi. Visi Bidang Metrologi adalah menciptakan tertib

ukur dan ukuran di masyarakat sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan. Visi ini sesuai dengan motto institusi Metrologi di seluruh Indonesia “Bencana Patakan, Pralaya Kapradanan”, yang artinya penyalahgunaan ukuran/takaran akan menimbulkan ketidakpercayaan.

Untuk mewujudkan visi tersebut, Bidang Metrologi memiliki misi yang tertuang dalam tugas pokok kemetrologian (pasal 9 Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan no. 61/MPP/Kep/2/1998), yakni:

- 1) Pengelolaan standar ukuran, satuan ukuran dan laboratorium
- 2) Peneraan dan penera ulangan terhadap alat ukur, takar, timbang, dan perlengkapannya (UTTP)
- 3) Pengawasan UTTP dan Barang Dalam Keadaan Terbungkus (BDKT)
- 4) Penyuluhan Kemetrologian

Salah satu tugas yang diemban oleh Bidang Metrologi adalah memberikan pelayanan peneraan dan penera ulangan terhadap alat ukur, timbang, takar dan perlengkapannya (UTTP) yang digunakan dalam transaksi perdagangan. Peneraan atau penera ulangan adalah kegiatan pengamatan, pengujian dan diakhiri dengan pemberian cap tanda tera sah atau batal terhadap unjuk kerja suatu alat ukur, timbang, takar dan perlengkapannya (UTTP). UTTP yang telah ditera, secara periodik wajib ditera ulang kembali berdasarkan Syarat-syarat Teknik Khusus (SSTK) masing-masing UTTP yang dikeluarkan oleh Direktorat Metrologi Departemen Perdagangan Republik Indonesia.

Bentuk pelayanan peneraan/penera ulangan diberikan secara langsung kepada pemilik, produsen maupun pengguna UTTP. Oleh karena belum adanya institusi lain di wilayah kabupaten/kota selain Provinsi Sulawesi Tengah yang memiliki kewenangan menyelenggarakan tera/tera ulang UTTP, maka iklim kompetisi tidak ada dalam kegiatan ini. Konsumen pemilik atau pengguna UTTP yang digunakan dalam melakukan transaksi perdagangan di wilayah Provinsi Sulawesi Tengah,

wajib menera/menera ulangkan alat ukurnya hanya di Bidang Metrologi. Suka atau tidak suka, mereka (konsumen) dalam periode tertentu harus menera ulangkan UTTP tersebut. Salah satu bentuk pelayanan kemetrologian yang dilakukan oleh Bidang Metrologi yaitu pelaksanaan sidang tera ulang alat UTTP setiap setahun sekali.

Maksud dari kegiatan sidang tera ulang adalah agar dapat: (1) Menjamin kebenaran alat ukur, (2) Meningkatkan kesadaran hukum masyarakat, (3) Menumbuhkan rasa saling percaya antar pelaku usaha dan konsumen. Sedang untuk tujuan dari kegiatan ini adalah: (1) Melindungi konsumen terhadap kebenaran pengukuran dan kepastian hukum dan pemakaian UTTP, (2) Teridentifikasinya UTTP yang ada dimasyarakat serta jenis-jenis UTTP (3) melakukan sinkronisasi program yang kaitannya dengan kemetrologian, (4) Meningkatkan kerjasama antar institusi terkait, (5) Untuk meningkatkan jumlah tera ulang UTTP.

Namun terkait dengan pelaksanaan kegiatan tersebut, ternyata masih banyak masyarakat pemilik, pengguna alat UTTP yang tidak menera ulangkan alat UTTP miliknya dengan berbagai alasan. Ada yang beralasan UTTP miliknya masih dalam kondisi yang baik, ada pula pemilik UTTP yang memang tidak ingin menera ulangkan UTTP miliknya karena terkendala mahal biaya reparasi dan retribusi yang dibebani, ada pula yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena pengalaman sebelumnya terhadap alat UTTP yang diperbaiki justru tidak berfungsi normal.

Terkait dengan pelayanan sidang tera ulang alat UTTP yang diberikan oleh Bidang Metrologi, selama ini tidak ada parameter keberhasilan pelayanan yang dapat dijadikan acuan bahwa pelayanan telah diberikan dengan baik atau bahkan sebaliknya, pelayanan yang diberikan masih banyak kekurangan. Di sisi lain, apakah pelayanan tersebut telah memenuhi harapan para pelaku usaha dan melindungi konsumen dari kecurangan atau apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah me-

menuhi tingkat kepuasan para pelaku usaha, masih belum diketahui.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml *et al.* (1990: 26) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Untuk Dimensi *tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:
  - (1) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - (2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - (3) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - (4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - (5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - (6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) Untuk Dimensi *reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator:
  - (1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - (2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - (3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - (4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) Untuk Dimensi *responsiveness* (respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:
  - (1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - (2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - (3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

- (4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - (5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - (6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- 4) Untuk Dimensi *assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:
    - (1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
    - (2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
    - (3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
    - (4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
  - 5) Untuk Dimensi *empathy* (empati), terdiri atas indikator:
    - (1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
    - (2) Petugas melayani dengan sikap ramah
    - (3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
    - (4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
    - (5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Selanjutnya untuk menilai kualitas pelayanan tersebut, maka dapat dilihat dari kepuasan masyarakat dalam pelayanan Tera Ulang Alat UTTP pada Bidang Metrologi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah. Kotler dalam Arief (2007: 170), pelanggan atau nasabah merasa puas terhadap pelayanan bila dapat memenuhi kebutuhan (*need*), keinginan (*wants*), dan pengharapan atau ekspektasi (*expectations*). Kebutuhan (*need*) manusia adalah suatu keadaan perasaan kekurangan akan kepuasan dasar tertentu. Keinginan (*wants*) manusia adalah dorongan-dorongan akan pemuas tertentu dari kebutuhan yang lebih mendalam. Adapun pengertian pengharapan atau ekspektasi (*expectations*) menurut Leonard L. Berry dan A. Parasuraman dalam Arief (2007: 170) adalah standar perbandingan yang biasa digunakan

dalam dua cara yang berbeda, yaitu *what customer want to occur (desires)* yang berarti apa yang akan dipikirkan pelanggan dalam menghadapi pelayanan (prediksi) dan apa yang ingin dipikirkan pelanggan (keinginan). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa harapan pelanggan dalam hal ini nasabah merupakan standar yang tepat untuk menilai *service quality*, di mana pelanggan memiliki dua tingkat ekspektasi, yakni *adequate service* (pelayanan yang memadai) dan *desired service* (pelayanan yang diinginkan).

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas maka peneliti tertarik mengangkat judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Tera Ulang Alat UTTP pada Bidang Metrologi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah.

**METODE**

Penelitian dilakukan pada kantor Bidang Metrologi Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah. Jenis penelitian menggunakan metode survei dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi peneli-

tian adalah pemilik ataupun pengguna alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya (UTTP) yang datang ke kantor metrologi untuk menera ulang alat UTTP miliknya dan terdata pada buku register tera dari bulan oktober sampai dengan november tahun 2011.

Teknik pengambilan dan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari studi dokumentasi dan teknik angket. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat analisis regresi sederhana guna untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan tera ulang alat UTTP pada Bidang Metrologi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah dengan melakukan pengujian hipotesis.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana serta melakukan pengujian hipotesis. Adapun hasil analisis regresi linear sederhana pada penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel di bawah:

**Tabel 1. Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,049	,930		1,128	,265
Kualitas Pelayanan	,097	,012	,754	8,360	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Model persamaan regresi yang diperoleh dengan konstanta dan koefisien regresi yang ada pada Tabel di atas, maka diperoleh model persamaan regresi:

$$Y = 1.049 + 0.754 X$$

Nilai konstanta sebesar 1.049 menyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (independen) tetap atau tidak mengalami perubahan (bernilai nol), maka variabel kepuasan masyarakat (dependen) akan bernilai tetap atau sebesar 1.049.

Koefisien regresi 0.754 menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan (koefisien bertanda positif) variabel kualitas pelayanan (X) akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0.754.

Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini dilihat dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} = 69.892 > F_{tabel} = 4.023$ . Hasil ini memberikan arti bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap

kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan tera ulang alat UTTP pada Bidang Metrologi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah. Signifikansi juga dapat di-

lihat dari nilai sig  $\alpha$ , jika di bawah 0.05 maka dapat dinyatakan signifikan dengan nilai sig 0.000 lebih kecil dari 0.05. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dal Tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Anova**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	136,409	1	136,409	69,892	,000 <sup>a</sup>
	Residual	103,441	53	1,952		
	Total	239,850	54			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan  
 b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Selanjutnya untuk mengetahui besaran hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen maka dapat dilihat dari koefisien determinasi/*R square*( $R^2$ ) yang pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan

model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Untuk mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel dependen, maka dapat dilihat di bawah ini:

**Tabel 3. Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,754 <sup>a</sup>	,569	,561	1,39704

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan  
 b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Nilai  $R^2$ (*R Square*) menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan masyarakat adalah  $0,754^2 \times 100\% = 56,9\%$ . Hasil tersebut dapat dimaknai bahwa variabel kualitas pelayanan(X) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 56,9% terhadap variabel kepuasan masyarakat(Y) dan 43,1% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi dalam penelitian ini. Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar hubungan di antara variabel yang diteliti, maka dapat dilihat dari nilai R (koefisien regresi). Tabel di atas menunjukkan nilai  $R = 0.754$ , maka dapat disimpulkan bahwa hubungan variabel kualitas pelayanan (independen) dengan variabel kepuasan masyarakat (dependen) adalah sebesar 0.754 dan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat.

**Pembahasan**

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Tera Ulang Alat UTTP pada Bidang Metrologi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah***

Kualitas pelayanan merupakan suatu yang ditunjukkan dalam suatu pelayanan dengan memberikan hasil yang melebihi harapan dari pelayanan yang diberikan atau diinginkan. Dalam pelayanan tersebut harus memiliki kualitas agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mulai dari dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* yang ditunjukkan pegawai dalam melakukan pelayanan, yang mana dalam penelitian ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan tera/tera ulang UTTP pada Bidang Metrologi Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah.

Pelayanan tera/tera ulang UTTP adalah pelayanan yang memerlukan kecermatan sehingga membutuhkan ketepatan dalam pelayanannya guna mewujudkan perlindungan terhadap kepentingan umum/konsumen atas jaminan kebenaran hasil pengukuran sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal.

Bentuk pelayanan peneraan/penera ulangan diberikan secara langsung kepada pemilik, produsen maupun pengguna UTTP. Belum adanya institusi lain di wilayah kabupaten/kota selain Provinsi Sulawesi Tengah yang memiliki kewenangan menyelenggarakan tera/tera ulang UTTP mengakibatkan persaingan dalam menunjukkan pelayanan yang berkualitas tidak begitu penting. Hal ini akan berdampak bagi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yang dalam hal ini mereka yang melakukan atau menera ulang alat ukurnya di bidang metrologi.

Namun demikian, meskipun kurangnya iklim kompetisi dalam pelayanan tera/tera ulang UTTP ini karena keberadaan bidang metrologi yang dinaungi oleh Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah tidak membuat pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat berkurang atau buruk melainkan pelayanan yang diberikan sudah dilakukan secara berkualitas, sebagaimana hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan tera ulang alat UTTP pada Bidang Metrologi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah yang dilihat perolehan nilai  $F_{hitung} = 69.892 > F_{tabel} = 4.023$ . Hal ini memberikan arti bahwa pelayanan tera/tera ulang UTTP yang diberikan kepada masyarakat sudah berkualitas karena hasil penelitian ini menunjukkan demikian.

Untuk memberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, maka pegawai

maupun bidang Metrologi harus menunjukkan kualitas agar sesuai harapan masyarakat. Artinya bahwa kualitas pelayanan akan tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai atau memenuhi keinginan dari yang dilayani, yang dalam hal ini masyarakat dalam pelayanan tera/tera ulang UTTP ini karena keberadaan bidang metrologi yang dinaungi oleh Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah.

Pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan tera/tera ulang UTTP pada Bidang Metrologi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah sangat ditentukan oleh dimensi *assurance* (jaminan) yang memiliki pengaruh paling kuat, sedangkan yang paling lemah adalah dimensi *tangibles*. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik karena memberikan jaminan kepada masyarakat yang dilayani sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dari masyarakat terkait dengan jaminan pelayanan yang diberikan. Hal ini mendapat respon positif dari masyarakat dimungkinkan karena pelayanan tera/tera ulang UTTP yang diberikan memiliki keakuratan dalam hal pengukuran.

Selain itu, hasil yang menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang lemah dalam menentukan kualitas pelayanan tera/tera ulang UTTP adalah dimensi *tangibles*. Hal ini memberikan makna bahwa pelayanan yang diberikan tidak didukung oleh tampilan fisik yang berkualitas sehingga memberikan kesan kepada masyarakat yang dilayani menjadi kurang puas dengan tampilan yang ada saat ini. Hasil tersebut diperkuat pengamatan peneliti yang melihat bahwa tampilan fisik dari Bidang Metrologi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah memang belum menunjukkan bahwa secara fisik memiliki kualitas, namun yang paling penting dari pelayanan yang diberikan adalah

hasil yang diterima masyarakat dapat memuaskan.

Pengaruh atau kontribusi variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 56,9% ( $0,754^2 \times 100\%$ ). Hasil tersebut memberikan makna bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh kontribusi sebesar 56,9% terhadap variabel kepuasan masyarakat dan sisanya 43,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi. Pengaruh tersebut merupakan kemampuan variabel kualitas pelayanan dan menjelaskan perubahan pada kepuasan masyarakat, artinya bahwa jika terjadi peningkatan satu satuan unit pada kualitas pelayanan maka akan meningkatkan pula kepuasan masyarakat dalam satu satuan unit.

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar hubungan di antara variabel yang diteliti, maka dapat dilihat dari nilai R (koefisien regresi). Nilai R yang diperoleh adalah 0.754. Nilai tersebut memberikan makna bahwa hubungan variabel kualitas pelayanan (independen) dengan variabel kepuasan masyarakat (dependen) adalah sebesar 0.754 dan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat di antara variabel yang diteliti. Keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat, karena di dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka pemberi layanan harus mengutamakan kepuasan masyarakat yang dilayaninya melalui pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan dari masyarakat penerima layanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis dalam penelitian ini, maka disimpulkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan tera ulang alat UTTP pada Bidang Metrologi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa hubungan antara

kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berada pada korelasi yang kuat. Hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa dari seluruh dimensi yang diteliti yang terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, dimensi *assurance* memiliki hasil yang kuat terutama pada jaminan ketepatan waktu pelayanan, sedangkan dimensi yang lemah adalah dimensi *tangible* yaitu tempat pelayanan yang kurang nyaman.

## DAFTAR RUJUKAN

- Arief. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan). Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 61/MPP/kep/2/1998.
- Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan pemerintahan Daerah kabupaten/Kota.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman dan Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.