

Buku Monograf

**PENINGKATAN MUTU
LAYANAN METROLOGI LEGAL
DI PASAR RAKYAT KOTA
SURABAYA**

Oleh

Nuruni Ika K. W.

Ignatia Martha Hendrati

Penerbit : Mitra Abisatya

Peningkatan Mutu Layanan Metrologi Legal Di Pasar Rakyat Kota Surabaya

Penulis :

Nuruni Ika K. W.

Ignatia Martha Hendrati

ISBN : 978-623-94504-5-8

Diterbitkan pertama kali dalam bahasa Indonesia

oleh :

CV. Mitra Abisatya

Email : penerbitmitraabisatya@gmail.com

Cetakan pertama, September 2021

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang.

Dilarang memproduksi atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa seijin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan buku monograf ini dengan judul “**PENINGKATAN MUTU LAYANAN METROLOGI LEGAL DI PASAR RAKYAT KOTA SURABAYA**” .

. Dalam ranah pemerintahan, kualitas jasa yang dimaksud adalah kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Sehingga dengan begitu perlu kita ketahui hal apa saja yang menjadi keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tera ulang kepada pemerintah agar hal ini bisa digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan mutu layanan sehingga antusiasme tera ulang juga bisa meningkat. Melihat fenomena yang terjadi tersebut maka UPT Metrologi legal kota Surabaya perlu melakukan peningkatan mutu yang terkait dengan kualitas layaan maupun melakukan terobosan baru guna memperbaiki kualitas mutu layanan tera ulang sehingga tujuan dapat tercapai secara maksimal. Dengan demikian, perlu dilakukan kajian yang lebih mendalam terkait dengan kinerja pelayanan dan kebutuhan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) di Kota Surabaya dalam rangkapelaksanaan pelayanan tera dan tera ulang, mencakup antara lain kebutuhan SDM penera, sarana pelayanan, anggaran, dan prosedur pelayanan yang baik

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa buku monograf ini masih banyak kekurangan dalam isi maupun penulisannya. Oleh karena itu semua kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan penulisan selanjutnya. Akhir kata, semoga buku ini dapat bermanfaat bagi pembaca baik sebagai bahan kajian maupun sumber informasi, serta bermanfaat bagi semua pihak.

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Ringkasan	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Khusus Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan	4
2.2 Pelayanan Publik	4
2.3 Kualitas Layanan	4
2.4 Layanan	5
2.5 Metrologi Legal	16
2.5.1 Kalibrasi Peneraan	16
2.6 Target Capaian Tahunan	21
2.7 Roadmap atau Perencanaan Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Kerangka Penelitian	33
3.2. Metode Analisis Data	34
3.3 Teknik Pengumpulan Responden	45
3.3.1 Teknik Pendekatan Populasi Dan Sample	45
3.4 Lokasi Penelitian	45
3.4 Sumber Data	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Kualitas Layanan Metrologi Legal Kota Surabaya..... 48
- 4.2 Penggunaan Layanan Uptd Metrologi Legal Kota Surabaya.... 58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- 5.1 Kesimpulan 68
- 5.2 Saran..... 79

Daftra Putaka

PENINGKATAN MUTU LAYANAN METROLOGI LEGAL DI PASAR RAKYAT KOTA SURABAYA

Ringkasan

Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan Di Pasar Rakyat, maka pemerintah akan mencanangkan program perbaikan pengelolaan dan pemberdayaan pasar Rakyat .Tujuannya yakni terciptanya pasar rakyat yang tertib, teratur, aman, bersih dan sehat, seperti tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2012 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional. Indikator pasar tertib adalah adanya pasar tertib ukur yang ditunjukkan penggunaan timbangan yang benar, perilaku pedagang dalam pengukuran dan penimbangan dengan tepat dalam rangka melayani konsumen dengan baik. Meningkatnya kepuasan pelanggan wajib tera dikarenakan adanya peningkatan pada kualitas pelayanan

Tujuan Penelitian ini mapping penggunaan pelayanan tera dan tera ulang di UPTD Metrologi Legal Kota Surabaya. serta untuk mengetahui kinerja pelayanan tera dan tera ulang di UPTD Metrologi Legal Kota Surabaya

Populasi penelitian adalah Pelanggan/Pengguna Layanan, pengguna alat ukur timbangan. Sampel ditentukan dengan teknik penyampelan acak bertingkat. Informan dipilih secara sengaja dengan pertimbangan tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan menunjukkan bahwa dari semua dimensi, jaminan memiliki hasil yang kuat terutama pada jaminan efisiensi layanan, sedangkan dimensi yang lemah adalah dimensi nyata yang merupakan ketidak nyamanan tempat layanan.

Kata Kunci : Metrology Legal, Kualitas layanan , Pasar Rakyat