

**KENDALA PELAYANAN TERA DAN TERA ULANG PADA  
KANTOR UNIT PELAYANAN TEKNIS METROLOGI LEGAL  
DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN  
KABUPATEN GOWA**

**THE DIFFICULTIES IN CALIBRATION AND  
RECALIBRATION SERVICES AT THE OFFICE OF THE  
LEGAL METROLOGY TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT  
OF THE TRADE AND INDUSTRY OFFICE OF GOWA  
REGENCY**



**ASRAM SUHENDRA**

**Nomor Induk Mahasiswa : 105.03.14.014.18**

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2022**

**KENDALA PELAYANAN TERA DAN TERA ULANG PADA  
KANTOR UNIT PELAYANAN TEKNIS METROLOGI LEGAL  
DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN  
KABUPATEN GOWA**

**THE DIFFICULTIES IN CALIBRATION AND  
RECALIBRATION SERVICES AT THE OFFICE OF THE  
LEGAL METROLOGY TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT  
OF THE TRADE AND INDUSTRY OFFICE OF GOWA  
REGENCY**



**Nomor Induk Mahasiswa : 105.03.14.014.18**

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2022**

## HALAMAN PENERIMAAN PENGUJI

Judul Tesis : Kendala Pelayanan Tera dan Tera Ulang Pada Kantor Unit Pelayanan Teknis Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : **Asram Suhendra**

NIM : 105 03 14 014 18

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi : Administrasi Publik

Telah diuji dan dipertahankan di depan Panitia Penguji Tesis pada tanggal 28 Agustus 2022 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik (M.A.P) pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 Agustus 2022

### Tim Penguji

**Dr. H. Muhammadiyah, M.M**  
(Pembimbing I /Penguji)

**Dr. Nuryanti Mustari, M.Si.**  
(Pembimbing II/Penguji)

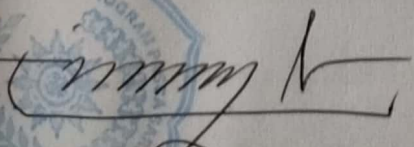
**Dr. Fatmawati, M.Si.**  
(Penguji)

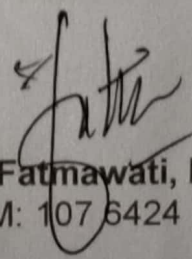
**Dr. Jaelan Usman, M.Si.**  
(Penguji)

### Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik

  
Prof. Dr. H. Irwan Akib, M.Pd.  
NBM: 613 949

  
Dr. Fatmawati, M. Si.  
NBM: 107 6424

TESIS

KENDALA PELAYANAN TERA DAN TERA ULANG  
PADA KANTOR UNIT PELAYANAN TEKNIS METROLOGI LEGAL  
DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN GOWA

Yang disusun dan diajukan oleh

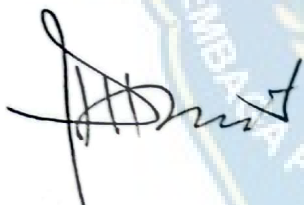
**ASRAM SUHENDRA**

Nomor Induk Mahasiswa : 105 03 14 014 18

Telah dipertahankan di depan panitia Ujian Tesis  
Pada Tanggal 28 Agustus 2022

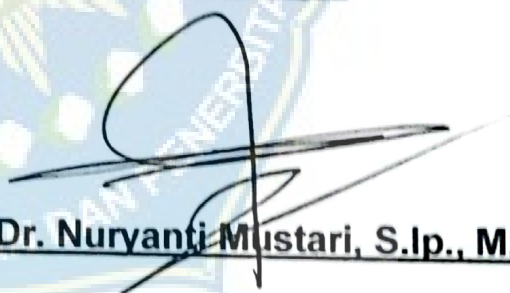
Menyetujui  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Dr. H. Muhammadiyah, M.M

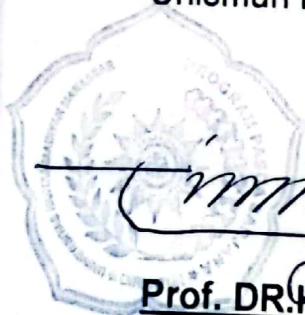
pembimbing II



Dr. Nuryanti Mustari, S.Ip., M.Si.

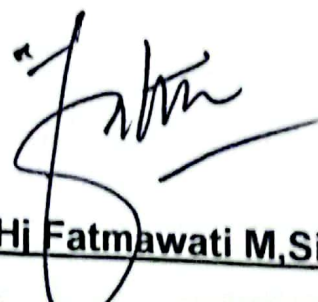
Menyetujui

Direktur Program Pascasarjana  
Unismuh Makassar



Prof. DR.H. Irwan Akib, M.Pd

Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik



Dr. Hj Fatmawati M.Si

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia- Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul, **Kendala Pelayanan Tera dan Tera Ulang Pada Kantor Unit Pelayanan Teknis Metrologi Legal Kabupaten Gowa**. Tesis ini disusun berdasarkan hasil penelitian dan merupakan syarat ujian guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung proses penulisan skripsi ini, khususnya, kepada yang terhormat

1. Bapak **Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak **Prof. Dr. H. Irwan Akib, M.Pd.**, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
3. Ibu **Dr. Fatmawati, M.Si**, selaku Ketua Program Studi Megister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah menyediakan sarana dan prasarana perkuliahan.
4. Ibu **Dr. H. Muhammadiyah, M.M**, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

5. Ibu **Dr. Nurhayati Mustari, M.Si**, selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Tata Usaha Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Teman Begadang di Gedung Putih dan semua kebersamaan, sungguh penulis senang sekali bisa dapat melibatkan diri dalam penulisan tesis ini.

Akhirnya, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menghindari kesalahan, namun apabila ada kesalahan dan kekurangan mohon dimaafkan, penulis berharap Tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Makassar, 11 Agustus 2022

Asram Suhendra

## ABSTRACT

**Asram Suhendra, 2022.** The Difficulties in Transparency of Calibration and Recalibration Services at the Legal Metrology UPT Office of Gowa Regency. (supervised by Muhammadlah and Nuryanti Mustari)

The activities of Gowa Regency Legal Metrology UPT is carried out in 2019 based on Calibration and Recalibration Service letter given by the Metrology Directorate on 26 December 2019, its still new that making the Legal Metrology UPT in implementing the Transparency of Calibration and Recalibration Services still encountered problems. This study aimed at (1) describing how the obstacles in implementing the principle of transparency in providing calibration and recalibration services at the UPT Metrology Legal Gowa Regency, (2) describing the transparency of the cost of calibration and recalculation services at UPT Metrology Gowa Regency, (3) describing the implementation transparency of the completion time of calibration and recalculation services at UPT Metrology, Gowa Regency, (4) Describing the implementation of information transparency of calibration and recalculation services at UPT Metrology, Gowa Regency.

This type of research was a qualitative research method by examining directly to the research location, as well as conducting interviews with informants who were considered capable in providing information about the constraints on the transparency of office services. It was due to the obstacles experienced by the Legal Metrology UPTD of Gowa Regency related to inadequate human resources, insufficient facilities and infrastructure, limited budget, and the absence of supervision and counseling functions.

**Keywords:** *Calibration, Recalibration, Legal Metrology, Constraints, Transparency*



Manuscript Certified by  
Language Institute of Unruh Makassar  
Date: 20 June 22 | Abstract  
Authorized by: *[Signature]*  
UPBKUI

# DAFTAR ISI

hal

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
7. Manfaat Penelitian .....	9
TINJAUAN PUSTAKA .....	11
A. Hasil Penelitian terdahulu .....	11
B. Teori dan Konsep .....	15
1. Pelayanan Publik .....	15
2. Kendala Pelayanan Publik .....	48
3. Metrologi Legal .....	60
C. Kerangka Pikir .....	70
BAB III .....	75
METODE PENELITIAN .....	75
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	75
B. Jenis Penelitian .....	75
C. Unit Analisis dan Penentuan Informan .....	75
D. Jenis Dan Sumber Data .....	76
7. Jenis Data .....	76
2. Sumber Data .....	77
E. Teknik Pengumpulan Data .....	77
8. Melalui Proses Wawancara .....	77
9. Studi Pustaka .....	77
F. Teknik Analisis Data .....	78
1. <i>Data reduction</i> (Reduksi data) .....	78



2. Data display (Penyajian data).....	78
3. Conclusion Drawing/verification.....	78
G. Pengabsahan Data .....	79
10. Triangulasi sumber .....	80
11. Triangulasi teknik.....	80
12. Triangulasi waktu .....	80
BAB IV.....	81
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	81
A. Gambaran Umum lokasi Penelitian.....	81
1. Kantor Unit Pelayanan Teknis (UPT) Metrologi Legal Kab. Gowa.....	81
3. Metode Pelaksanaan Tera dan Tera Ulang .....	83
4. Sumber Daya Manusia.....	83
5. Jenis Alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya (UTTP) yang beredar dan Lingkup Pelayanan.....	84
B. Deskripsi Hasil Penelitian tentang Kendala Pelayanan Tera dan Tera Ulang pada Kantor UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa .....	87
C. Pembahasan.....	112
BAB V.....	121
PENUTUP.....	121

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap hari manusia tidak bisa terlepas dari kegiatan transaksi perdagangan untuk memenuhi kebutuhan atau untuk meningkatkan kapasitas ekonomi. Dalam kegiatan transaksi perdagangan tersebut tidak jarang digunakan alat ukur dan alat takar untuk melakukan transaksi perdagangan tersebut. Alat ukur dan takar tersebut diperlukan untuk mengukur jumlah volume barang yang ditransaksikan.

Beberapa alat ukur yang sering digunakan dalam kegiatan transaksi perdagangan seperti timbangan, takaran basah, meter, meter Kwh, Alat ukur SPBU, dsb. Tidak jarang banyak konsumen yang merasa timbangan dan atau alat ukur yang digunakan tidak sesuai, sehingga konsumen merasa dibohongi atau dicurangi akibat ketidaksesuaian alat ukur yang digunakan tersebut. Bahkan bisa saja produsen atau penjual mengalami kerugian akibat ketidaksesuaian alat ukur yang mereka gunakan. Untuk melindungi kepentingan umum tersebut maka dibentuklah kegiatan Metrologi Legal oleh Kementerian Perdagangan sebagaimana diatur dalam UU NO. 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal.

Kegiatan Teknis di bidang metrologi Legal adalah jasa pelayanan tera dan tera ulang, pengawasan serta penyuluhan alat-alat Ukur, Takar,

Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) dan Barang Dalam Keadaan Terbungkus (BDKT). Kegiatan Tera dan Tera Ulang tersebut adalah kegiatan pengamatan, pengujian dan diakhiri dengan memberi cap tanda tera pada alat ukur tersebut. Pemberian cap tanda tera tersebut adalah jaminan akan kebenaran pengukuran dari alat ukur yang digunakan tersebut sehingga konsumen maupun penjual atau pemilik jasa tidak saling mencurigai akan kebenaran alat ukur dalam transaksi perdagangan tersebut.

Akibat pentingnya akan kegiatan Tera dan Tera Ulang tersebut, maka kewenangan kegiatan tera dan Tera ulang telah dilimpahkan ke Kabupaten/Kota, bukan lagi menjadi kewenangan Propinsi sebagaimana telah berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dijelaskan bahwa “pembagian urusan pemerintahan sub urusan standarsasi dan perlindungan konsumen diserahkan kepada daerah Kabupaten/Kota terkait dengan pelaksanaan metrologi legal berupa tera, tera ulang dan pengawasan”. Kewenangan tera, tera ulang dan pengawasan tersebut dilimpahkan ke Pemerintah Daerah Kabupaten atau Pemerintah Kota agar jangkauan pelayanan tera tera ulang mampu menjangkau semua alat UTTP yang beredar di masyarakat, sebagaimana laporan hasil evaluasi kinerja Direktorat Metrologi Legal Kementerian Perdagangan RI tahun 2014 yang

menyebutkan bahwa rata rata UPTD Propinsi di Indonesia hanya mampu menjangkau 46,28% dari seluruh jumlah potensi alat UTTP yang beredar sehingga didoronglah Kabupaten/Kota untuk bisa melaksanakan kegiatan Metrologi Legal.

Kegiatan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Metrologi Legal di Kabupaten Gowa baru bisa terbentuk pada tahun 2017, terbentuk sesuai dengan Peraturan Bupati Gowa Nomor 65 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Metrologi Legal Pada Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah. UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa merupakan unsur pelaksana teknis operasional Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa yang melaksanakan sebagian tugas & fungsi dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa yaitu melaksanakan pelayanan Tera dan Tera Ulang.

Namun banyak kendala yang dihadapi dalam kegiatan Pelayanan Tera dan Tera Ulang yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia, mulai dari masih banyaknya Daerah yang belum bisa membentuk Unit Pelayanan Teknis sebagaimana laporan Pusat kebijakan Perdagangan Dalam Negeri Badan Pengkajian dan Pengembangan Kementerian Perdagangan tahun 2014 , Berdasarkan data survey yang dilakukan tersebut, *“pelayanan Tera dan Tera Ulang tidak maksimal karena rendahnya prioritas Pemerintah Daerah. Pemerintah daerah seharusnya memprioritaskan kegiatan pelayanan tera/tera ulang karena*

*kegiatan tersebut wajib dilaksanakan dalam rangka perlindungan konsumen, bukan sebagai sumber PAD*". Selain itu ongkos reparasi Alat UTTP yang dinilai oleh masyarakat tidak jelas, serta tidak adanya unit kerja di daerah yang mengawasi kegiatan UPT dalam melaksanakan tera dan tera ulang di lapangan.

Hasil penelitian Ladin Hari Prayudhi dengan judul "kendala dan tantangan pembentukan Unit Metrologi Legal Pasca Diberlakukannya UU No. 23 Tahun 2014" menunjukkan hasil bahwa kendala pembentukan UPT Metrologi Legal di Indonesia adalah kurangnya SDM Penera, Sarana dan Prasarana berupa peralatan yang sudah ditentukan di peraturan Menteri Perdagangan no. 78 tahun 2016 masih minim, serta adanya kendala kelembagaan yang belum terbentuk. Hasil penelitian di antara lain Irfan Ridwan Maksum pada jurnal "Perbandingan Urusan Metrologi Indonesia dan Belanda" menunjukkan hasil bahwa salah satu kendala dalam pelaksanaan urusan Metrologi Legal di Indonesia adalah karena kurangnya kesadaran masyarakat dalam hal memandang pentingnya urusan Metrologi Legal. Ini menunjukkan bahwa sarana informasi teknologi terkait pentingnya metrologi legal di Indonesia masih sangat rendah. Sehingga butuh peran massif dari setiap aparatur pelaksana urusan metrologi legal di Indonesia untuk lebih meningkatkan pelayanan tera dan tera ulang di wilayah kerjanya.

Termasuk kegiatan Pelayanan Tera dan Tera Ulang yang dilakukan oleh Kantor UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa yang masih kurang

maksimal. Kewenangan pelaksanaan tera dan tera ulang baru diberikan oleh Direktorat Metrologi pada tahun 2019, umur yang masih singkat tersebut membuat kantor UPT Metrologi Legal dalam melaksanakan Pelayanan tera dan tera ulang masih mengalami banyak kendala

Hasil informasi awal yang penulis peroleh saat melakukan survey awal lapangan di kantor UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa Kantor UPT Metrologi Legal dalam pelaksanaan pelayanan tera dan tera ulang banyak mengalami kendala atau hambatan dalam pelayanan. Beberapa informasi awal yang penulis dapatkan adalah Kantor UPT Metrologi Legal belum bisa melakukan pelayanan untuk seluruh jenis alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) yang ada di Kabupaten Gowa. Sehingga dalam pelayanan tera dan tera ulang untuk beberapa jenis alat UTTP tertentu seperti Batching plant, Asphal Mixing Plant, dan Timbangan jembatan masih wajib bekerja sama dengan Kantor UPT Metrologi Legal Kota Makassar yang mengakibatkan pelayanan tera dan tera ulang di Kabupaten Gowa menjadi lambat, selain itu kantor UPT Metrologi Legal belum bisa menjangkau seluruh alat UTTP yang ada di Kabupaten Gowa. Jumlah data potensi alat UTTP yang ada di Kabupaten Gowa 6.121 unit, sementara yang dijangkau hanya 211 unit atau hanya sekitar 3,4 persen.

Menurut H.A.S Moenir (2001:40), terdapat beberapa faktor yang bisa menjadi penghambat lambatnya pemberian pelayanan pelayanan publik, faktor tersebut adalah:

1. Faktor kesadaran, yaitu tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawab. Hal ini juga menyangkut penyelesaian tugas dan pemberian laporan hasil pekerjaan yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga untuk turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
2. Faktor aturan, yaitu sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Faktor Organisasi, yaitu pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
4. Faktor Pendapatan, yaitu pendapatan pegawai tidak cukup dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun minimum.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan, kemampuan pegawai yang kurang memadai untuk tugas yang diberikan kepadanya, termasuk kurangnya pelatihan, bimbingan teknis, dan pendidikan khusus yang diberikan.
6. Faktor sarana pelayanan, yang meliputi peralatan, perlengkapan dan fasilitas gedung pelayanan yang kurang memadai.

Keenam faktor tersebut masing masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Salah satu faktor dari

enam unsur tersebut tidak ada atau sangat tidak memadai, pelayanan akan terasa sangat kurang atau tidak berjalan dengan baik.

Berdasarkan pada uraian masalah di atas, sehingga peneliti tertarik untuk mengkaji secara mendalam tentang kendala pelayanan tersebut dengan mengangkat judul “Kendala Pelayanan Tera dan Tera Ulang pada Kantor Unit Pelayanan Teknis Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kendala dalam pelayanan kegiatan Metrologi Legal di Kantor UPT Metrologi Legal di Kabupaten Gowa.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan data yang sudah diuraikan pada latar belakang masalah maka ada beberapa hal yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor kesadaran petugas dalam kendala pelayanan tera dan tera ulang di Kantor Unit Pelayanan Teknis (UPT) Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa ?
2. Bagaimana faktor aturan dalam kendala pelayanan pelayanan Tera dan Tera Ulang di Kantor Unit Pelayanan Teknis (UPT) Metrologi Legal Kabupaten Gowa?
3. Bagaimana faktor organisasi dalam kendala pelayanan Tera dan Tera Ulang di Kantor Unit Pelayanan Teknis (UPT) Metrologi Legal Kabupaten Gowa.?



4. Bagaimana faktor pendapatan dalam kendala pelayanan Tera dan Tera Ulang di Kantor Unit Pelayanan Teknis (UPT) Metrologi Legal Kabupaten Gowa ?
5. Bagaimana faktor kemampuan dan keterampilan dalam kendala pelayanan Tera dan Tera Ulang di Kantor Unit Pelayanan Teknis (UPT) Metrologi Legal Kabupaten Gowa ?
6. Bagaimana faktor sarana dalam kendala pelayanan Tera dan Tera Ulang di Kantor Unit Pelayanan Teknis (UPT) Metrologi Legal Kabupaten Gowa ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui faktor kesadaran petugas dalam kendala pelayanan tera dan tera ulang di Kantor Unit Pelayanan Teknis (UPT) Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa ?
2. Untuk mengetahui aturan dalam kendala pelayanan pelayanan Tera dan Tera Ulang di Kantor Unit Pelayanan Teknis (UPT) Metrologi Legal Kabupaten Gowa?
3. Untuk mengetahui organisasi dalam kendala pelayanan Tera dan Tera Ulang di Kantor Unit Pelayanan Teknis (UPT) Metrologi Legal Kabupaten Gowa.?

4. Untuk mengetahui pendapatan dalam kendala pelayanan Tera dan Tera Ulang di Kantor Unit Pelayanan Teknis (UPT) Metrologi Legal Kabupaten Gowa ?
5. Untuk mengetahui faktor kemampuan dan keterampilan dalam kendala pelayanan Tera dan Tera Ulang di Kantor Unit Pelayanan Teknis (UPT) Metrologi Legal Kabupaten Gowa ?
6. Untuk mengetahui faktor sarana dalam kendala pelayanan Tera dan Tera Ulang di Kantor Unit Pelayanan Teknis (UPT) Metrologi Legal Kabupaten Gowa ?

## **7. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Pembahasan terhadap permasalahan permasalahan di atas diharapkan akan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman bagi pembaca tentang proses dan prosedur, serta transparansi di Kantor UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan pada warga yang membutuhkan pelayanan tera dan tera ulang. Sehingga penelitian ini bisa diimplementasikan guna menambah khazanah ilmu, meningkatkan serta memperkaya referensi dan perpustakaan karya ilmiah.

### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil dari penelitian ini bisa memberikan sumbangsi teori, khususnya dalam implementasi kebijakan publik

pada instansi Pemerintah, dan bisa juga menjadi referensi kepada lembaga atau Unit Pelaksana Teknis Metrologi Legal pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kab. Gowa untuk bisa lebih mengoptimalkan pelayanannya.

### 3. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara langsung maupun secara tidak langsung bagi kepustakaan Departemen Ilmu Administrasi Publik serta sebagai bahan perbandingan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian di bidang Administrasi Publik



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Hasil Penelitian terdahulu

Dalam bab ini, peneliti akan memaparkan beberapa kajian terdahulu atau penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Adapun tujuan dari pemaparan kajian terdahulu ini adalah untuk menentukan posisi penelitian serta menjelaskan perbedaannya. Selain itu penelitian terdahulu ini sangat berguna untuk perbandingan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti peneliti sebelumnya:

- 1) Penelitian Heny Sukesi, Ranni Resnia, Erizal Mahatama, dan Bagus Wicaksana (tim peneliti Pusat Kebijakan Perdagangan Dalam Negeri) yang dilakukan pada tahun 2014 dengan judul penelitian "*Analisis Evaluasi Kinerja UPT/UPTD dalam Pelayanan Tera dan Tera Ulang UTTP*". fokus penelitian adalah untuk mengevaluasi kinerja dan menganalisa kendala dalam pelaksanaan pelayanan tera dan tera ulang di di UPT/UPT di Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian tersebut jangkauan untuk pelayanan tera dan tera ulang di daerah penelitian hanya mencapai 46,28% dari keseluruhan populasi UTTP yang digunakan. kendalanya adalah perencanaan yang kurang baik, anggaran yang terbatas, kurang optimalnya prosedur pelayanan tera dan tera ulang di luar kantor (khususnya di pasar tradisional yang belum pasar tertib ukur), kurangnya tenaga penera, kebijakan daerah kurang mendukung serta sarana dan

prasarana yang belum memadai. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah pada fokus penelitian, dimana penelitian tersebut adalah mengevaluasi kinerja pelayanan tera pada UPT dan memahami kendala dengan menggunakan indikator pada kebijakan atau peraturan yang ada baik peraturan pusat maupun daerah mengenai pelayanan tera ulang, ruang lingkup pelayanan, sarana, anggaran, mekanisme dan sanksi terhadap pelanggaran sedangkan penelitian penulis berfokus pada kendala pelayanan tera dan tera ulang dengan menggunakan indikator kendala yang disampaikan oleh H.A.S Moenir yaitu, faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan dan keterampilan, dan faktor sarana,

- 2) Lutfi Indiarti, Afifuddin, Sunariyanto (mahasiswa jurusan administrasi publik, fakultas ilmu administrasi universitas Malang) yang dilakukan pada tahun 2018 dengan judul penelitian "*Kualitas Pelayanan Tera Ulang Untuk Pedagang Pasar Kabupaten Malang*", Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan subjek pegawai Metrologi legal dan informan dari pedagang pasar Kabupaten Malang. Fokus Penelitian yang dilakukan oleh lutfhi indiarti dkk adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Tera ulang di Pasar Kabupaten Malang berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP / M.PAN/7/ 2003 dan upaya peningkatan pelayanan dengan pendekatan sosialisasi dan pengawasan. Hasil

penelitian ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan Tera ulang di Pasar Kabupaten Malang sudah cukup memenuhi prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. secara keseluruhan. Namun masih ada beberapa kendala seperti keadaan lingkungan, kejelasan biaya, dan akurasi dalam pelayanan. Sementara kendala berupa Kesadaran pedagang dapat ditingkatkan dengan upaya peningkatan sosialisasi dan pengawasan UPT Metrologi legal Kabupaten Malang. Fokus Penelitian yang dilakukan oleh lutfhi indiarti dkk lebih berfokus pada kualitas pelayanan tera ulang yang hanya dilaksanakan di pasar dengan indikator standar pelayanan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63/ KEP / M.PAN/7/ 2003 sementara penulis lebih berfokus pada kendala pelayanan tera dan tera ulang untuk seluruh alat UTTP di Kabupaten Gowa dengan indikator berfokus pada kendala pelayanan publik.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh frans subakti (mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat) yang dilaksanakan pada tahun 2013 dengan judul "*Implementasi Kebijakan Tera Ulang Di Kabupaten Kotabaru*". Tipe penelitian adalah kualitatif deskriptif yakni untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah masalah yang diteliti dengan pendekatan kualitatif yaitu wawancara kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan implementasi

tidak bisa berjalan karena terkendala faktor sumber daya, sarana dan prasarana yang belum ada. Penelitian yang dilakukan oleh Frans Subakti hampir sama dengan yang dilakukan oleh penulis, perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan oleh Frans Subakti lebih berfokus kepada meneliti faktor yang menjadi kendala atas tidak terlaksananya Retribusi Pelayanan Tera dan Tera Ulang di Kabupaten Kotabaru sementara yang diteliti penulis adalah faktor yang menjadi kendala pelayanan tera ulang di Kabupaten Gowa tidak maksimal.

No	Judul Penelitian	Nama	Persamaan	Perbedaan
1	Analisis Evaluasi Kinerja UPT/UPTD dalam Pelayanan Tera dan Tera Ulang UTTP	Heny Sukesi, Ranni Resnia, Erizal Mahatama, dan Bagus Wicaksana	Penelitian ini membahas tentang pelayanan tera ulang dan kendala yang dihadapi	Penelitian ini lebih menekankan pada kualitas pelayanan dan kendala yang dihadapi sesuai peraturan yang ada terkait tera dan tera ulang
2	Kualitas Pelayanan Tera Ulang Untuk Pedagang Pasar Kabupaten Malang	Lutfi Indiarti, Afifuddin, Sunariyanto	Penelitian ini membahas tentang pelayanan tera ulang dan kendala yang dihadapi	Penelitian ini hanya berfokus pada pelaksanaan tera ulang yang dilakukan di pasar dan indikator pelayanan sesuai kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003
3	Implementasi Kebijakan Tera Ulang Di Kabupaten Kotabaru	frans subakti	Penelitian ini membahas pelayanan tera ulang yang mengalami kendala implementasi	Penelitian ini lebih menekankan pada faktor yang menjadi kendala tidak terlaksananya regulasi atau kebijakan retribusi pelayanan tera dan tera ulang

## B. Teori dan Konsep

### 1. Pelayanan Publik

#### 1.1. Konsep Pelayanan Publik

Pada kamus Bahasa Indonesia, pelayanan publik dijelaskan sebagai berikut :

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pengertian publik menurut Ibnu Kencana Syafi'ie (1999:18), yaitu :

*“Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, harapan, perasaan, sikap serta tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka anut”.*

Menurut Saefullah (1999:5) pelayanan publik (*publik service*) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Sementara menurut Lukman (1996:6) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Soebijanto (1992:200) menyebutkan



pelayanan umum adalah perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah mengurus hal-hal yang diperlukan khalayak ramai meliputi masalah-masalah perizinan, keamanan, kebersihan, dan kebutuhan kehidupan yang lebih baik.

Pengertian lain berasal dari H.A.S. Moenir (2006) yang menyebutkan bahwa :

*“Pelayanan umum merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau individu maupun birokrasi dalam memberikan bantuan atau jasa kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.*

Plato (dalam Supriatna, 200:140) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan proses politik dan pemerintah yang mengandung unsur transformasi nilai budaya guna menumbuhkan kesadaran masyarakat, bernegara, dan berpemerintahan yang dilandasi kearifan dan kebijakan dari setiap manusia. Aparat yang bersahabat dengan empati yang tinggi merupakan bagian dari proses pelayanan yang seharusnya, sehingga dengan sikap dan kepedulian pemerintah dalam melayani akan melahirkan respek pemerintah terhadap masyarakat.

Menurut Wasistiono (2003:43) “pelayanan umum adalah adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian menurut wasistiono yang dapat

memberikan pelayanan umum kepada masyarakat bukan hanya instansi pemerintah melainkan juga pihak swasta. Pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik, sedangkan pelayanan yang dilakukan oleh pihak swasta bermotif ekonomi atau keuntungan.

Menurut Ratminto dan Atik (2006:6), berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya dapat dibedakan secara umum dua jenis layanan publik, yaitu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik dan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat.

Kegiatan yang bersifat profit adalah kegiatan yang orientasi utamanya adalah mencari keuntungan ekonomi, seperti perusahaan dan aktifitas ekonomi lainnya. Sementara pelayanan yang bersifat non profit adalah kegiatan yang tidak mencari keuntungan ekonomi, melainkan kegiatan pelayanannya hanya bergerak untuk kepentingan masyarakat umum. pelayanan non profit ini umumnya dilaksanakan oleh lembaga Pemerintah maupun lembaga swadaya masyarakat atau Non Government Organisasi yang bergerak di bidang sosial.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara di dalam SK MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 “yang dimaksud pelayanan umum/publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD baik dalam bentuk barang dan jasa maupun dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan atau melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Setelah diterbitkan Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka Kepmenpan No.81/1993 dinyatakan tidak berlaku lagi. Menurut Kepmenpan No.63/2003 istilah yang semula Pelayanan Prima diganti dengan Pelayanan Publik.

Dalam proses pelayanan tersebut, pemerintah bertugas sebagai pelayan masyarakat sedangkan yang dilayani adalah masyarakat. Misi pemerintah dalam memberikan pelayanan adalah bukan *profit oriented*, melainkan sebagai sebuah kewajiban yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat, pemerintah harus memberikan pelayanan yang maksimal, tidak berbelit, belit, adil, adil dan tanpa memandang status sosial. Setiap organisasi publik yang berhadapan langsung dengan masyarakat diharapkan untuk dapat meningkatkan kinerjanya kepada masyarakat dan selalu berfokus kepada pencapaian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi keinginan masyarakat. Menurut Utomo dalam (2008:7) bahwa pelayanan publik berorientasi pada *demand are differetianted*, dalam arti fungsi

negara/pemerintah hanyalah sebagai fasilitator, katalisator yang bertitik tekan pada *putting the customers in the driver set*. Dimana menurut Utomo bahwa determinasi Negara/Pemerintahan tidak lagi merupakan faktor utama atau sebagai *driving forces*.

Pelayanan publik harus hadir dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam rangka memnuhi kebutuhan asyarakat. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Dwiyanto (2005:141) mengatakan bahwa “pelayanan publik dapat didefenisikan sebagai serangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya, sementara menurut sinambela dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik (2006:5) bahwa negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat

Sehingga Seperti yang dikatakan oleh Lijan Poltak Sinambela (2006:119) bahwa pelayanan publik harus diatur dalam suatu tatanan pelaksanaan yang mengandung unsur kesederhanaan, kepastian, keterbukaan, efisiensi, keadilan, merata dan ketepatan waktu.

Jadi bisa ditarik sebuah kesimpulan jika pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang maupun dalam bentuk jasa yang pada hakekatnya telah menjadi tanggungjawab serta harus diimplementasikan oleh lembaga Negara baik pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah , maupun pada lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD),

sebagai amanat dari ketentuan peraturan dan undang-undang yang berlaku yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau penerima layanan.

### **1.2. Unsur-unsur Pelayanan Publik.**

Menurut Erwan Agus Purwanto dkk, (2016), dari definisi pelayanan publik terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik antara lain:

1. Organisasi penyelenggara pelayanan, adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.
2. Penerima layanan (pelanggan), adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan). Pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.
3. Kepuasan penerima layanan (pelanggan) adalah kepuasan pelanggan menerima layanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah) untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan

pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.

menurut Bharata (2004:11), terdapat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan dan kepuasan pelanggan.

Sementara menurut H.A.S Moenir, unsur pelayanan publik adalah:

- a. Sistem, prosedur, dan metode yaitu di dalam pelayanan publik diperlukan adanya sistem informasi, prosedur maupun Metode yang akan mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan publik.
- b. Personil/petugas, khususnya kepada tindakan Aparatur atau petugas. Dalam pelayanan publik aparatur pemerintah atau ASN selaku petugas pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dan masukan dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana, agar pelayanan publik bisa berjalan dengan baik dibutuhkan ketersediaan fasilitas berupa ruangan untuk bekerja dan peralatan lainnya misalnya ruang tempat tunggu, dan tempat parkir kendaraan yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai konsumen, masyarakat sebagai konsumen sangat bervariasi atau heterogen baik kualifikasi jenjang pendidikan, pekerjaan ataupun tingkah lakunya dalam proses pelayanan publik.

Jadi dari beberapa pandangan para ahli tersebut mengenai unsur-unsur pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa unsur pendukung layanan publik yang perlu diperhatikan adalah pemberi layanan, penerima

layanan, dan kepuasan penerima layanan.

### **1.3. Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

#### **1.3.1. Asas pelayanan publik**

Pada hakikatnya tujuan dari pelayan publik adalah bagaimana cara memuaskan masyarakat, secara konsep teoritis, pemberi layanan harus memperlihatkan kualitas pelayanan agar masyarakat dapat mencapai kepuasan dari pelayanan publik yang diterimanya. Kualitas pelayanan yang dimaksud seperti keterbukaan dan profesionalisme aparatur pemerintah.

Lijan Poltak Sinambela (2011:6) menjelaskan asas-asas dalam pelayanan publik pemerintah tercermin dari:

a. **Transparansi**

Disediakan secara memadai, mudah dimengerti, bersifat terbuka, serta mudah diakses oleh setiap pihak yang membutuhkan dan mengaksesnya..

b. **Akuntabilitas**

Pelayanan publik harus sesuai dengan ketentuan peraturan sehingga bisa dipertanggungjawabkan.

c. **Kondisional**

Setiap pelayanan publik seharusnya disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan penerima dan pemberi layanan tanpa menghilangkan prinsip efektifitas dan efisiensi pelayanan.

d. Partisipatif

Mendorong dan melibatkan hadirnya peran aktif dari masyarakat untuk ikut terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan senantiasa memperhatikan aspirasi, harapan, kritik, dan kebutuhan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak membeda-bedakan agama, suku, ras dan golongan (SARA). pangkat, jabatan, dan status ekonomi dalam memberikan layanan (tidak diskriminatif).

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Hak dan kewajiban harus terpenuhi untuk masing masing pihak dalam pelayanan publik baik itu penerima maupun pemberi layanan.

Sementara menurut Ibrahim (2008:19) menyatakan bahwa pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh karena itu pelayanan publik mengandung unsur-unsur dasar asas-asas antara lain sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar,



berdasarkan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.

3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah “terpaksa harus mahal” maka berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Sementara menurut Ratminto (2006:244-249) ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus diperhatikan oleh unsur pemberi layanan, yakni:

1. Pembatasan prosedur sederhana, prosedur dirancang sependek mungkin dan tidak berbelit-belit
2. Kejelasan dari unsur pegawai yang dilayani masyarakat pengguna jasa serta jelasnya sistem administrasi yang digunakan dalam proses penyelenggara pelayanan publik tersebut.
3. Kepastian terhadap jadwal dan durasi waktu pelaksanaan pelayanan. Jadwal dan durasi waktu pelaksanaan pelayanan harus bersifat pasti dan tepat waktu, sehingga unsur masyarakat memiliki gambaran yang jelas terhadap prosedur dan mekanisme pelayanan yang akan dilaluinya dan juga tidak terjadinya keresahan terhadap unsur masyarakat yang dilayani.

4. Akurasi pelayanan yang diberikan dalam proses pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat harus sah dan terpercaya, sehingga dapat dipertanggungjawabkan oleh unsur penyelenggara pelayanan,
5. Adanya rasa aman. Pelayanan publik yang diberikan kepada unsur masyarakat harus dapat memberikan adanya suatu kepastian yang jelas bagi pengguna jasa layanan publik.
6. Bertanggungjawab jika muncul keluhan keluhan yang harus ditangani secara efektif oleh institusi pemerintah, sehingga berbagai bentuk permasalahan yang terjadi akan dapat segera diselesaikan dengan baik.
7. Fasilitas pelayanan. Adanya fasilitas pelayanan dalam bentuk tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, sehingga dapat mendukung terciptanya suatu kualitas pelayanan yang baik dan memnuhi segala bentuk kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani.
8. Kemudahan akses. Adanya kemudahan akses bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga proses penyelenggaraan pelayanan publik akan mudah dijangkau oleh masyarakat
9. Empaty dengan customer. Pelayanan publik yang diberikan oleh institusi pemerintah harus dengan sikap yang bersimpati kepada pengguna jasa pelayanan yakni unsur masyarakat.
10. Kenyamanan. Proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh institusi masyarakat, harus mampu untuk menciptakan dan

memberikan rasa nyaman kepada masyarakat selaku pengguna jasa lainnya.

### **10.2.1. Prinsip Pelayanan Publik**

Sebagai dasar dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik diatur pula tentang prinsip pelayanan dalam mendukung jalannya kegiatan pelayanan tersebut. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 antara lain adalah:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik mudah dipahami, mudah dilaksanakan dan tidak berbelit-belit.

b. Kejelasan

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
2. Penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public oleh unit kerjaa ataupejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.
3. Rincian biaya dan tata cara pembayaran harus jelas.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik bisa diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan..

d. Akurasi

Produk pelayanan publik akurat, dapat diterima dengan benar, sah dan tepat.

e. Keamanan

Proses pelayanan publik dan produknya memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Penyelenggara pelayanan atau petugas yang bertanggung jawab mampu menyelesaikan keluhan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

penyediaan sarana informatika dan teknologi telekomunikasi sebagai sarana dan prasarana kerja pendukung yang memadai .

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang mudah dijangkau, memadai, dan mudah diakses oleh masyarakat, serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah, dan santun serta harus memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi.

Menurut Ibrahim (2008: 27) terdapat enam prinsip-prinsip pelayanan publik, diantaranya:

1. Persamaan keuntungan dan logika usaha, yaitu pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan
2. Kewenangan dalam pengambilan keputusan, yaitu pengambilan keputusan harus didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan
3. Fokus pengorganisasian, dimana organisasi harus terstruktur dan berfungsi sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan operasional
4. Kontrol/pengawasan, yaitu harus memperhatikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap karyawan
5. Sistem penghargaan/ganjaran, wujud kualitas yang dirasakan pelanggan merupakan fokus dari sistem penghargaan/ganjaran
6. Fokus pengukuran, kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai.

#### **10.2.2. Standar Pelayanan Publik**

H.A.S Moenir (1995:40) menjelaskan bahwa Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Ssebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Oleh karena itu pelaksanaan pelayanan dapat diukur sehingga dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar maka manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak pihak yang mendapat layanan.

Meri Enita Puspita Sari, (2008) menyatakan bahwa Pemberi layanan publik baik dalam bentuk primer maupun dalam bentuk sekunder merupakan urusan wajib yang harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan sehingga setiap penyelenggara harus memiliki Standar Operasional prosedur (SOP) dan dipublikasikan sebagai jaminan yang akan memberikan kepastian kepada penerima layanan “Standar pelayanan merupakan ukuran atau standar yang baku dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.” Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 th 2003: VB, meliputi :

1) Prosedur Pelayanan;

Prosedur pelayanan yang ditetapkan dan bersifat baku bagi pemberi dan konsumen sebagai penerima layanan termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Penetapan waktu penyelesaian pelayanan mulai dari saat pemasukan atau pemasukan permohonan hingga penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif termasuk pula rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian layanan..

4) Produk pelayanan

Produk hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5) Sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik termasuk sarana informasi teknologi..

6) Kompetensi petugas pemberi layanan

Petugas pemberi layanan wajib memiliki kompetensi dan ditempatkan dengan tepat sesuai keterampilan, keahlian, pengetahuan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu penyelesaian.
3. Biaya pelayanan.
4. Produk pelayanan.
5. Sarana dan prasarana.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Lebih rinci, standar pelayanan tersebut akan diurai dari pendapat beberapa ahli.

#### **1. Prosedur Pelayanan.**

Menurut H.A.S Moenir (1995:105), bahwa sistem dan prosedur merupakan dwitunggal yang tak terpisahkan karena satu sama lain saling melengkapi. Sistem merupakan kerangka mekanismenya organisasi sedang prosedur adalah rincian dinamikanya mekanisme sistem tidak akan berjalan. Juga lemahnya salah satu akan mengakibatkan lemahnya yang lain. Demikian eratnya hubungan antara sistem dan prosedur sehingga keduanya sering digabung peristilahannya menjadi “sistem dan prosedur”

Pengertian prosedur lebih lanjut dijelaskan oleh James A.F Stoner dalam H.A.S Moenir (1995:106) sebagai berikut:

*“A procedure provides a detailed set of instructions for performing a sequence of action that occurs often or regularly”*

Apabila suatu prosedur telah dibuat lalu diterapkan dan ternyata hasilnya baik maka dibakukan menjadi prosedur tetap atau istilah



dalam manajemen “ *standard Operating Procedur (SOP)*”

## **2. Waktu Penyelesaian**

menurut Mukarom dan Laksana (2018:85), Waktu penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.

Menurut H.A.S Moenir (1995:34) bahwa layanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Pengukuran ini penting karena dari pengukuran yang berulang ulang dapat diambil waktu rata rata yang diperlukan menyelesaikan suatu rangkaian aktivitas (proses) dan menjadi standar.

C.L. Littlefield dkk dalam Moenir (1995:34) mengatakan bahwa secara garis besar, standar waktu dapat ditetapkan pada waktu dilakukan pengukuran kerja, karena memang dalam pengukuran kerja termasuk pengukuran waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tahap pekerjaan. Akan tetapi pengukuran waktu itu sendiri adalah suatu penelitian yang dapat berdiri sendiri yang hasilnya dapat dipakai bahan untuk penentuan tingkat produktivitas kerja, menentukan urutan prioritas pekerjaan, pengaturan beban kerja dan mengantisipasi keadaan serta perencanaan selanjutnya.

Jadi standar waktu menurut C.L. Littlefield dkk dapat memberikan masukan bagi manajemen dalam merencanakan tenaga kerja, peralatan, bahan, pengawasan yang efektif dari segi waktu agar hasil akhir

memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

### 3. Biaya Pelayanan

Menurut Mukarom dan Laksana, Biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah dapat dibenarkan memungut tarif untuk pelayanan tertentu baik secara langsung atau tidak langsung melalui instansi milik pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 tahun 2004 dalam Mukarom dan Laksana (2016:97), menetapkan besarnya biaya pelayanan publik perlu memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
- 2) Nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa.
- 3) Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengajuan.
- 4) Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan proses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

. Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa biaya/tarif pelayanan adalah

ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Proses perumusan komponen biaya/tarif pelayanan, langkah pertama perlu memperhatikan apabila biaya pelayanan tersebut sudah diatur dalam ketentuan Peraturan Pemerintah mengenai Perda mengenai retribusi/pengungutan daerah atau PNBP atas jenis pelayanan tersebut, maka ketentuan biaya tersebut tetap berlaku.

Selanjutnya dapat merumuskan analisis dan perhitungan biaya/tarif pelayanan sebagai bahan untuk usulan perubahan penetapan biaya lebih lanjut apabila dipandang perlu untuk disesuaikan dengan perkembangan yang ada. Dalam merumuskan biaya/tarif pelayanan perlu mempertimbangkan kondisi sosial, daya beli masyarakat, perkembangan harga yang terjadi dan biaya operasional dalam proses produksi pelayanan.

Sementara menurut kepmenpan nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa Biaya pelayanan adalah pengeluaran atau segala biaya beserta rinciannya dengan nama atau sebutan lainnya sebagai bentuk imbalan atau balas jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran nilai & mekanisme pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai

ketentuan regulasi atau perundang-undangan. Rincian Biaya Pelayanan harus memiliki kepastian, tidak berubah ubah dan diinformasikan dengan jelas di tempat yang mudah dilihat seperti di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak, dan mudah dibaca dalam jarak pandang sekurang-kurangnya 3 (tiga) meter atau paling tidak disesuaikan dengan kondisi ruangan.

#### **4. Produk Pelayanan**

Menurut subarsono dalam dwiyanto (2008:138) bahwa produk pelayanan publik dapat berupa barang dan jasa. Produk pelayanan publik yang berupa barang dapat berlaku untuk banyak orang, sebaliknya jasa pelayanan yang diterima seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan jasa pelayanan yang diterima atau diharapkan oleh orang lain. Artinya meskipun seseorang mendapatkan jenis pelayanan yang sama tetapi karena bentuknya yang tidak berwujud, pelayanan yang diterima dapat berbeda.

Menurut Tjiptono (2002:42) menyebutkan bahwa suatu kualitas merupakan suatu syarat dari produk suatu layanan untuk dapat membahagiakan atau memuaskan unsur pelanggan dalam proses pemenuhan berbagai bentuk kebutuhannya. Kebutuhan pelanggan yang berkesinambungan yang bebas dari berbagai kerusakan atau cacatnya suatu barang maupun jasa yang diterima oleh unsur masyarakat.

Sementara menurut Kepmenpan 63 tahun 2004 menyebutkan bahwa Produk hasil pelayanan yang akan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Nurdin (2010:57) bahwa kecenderungan birokrasi pemerintahan belum sepenuhnya mampu memberikan kualitas pelayanan publik yang memadai, ditandai dengan berbagai keluhan dari masyarakat diantaranya adalah produk layanan yang kurang terjamin.

Menurut Engel dalam (...283), tingkat kepuasan dari unsur pelanggan yang dilayani adalah dalam bentuk evaluasi purna beli terhadap berbagai alternatif dari produk yang dipilih sekurangnya sama atau melampaui dari harapan dan tuntutan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan muncul jika produk yang diterima tidak sesuai yang diharapkan. Keinginan dekat dengan produk sangat berkaitan dengan masalah distribusi, sehingga lembaga perlu mengembangkan sarana kemudahan pelanggan mengakses dengan memperbanyak saluran (outlet) atau tempat penjualan.

## **5. Sarana dan Prasarana**

menurut Darsini (dalam Afrizal,2017:5) sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai makna dan tujuan, sedangkan prasarana adalah segala sesuai yang

diutamakan dalam terselenggaranya sebuah proses. Menurut priansa dkk (2015:223) membagi sarana menjadi dua kelompok berdasarkan jenisnya yaitu:

1. Sarana berupa alat, yaitu mencakup alat untuk proses kegiatan kantor, perlengkapan kantor, dan bahan pakai habis, seperti meja, komputer, kursi, alat tulis dan lain-lain.
2. Sarana berupa informasi. Sarana berupa sumber informasi bisa dari buku, aturan, internet dan lain lain yang berguna sebagai sumber rujukan dalam melaksanakan pekerjaan.

Sedangkan sarana kerja di lingkup pemerintahan dijelaskan dalam permendagri No.7 tahun 2006 bahwa sarana kerja adalah fasilitas yang secara langsung berfungsi sebagai penunjang proses penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam mencapai sasaran yang ditetapkan.

Sedangkan menurut suad (2002:187) bahwa fasilitas kerja berupa sarana dan prasarana adalah suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja atau pelayanan terhadap konsumen.

Sementara menurut H.A.S Moenir (1995:131) menyebutkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka

kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Lebih lanjut Moenir menyebutkan bahwa Fungsi sarana pelayanan tersebut adalah:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin
- d. Lebih mudah/sederhana dalam gerak pelaksanaannya
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- f. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan

Menurut Moenir, dalam suatu masyarakat maju dengan peralatan serba canggih, kegiatan dalam kehidupan manusia makin tergantung pada adanya peralatan.

Sementara dalam UU no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa Dalam melaksanakan pelayanan publik, pemberi dan pelaksana layanan wajib untuk mengelola sarana dan prasarana secara efektif, bertanggungjawab, akuntabel, transparan, efektif, dan berkelanjutan serta bertanggungjawab atas maintenance berupa adanya kemungkinan penggantian fasilitas di kemudian hari.

Lebih lanjut, standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 th 2003: VB, menyebutkan bahwa terkait sarana dan prasarana yakni Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik termasuk sarana informasi teknologi.

Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik juga memberikan peluang yang sangat besar bagi pengembangan daerah. Dimana daerah dapat menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah proses pelayanan, memperkenalkan potensi daerah, serta meningkatkan interaksi dengan masyarakat dan bisnis.

Menurut Dani Suluh (2002) bahwa Sejak awal dicanangkan, penerapan Informasi Teknologi dalam pelayanan publik memiliki beberapa manfaat di antaranya:

1. Menyediakan pelayanan yang tidak dibatasi oleh kendala geografis,
2. Menyediakan pelayanan non stop 24 jam sehari,
3. Mengurangi biaya pelayanan publik, dan
4. Mengurangi beban kerja birokrasi

Lebih lanjut menurut dwiyanto bahwa informasi mengenai tindakan pemerintah, misalnya alasan yang melatar belakangi tindakan, bentuk tindakan dan waktu dan cara melakukan tindakan,



harus tersedia bagi stakeholder dan masyarakat luas. Dengan memiliki akses terhadap berbagai jenis informasi pelayanan semacam itu maka masyarakat dan stakeholders akan dapat menilai apakah pemerintah benar benar mengabdikan kepada kepentingan pihak lain atau masyarakat.

Menurut dwiyanto (2008:224). Sarana informasi harus harus bersifat terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat agar masyarakat mudah mengetahui kegiatan lembaga pemerintah termasuk pelayanan yang diberikan kepadanya.

lovelock dalam ruhana (2010:19) menyebutkan bahwa proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi dari produk jasa yang diperlukan oleh customer. Penyediaan saluran informasi yang langsung memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keinginan customers. Absennya saluran informasi akan membuat minat dari para pembeli akan surut.

Dengan demikian, maka menurut cohn dan kirom dalam mukarom dan laksana (2018) bahwa teknologi harus mampu menciptakan kemudahan dalam pelaksanaan pekerjaan, dan bukan sebaliknya. Dengan kata lain, penguasaan teknologi dalam pelayanan harus mempermudah bentuk pelayanan menjadi lebih baik, bentuk penggunaan teknologi menjadikan pelayanan tidak lebih baik dari sebelumnya adalah merupakan kegagalan penggunaan teknologi

Dari berbagai penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana termasuk sarana informasi teknologi sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketiadaan atau kurangnya sarana dan prasarana akan mengakibatkan pelayanan menjadi kurang atau tidak berjalan secara efektif.

## **6. Kompetensi petugas pemberi layanan**

Menurut Stephen Robbin dalam Prawiro (2007:38), pengertian kompetensi adalah suatu kemampuan (ability) atau kapasitas seseorang untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan tersebut ditentukan oleh faktor intelektual dan fisik.


Menurut UU No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Menurut Moenir (1995:128), kompetensi adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki seseorang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan.

Di bidang manajemen menurut Robert R Katz ada 3 jenis kemampuan dasar yang perlu dimiliki oleh setiap manajer agar dapat melaksanakan tugasnya memimpin secara berdaya guna dan

berhasil, 3 kemampuan dasar tersebut adalah kemampuan teknik (*technical skill*), kemampuan yang bersifat manusiawi (*human skill*) dan kemampuan membuat konsepsi (*conceptual skill*)

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak baik organisasi itu sendiri maupun masyarakat.



Selanjutnya di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) ditegaskan bahwa pedoman penyusunan dan penerapan SPM menjadi acuan dalam penyusunan SPM oleh menteri/pimpinan lembaga pemerintah non departemen dan dalam penerapannya oleh pemerintah propinsi dan pemerintah Kabupaten/Kota. SPM disusun dan diterapkan dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib Pemerintahan Daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat

dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur.

Menurut Purwanto dkk (2016:64) bahwa “menetapkan standar pelayanan dan menetapkan ukuran kinerja pelayanan sebagai dasar pemberian pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah”

Dari standar pelayanan publik yang telah diutarakan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa setiap organisasi ataupun aparatur negara harus melaksanakan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh organisasi atau pemerintah. Apabila kegiatan yang dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka masyarakat akan merasa puas dan tidak adanya komplain sehingga tujuan pemerintah akan tercapai.

Asas, prinsip, standar pelayanan tersebut di atas adalah panduan/pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan Publik yang harus dipedomani oleh lembaga pemerintah dan juga menjadi variabel penilaian maupun dalam evaluasi kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan hadirnya panduan dan pedoman pada aktivitas pelaksanaan pelayanan publik tersebut diharapkan warga/masyarakat dapat menerima pelayanan yang maksimal, efektif, efisien serta mengacu pada kebutuhan dan pada akhirnya akan melahirkan kepuasan karena mempermudah masyarakat sebagai

penerima layanan.

### 10.3. Jenis jenis pelayanan publik

Ada beberapa macam jenis pelayanan publik, hal ini dikarenakan karena adanya kepentingan yang beraneka ragam, sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga beraneka ragam. Sesuai keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No KEPMENPAN NO 63/KEP/M.PAN/7/2003 , kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

#### a. Pelayanan administratif

adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk, akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Passport, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan dokumen lainnya menurut peraturan perundang-undangan..

#### b. Pelayanan barang

adalah kegiatan pelayanan dalam bentuk barang kepada masyarakat, seperti fasilitas telekomunikasi, fasilitas PLN, PDAM, dsb.

#### c. Pelayanan jasa

adalah pelayanann dalam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnyaaa pemeliharaan kesehatan, kegiatan sekolah, pos, bidang transportasi , dan sebagainya.

d. Pelayanan Regulatif

Yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kenijakan publik yang mengatur sendi sendi kehidupan masyarakat.

**10.4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.**

Penyelenggaraan administrasi publik telah diamanatkan dalam Undang-Undang NO. 25 Tahun 2009 dan pada bagian V telah dijelaskan bahwa:

1. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, organisasi pelaksana pelayanan publik harus merancang dan membuat prinsip-prinsip dan standar administrasi pelayanan dengan mempertimbangkan kapasitas pelaksana pelayanan, kebutuhan penerima layanan (masyarakat) ,keadaan lingkungan dalam menetapkan pelayanan publik.
2. Untuk melaksanakan jenis pelayanan publik, pengelola layanan wajib menetapkan dan menyusun informasi layanan yang merupakan penegasan akan kapasitas/kemampuan pengelola

layanan dalam mengimplementasikan pelayanan publik sesuai prinsip dan standar pelayanan.

3. dalam melaksanakan pelayanan publik, pemberi layanan wajib memiliki sistem data atau informasi yang bersifat nasional dan terdiri dari data elektronik dan non elektronik.
4. Dalam melaksanakan pelayanan publik, pemberi dan pelaksana layanan wajib untuk mengelola sarana dan prasarana secara efektif, bertanggungjawab, akuntabel, transparan, efektif, dan berkelanjutan seerta bertanggungjawab atas maintenance berupa adanya kemungkinan penggantian fasilitas di kemudian hari.
5. dalam melaksanakan pelayanan publik, juga dikenal istilah pelayanan khusus dimana pelaksana pelayanan berkewajiban untuk memberikan jenis pelayanan dengan perlakuan khusus kepada individu tertentu sesuai dengan peraturan dan pedoman yang berlaku.
6. Dalam melaksanakan pelayanan publik, diketahui pula ada biaya/penerimaan penyelenggaraan pelayanan publik yang pada hakekatnya dibebankan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, hal ini seluruhnya diatur dan ditetapkan dengan pengesahan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi (DPRD Tk.I), Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Tingkat Kabupaten/Kota (DPRD Tk. II) dan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang

berlaku.

7. Dalam melaksanakan pelayanan publik, pelaksana wajib bersikap:

- Adil atau tidak diskriminatif
- cermat
- sopan dan ramah
- dapat diandalkan, tegas dan memberikan keputusan yang cepat;
- ahli dan profesional
- mempermudah
- tunduk kepada setiap instruksi pimpinan dan sesuai dengan peraturan
- menjunjung nilai integritas dan akuntabilitas institusi penyelenggara
- tidak mengungkapkan informasi dan data yang harus dirahasiakan sesuai dengan peraturan dan pedoman yang berlaku
- bersikap terbuka dan mengambil langkah atau cara yang tepat untuk menghindari konflik kepentingan
- tidak menyalahgunakan fasilitas kantor dan sarana pelayanan publik
- memberikan informasi yang benar dan tepat dalam rangka menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat



- tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan wewenang yang dimilikinya
- sesuai dengan nilai kepatutan
- tidak menyimpang dari metode dan prosedur pelayanan.

8. Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat lembaga internal dan lembaga eksternal yang menyelenggarakan pengawasan terhadap proses pelayanan publik

Pengawasan internal dilaksanakan oleh:

- g. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai pedoman dan aturan yang berlaku;
- h. Pengawasan oleh fungsional pengawas yang ditetapkan sesuai peraturan yang berlaku.

Pengawasan eksternal dilaksanakan oleh:

- a. masyarakat umum sebagai laporan atau pengaduan baik secara perseorangan maupun secara kelompok seperti Lembaga Swadaya Masyarakat atau Organisasi Kemasyarakatan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- b. pengawasan yang dilakukan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. pengawasan dilaksanakan oleh Dewan Perwakilan Rakyat pada setiap tingkatan. DPR RI untuk pengawasan secara nasional, DPRD Provinsi untuk pengawasan pada tingkat provinsi dan DPRD untuk pengawasan pada tingkat Kabupaten/Kota .

9. Dalam melaksanakan pelayanan publik, institusi pemberi layanan diharuskan memberikan sarana layanan pengaduan dan menempatkan petugas yang kompeten untuk mengelola layana pengaduan tersebut.
10. Dalam melaksanakan pelayanan publik, pelaksana layanan harus melakukan evaluasi secara berkala untuk menilai kinerja penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan publik yang memuaskan bagi masyarakat.

#### **11. Kendala Pelayanan Publik**

Kendala atau *The theory of constrain (TOC)* adalah merupakan teknik strategik untuk membantu organisasi secara efektif meningkatkan faktor keberhasilan kritis yang sangat penting. Teori ini adalah filsafat pengelolaan manajemen organisasi secara menyeluruh yang diperkenalkan oleh Dr. Eliyahu M. Goldratt dalam bukunya berjudul *The Goal* pada tahun 1984, teori ini dimaksudkan untuk membantu organisasi agar terus menerus mencapai tujuan mereka. Setiap organisasi akan menghadapi keterbatasan dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut. Keterbatasan keterbatasan ini disebut sebagai kendala (*constraint*). Teori kendala mengakui kinerja setiap organisasi dibatasi oleh kendala kendalanya. Hal ini menyebabkan teori kendala untuk mengembangkan pendekatan

spesifik untuk mengelola kendala guna mendukung tujuan perbaikan yang berkelanjutan.

Menurut teori kendala, jika hendak memperbaiki kinerja suatu perusahaan atau organisasi, suatu organisasi harus mengidentifikasi kendala kendala, mengeksploitasi dalam jangka pendek, serta menemukan cara untuk mengatasinya dalam jangka panjang ( Mowen, Hansen, dan Heitger, 2012)

Pada implementasinya, proses kebijakan publik pada setiap tahap merupakan tindakan yang sangat kompleks yang mencakup banyak pertemuan dengan kepentingan yang berbeda dan kerumitan proses dapat meningkat jika kebijakakan tidak terbentuk secara jelas karena adanya kompromi kepentingan antar pihak yang mengintervensi dan mempengaruhi proses lahirnya kebijakan tersebut. Keadaan yang seperti itu akan menyebabkan terjadinya penyimpangan akan target kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya seperti yang dikatakan Hogwood dalam (Purwanto, 2012) bahwa kebijakan publik lebih banyak gagal atau paling tidak kebijakan publik tidak akan terealisasi secara sempurna ketika diterapkan.

Variabel-variabel yang mempengaruhi proses kebijakan publik, berbagai faktor yang dapat dimanfaatkan oleh Hogwood sebagaimana dikutip oleh Purwanto (2012), proses kebijakan publik yang ideal/sempurna tidak pernah muncul karena beberapa hal, yaitu:

- Hambatan luar (eksternal). Faktor faktor eksternal seperti lingkungan yang mengakibatkan gagalnya implementasi kebijakan, kegagalan bukan karena faktor lemahnya kebijakan organisasi.
- Tidak tersedianya waktu dan sumber daya secara memadai.
- Kebijakan yang didasarkan pada landasan konsep/teori yang lemah mengenai hubungan kausalitas antara kebijakan dan hasil yang akan dicapai.
- Hubungan kausal (sebab-akibat) antara kebijakan dengan hasil jarang berhubungan langsung, terkadang satu kebijakan akan memakan waktu yang lama dalam mencapai tujuannya.
- Kantor pelaksana jarang otonom dan independen, mereka sangat bergantung dan terkait pada pihak yang lain.
- Jarang ada kesepakatan yang bersifat umum tentang tujuan dan cara mencapainya antara setiap aktor.
- Jarang ada koordinasi dan komunikasi yang sempurna dalam satu kondisi yang sama.

Selain itu, Brian W. Hoogwood dan Lewis A. Weapen (dalam Nugroho, 2006:131) berpendapat bahwa: Untuk melaksanakan implementasi kebijakan dibutuhkan berbagai ketentuan agar tidak terkendala, yaitu :

- a) Ketentuan pertama yang adalah adanya jaminan bahwa kondisi eksternal/kondisi luar yang dihadapi oleh lembaga / organisasi

pelaksana tidak menimbulkan masalah yang besar, kondisi eksternal yang dihadapi oleh lembaga / organisasi pelaksana tidak akan menimbulkan hambatan/kendala yang serius. Beberapa kendala / hambatan (constraint) pada saat implementasi kebijakan seringkali berada di luar kendali para administrator, sebab hambatan hambatan itu memang di luar jangkauan wewenang kebijakan dan badan pelaksana. Hambatan hambatan tersebut di antaranya mungkin bersifat fisik.

Selain itu, ada kemungkinan hambatan yang bersifat politis, dimana setiap kebijakan maupun implementasinya tidak diterima oleh berbagai pihak yang memiliki kepentingan terhadap kebijakan tersebut dan adanya kekuasaan dari para pihak yang terkait untuk mampu membatalkannya, pihak pihak tersebut misalnya adalah tokoh partai politik dan golongan militer. Dalam menghadapi kendala eksternal seperti ini, tidak banyak yang bisa diperbuat oleh para pelaksana/administrator, dan kendala ini menjadi hambatan yang cukup jelas dan mendasar sehingga perlu dipikirkan secara matang mengantisipasi hadirnya kendala eksternal saat merumuskan kebijakan.

- b) Syarat kedua adalah apakah tersedia cukup sumber daya untuk mengimplemetasikannya, termasuk sumber daya waktu. Dalam artian terkadang ia muncul di antara hambatan-hambatan yang bersifat eksternal. Jadi kebijakan yang memiliki tingkat muatan fisik

dan politis bisa saja tidak berhasil mencapai tujuan tertentu. seperti di dalamnya sering muncul antara imperatif yang berada di luar. Dengan cara ini, strategi yang memiliki tingkat kemungkinan fisik dan politik tertentu mungkin tidak berlaku dalam mencapai tujuan yang ideal. Penjelasan sebagai aturan yang diajukan adalah mengantisipasi banyak dalam waktu yang terlalu singkat, terutama yang berkaitan dengan karakter dan perilaku. Penjelasan lain adalah bahwa pejabat pemerintah kadang-kadang hanya khawatir tentang pencapaian tujuan, tetapi tidak terlalu khawatir tentang memberikan sumber daya untuk mencapainya, sehingga tindakan/potongan yang menghalangi pendanaan program dapat membahayakan upaya untuk mencapai tujuan program karena kekurangan aset. Dengan demikian, masalah mungkin muncul sebagai kelonggaran atau hambatan selama waktu yang dihabiskan untuk mengubah uang menjadi sumber yang dapat digunakan untuk menyelesaikan latihan program. Tekanan atas pengembalian aset tugas yang tidak terpakai menjelang akhir setiap tahun keuangan dalam banyak kasus menjadi alasan mengapa organisasi pemerintah (baik pusat dan lokal) umumnya berantakan, jadi karena takut aset akan dilepaskan, sepenuhnya diharapkan untuk membeli atau menggunakannya. hal-hal yang berlebihan

- c) Syarat ketiga adalah apakah perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar ada.
- d) Keharusan keempat adalah apakah strategi yang akan dilakukan tergantung pada hubungan sebab akibat yang kokoh.
- e) Kondisi kelima adalah seberapa banyak kausalitas terjadi. Anggapan bahwa semakin sedikit hubungan sebab dan akibat, semakin tinggi hasil yang diinginkan oleh strategi akan tercapai.
- f) Syarat ke-6 adalah apakah hubungan ketergantungan itu kecil. Anggapan bahwa dengan asumsi hubungan asosiasi tinggi, eksekusi tidak akan berjalan dengan sukses.
- g) Kondisi ketujuh adalah pemahaman yang mendalam dan penyelesaian pada tujuan.
- h) Keharusan kedelapan adalah bahwa tugas telah dirinci dan dimasukkan ke dalam permintaan yang benar.
- i) Kebutuhan ke-10 adalah korespondensi dan koordinasi yang luar biasa.
- j) Syarat ke-10 adalah bahwa pihak yang memiliki kemampuan untuk meminta dan memperoleh ketundukan yang luar biasa.

Potret kualitas pelayanan publik di Indonesia masih dirasakan sebagai pelayanan yang sulit unruk diakses, prosedur yang berbelit belit, biaya yang tidak jelas, serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli). Kesemuanya merupakan indikator rendahnya kualitas

pelayanan publik di Indonesia. Ketidakadilan dalam pelayanan publik masih mewarnai secara dominan dalam ranah manajemen pelayanan umum. Masyarakat yang tidak beruntung secara ekonomi akan termarginalkan dalam wilayah pelayanan, berhadapan dengan kekuasaan, waktu dsb.

Menurut Purwanto (2016:46) menjelaskan bahwa masalah yang menjerat birokrasi tersebut sebagai patologi birokrasi. Bentuk-bentuk patologi birokrasi tersebut antara lain.

1. Pengelembungan organisasi.

Birokrasi yang dirancang untuk memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien cenderung untuk memperbesar struktur dan juga merekrut lebih banyak anggota. Hal ini terjadi karena besarnya ukuran akan berpengaruh terhadap kewenangan yang dimiliki oleh pimpinan birokrasi dan besarnya sumber daya keuangan yang dikontrol. Pengelembungan birokrasi yang seperti ini dalam literatur juga disebut parkinsonian birokrasi. Nama tersebut merujuk pada penulis gagasan tersebut, yaitu Cyril Northcote Parkinson (1958) dalam bukunya yang berjudul *Parkinson's Law: The Pursuit of Progress*. Dalam buku tersebut Parkinson mempostulatkan bahwa pertumbuhan birokrasi membengkak sebesar 7-5 persen setiap tahunnya.

2. Duplikasi tugas dan fungsi



Birokrasi yang cenderung membengkak tersebut menimbulkan masalah lain berupa duplikasi tugas dan fungsi yang dijalankan oleh unit-unit dalam organisasi birokrasi . akibatnya unit dan orang-orang yang ada di dalamnya mengerjakan pekerjaan yang sama sehingga mengakibatkan terjadinya inefisiensi.

3. Red tape

Cara kerja birokrasi yang prosedural, lamban dan berbelit-belit mengakibatkan para pengguna layanan harus memberikan *additional cost* (biaya tambahan berupa suap, sogok, uang pelicin atau uang rokok) untuk mempercepat proses atau mem-bypass prosedur yang dibutuhkan .

4. Konflik kewenangan.

Birokrasi yang cenderung membengkak dari waktu mengakibatkan demarkasi antara kewenangan unit organisasi yang satu dengan yang lain menjadi makin kabur dan bahkan tumpang tindih. Hal tersebut sering menimbulkan konflik kewenangan.

5. Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN)

Birokrasi yang strukturnya tertutup, hierarkhis, kaku, dan penuh dengan aturan membuat masyarakat awam sulit memahami apalagi mengontrol cara kerja birokrasi. Hal tersebut membuat para birokrat yang ada di dalamnya dengan mudah melakukan praktik KKN di balik tampilan birokrasi.

6. Enggan untuk melakukan perubahan.

Dengan postur organisasi yang besar dan bekerja atas dasar berbagai peraturan yang rumit cenderung membuat birokrasi enggan untuk melakukan perubahan atau inovasi. Penyakit ini sering disebut sebagai *bureaucratis inertia*. Oleh karena itu tidak heran jika birokrasi cenderung mempertahankan pola pikir, pola kerja, dan pola tindak yang sudah diadopsi dan dilakukan terus menerus. Situasi yang seperti ini membuat mereka dalam zona nyaman dan menikmati *status quo* tersebut.

Sehingga apabila penyakit tersebut menggerogoti lembaga pelayanan publik, maka sudah dapat diduga kualitas pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan. Lebih jauh Purwanto menjelaskan bahwa pelayanan publik di Indonesia juga dicirikan dengan berbagai persoalan, seperti:

1. Biaya yang mahal
2. Prosedur yang sulit dipahami dan berbelit belit
3. Pemberi layanan tidak ramah
4. diskriminatif
5. Tidak ada kepastian kualitas dan waktu penyelesaian layanan
6. Tidak transparan
7. Tidak responsif terhadap kebutuhan warga negara
8. Ditandai praktik KKN

Menurut Ratna Ani Lestari dan S..Agus Santoso dalam jurnalnya yang berjudul "*Pelayanan Publik dalam Good Governance*"

mengatakan bahwa permasalahan pelayanan publik misalnya, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian dalam segi waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau dengan wajar oleh publik. Hal ini menyebabkan ketidakpercayaan publik kepada pemberi layanan, sehingga publik mencari alternatif lain dengan cara tertentu yaitu dengan cara memberi uang tambahan.

Menurut Maryam (2016) mengungkapkan dalam jurnalnya bahwa faktor-faktor penyebab buruknya pelayanan publik selama ini yaitu:

1. Kebijakan dan keputusan yang cenderung menguntungkan para elit politik dan sama sekali tidak pro rakyat.
2. Kelembagaan yang dibangun selalu menekankan sekedar teknis mekanis saja dan bukan pendekatan martabat manusia.
3. Kecenderungan masyarakat yang mempertahankan sikap pasrah, apa adanya yang telah diberikan oleh pemerintah sehingga berdampak pada sikap kritis masyarakat yang tumpul
4. Adanya sikap pemerintah yang berkecenderungan mengedepankan in-formality birokrasi dan mengalahkan proses formalnya dengan asas mendapatkan keuntungan pribadi.

Berkenaan dengan hal tersebut, maka pelayanan publik yang profesional perlu diwujudkan dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan maka bisa dipastikan pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien. Batinggi (dalam Soeprato, 2005) menyebutkan bahwa alasan-alasan

yang menimbulkan ketidakpuasan terhadap aparatur adalah sebagai berikut:

1. Adanya dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan
2. Adanya sikap dan perilaku dalam melaksanakan tugas dirasa tidak sesuai adat istiadat dan budaya bangsa
3. Kurangnya disiplin pada petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan
4. Penyelesaian urusan yang berlarut-larut dan tidak ada kepastian
5. Ada kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan atau standar.
6. Jasa layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi standar atau tidak memenuhi harapan masyarakat
7. Terdapat aturan atau mekanisme pelayanan yang dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi atau mengabaikan hak mereka.
8. Tidak ada tanggapan yang memuaskan terhadap keluhan yang telah disampaikan.

Menurut H.A.S Moenir (2001:40), terdapat beberapa faktor yang bisa menjadi penghambat lambatnya pemberian pelayanan pelayanan publik, faktor tersebut adalah:

1. Faktor kesadaran, yaitu tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawab. Hal ini juga menyangkut penyelesaian tugas dan pemberian laporan hasil pekerjaan yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga untuk turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
2. Faktor aturan, yaitu sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Faktor Organisasi, yaitu pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
4. Faktor Pendapatan, yaitu pendapatan pegawai tidak cukup dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun minimum.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan, kemampuan pegawai yang kurang memadai untuk tugas yang diberikan kepadanya, termasuk kurangnya pelatihan, bimbingan teknis, dan pendidikan khusus yang diberikan.
6. Faktor sarana pelayanan, yang meliputi peralatan, perlengkapan dan fasilitas gedung pelayanan yang kurang memadai.

Keenam faktor tersebut masing masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama sama akan

mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Salah satu faktor dari enam unsur tersebut tidak ada atau sangat tidak memadai, pelayanan akan terasa sangat kurang atau tidak berjalan dengan baik.

## **12. Metrologi Legal**

### **3.1 Pengertian Metrologi Legal**

*United Nation Conference on Trade and Development/UNCTAD* (2004) menyatakan bahwa Metrologi adalah ilmu tentang pengukuran, termasuk didalamnya satuan ukuran beserta standarnya, instrumen pengukuran dan penerapannya, serta teori dan permasalahan dalam aplikasi yang berkaitan dengan pengukuran. Pengukuran sangat penting dan menjadi bagian dari berbagai aktivitas manusia, mulai dari pengawasan produksi, pengukuran kualitas lingkungan, persyaratan kesehatan dan keselamatan, persyaratan kesesuaian produk dalam melindungi konsumen dan jaminan terselenggaranya perdagangan yang terbuka.

Dalam pelaksanaannya, metrologi dikategorikan sebagai berikut:

*Pertama*, Metrologi ilmiah, adalah metrologi yang berkaitan dengan penelitian dan studi tentang fenomena alam yang mendasari proses pengukuran. Buah dari metrologi ilmiah adalah pengetahuan tentang metode-metode pengukuran yang benar dan bagaimana menganalisis hasil pengukuran. Selain itu hasil dari kegiatan metrologi ilmiah adalah adanya standar pengukuran yaitu acuan yang dapat diandalkan untuk menentukan nilai pengukuran yang benar. Cabang dari metrologi ilmiah

ini adalah metrologi industri dan metrologi legal.

- a. Metrologi industri, adalah metrologi yang berkaitan dengan hal hal yang menunjang presisi di pengukuran industri. Tujuan akhirnya adalah untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan mempunyai karakteristik yang sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan.
- b. Metrologi legal adalah metrologi yang berkaitan dengan pelaksanaan pengukuran yang dipersyaratkan oleh undang-undang. Pengukuran metrologi legal dilaksanakan oleh lembaga atau instansi yang diberikan wewenang secara hukum. Khususnya hal hal yang berhubungan pada transaksi perdagangan, kesehatan dan keselamatan.

Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal, definisi dari metrologi adalah ilmu pengetahuan tentang ukur mengukur secara luas. Metrologi meliputi semua aspek pengukuran praktis dan teoritis, termasuk juga ketidakpastian pengukuran di bidang aplikasinya.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengamanatkan pemerintah, pelaku usaha maupun konsumen untuk melakukan usaha-usaha perlindungan konsumen yang berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Dengan demikian, tiap pihak seharusnya dapat memahami hak dan kewajibannya sesuai peraturan. Salah satu hak konsumen yang penting adalah memilih dan

mendapatkan barang dan jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Untuk itu, informasi dan kondisi yang jujur dan benar mengenai barang yang ditransaksikan harus tersampaikan dengan baik.

### **3.2 Tera dan Tera Ulang**

Salah satu cara untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang seharusnya adalah dengan menjamin timbangan atau takaran yang digunakan oleh pelaku usaha atau pedagang tepat dan benar. Jaminan tersebut dilakukan melalui pelayanan tera dan tera ulang terhadap alat ukur dan timbangan oleh pemerintah daerah setempat. Dengan demikian, konsumen dapat memperoleh barang sesuai dengan ukuran yang seharusnya dan nilai tukar yang dibayarkan. Pemerintah, dalam hal ini Kementerian Perdagangan melaksanakan pengawasan terhadap Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) dalam rangka meningkatkan perlindungan kepada konsumen dan menjaga kualitas barang beredar dan jasa (Laporan Kinerja Menteri Perdagangan Tahun 2011).

Lebih lanjut, dalam peraturan berikut yang merupakan regulasi turunan dari Undang-Undang No. 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal yaitu Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 1985 tentang Wajib dan Pembebasan Untuk Ditera dan/atau Ditera Ulang Serta Syarat-Syarat Bagi Alat-Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya, kemudian



Peraturan Menteri Perdagangan No. 08/M-DAG/PER/3/2010 tentang Alat -Alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya (UTTP) Yang Wajib Ditera dan Ditera Ulang, dan Surat Edaran Direktur Jenderal Standardisasi dan Perlindungan Konsumen Nomor 01/SPK/SE/5/2011 tentang TeraUTTP mengamanatkan agar UTTP yang secara langsung atau tidak langsung digunakan atau disimpan dalam keadaan siap pakai untuk keperluan menentukan hasil pengukuran, penakaran, atau penimbangan wajib ditera atau ditera ulang.

Alat-alat ukur dan timbangan yang digunakan dalam transaksi dagang, yang selanjutnya disebut UTTP, digunakan oleh pedagang sepanjang waktu dengan frekuensi yang cukup tinggi sehingga dimungkinkan terjadinya perubahan pada bagian tertentu (Puska Dagri, 2013). Hal tersebut berpotensi untuk terjadinya kesalahan timbangan atau ukuran yang akan merugikan konsumen dan juga pelaku usaha. Untuk itu, tera dan tera ulang terhadap UTTP berperan penting dalam usaha perlindungan konsumen. Dari sisi pelaku usaha, mereka yang dalam melakukan transaksi dagangnya menggunakan UTTP wajib untuk memeriksakan atau melakukan tera ulang UTTP tersebut melalui sidang tera. Jika ada pelaku usaha yang tidak tertib dalam memeriksakan UTTP yang digunakan dan terbukti rusak atau tidak sesuai takaran namun tidak diperbaiki, pelaku usaha tersebut maka bisa dikenakan sangsi. Akurasi dan reliabilitas UTTP sebagai alat ukur barang yang diperdagangkan diperlukan agar masing-masing pihak memperoleh perlindungan yang

setara. Pedagang dilindungi dari kerugian karena memberikan barang yang melebihi volume yang disepakati, sedangkan konsumen dilindungi dari kerugian karena menerima jumlah barang yang lebih rendah dari volume yang diminta/dibayarkannya (Puska Dagri, 2013).

Kemudian, sebagaimana yang diatur dalam Permendag No.50 Tahun 2009 tentang Unit Kerja dan Unit Pelaksana Teknis Metrologi Legal, maka pihak yang berwenang dalam melakukan pengujian UTTP serta pelaksanaan tera dan tera ulangnya adalah UPT dan UPTD tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Namun demikian, UPT dan UPTD masih menghadapi kendala dalam pelaksanaan pelayanannya. Berdasarkan hasil penelitian Puska Dagri (2013), jangkauan untuk pelayanan tera dan tera ulang di daerah penelitian hanya mencapai 24,7% dari keseluruhan populasi UTTP yang digunakan. Penyebabnya antara lain terbatasnya anggaran untuk pelaksanaan tera dan tera ulang, jumlah sumber daya penera mengalami penurunan sebanyak 5% selama periode 2 tahun terakhir, dan sarana dan prasarana yang kurang memadai.

#### **4. Unit Pelayanan Teknis Metrologi Legal**

Dalam hal pelaksanaan pengukuran alat transaksi perdagangan agar sesuai dengan regulasi atau kebijakan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah, maka dibentuklah Direktorat Metrologi pada Kementerian Perdagangan dalam rangka untuk memperoleh hasil pengukuran yang benar. Direktorat Metrologi telah diberikan otoritas dalam hal

penanganan urusan kemetrolgian.

Direktorat Metrologi Kementerian Perdagangan Republik Indonesia dalam pengimplementasiannya memiliki tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan regulasi, melakukan pendampingan ke daerah melalui pemberian bimbingan teknis (bimtek) serta mengevaluasi pelaksanaan metrologi legal di Indonesia. Dengan demikian secara garis besar, tugas pokok dan fungsi Direktorat Metrologi adalah mengelola standar ukuran dan satuan ukuran, melaksanakan tera dan tera ulang UTTP, melakukan pengawasan UTTP dan BDKT serta penyuluhan kemetrolgian (Ditjen PDN, 2013).

Kemudian setelah diberlakukannya undang\_undang No. 23 tahun 2014 maka kewenangan pelaksanaan tera dan tera ulang tidak lagi menjadi kewenangan pemerintah Provinsi, namun telah dilimpahkan kewenangan tersebut pada pemerintah Daerah tingkat Kabupaten/Kota dalam hal pelaksanaan tera dan tera ulang, yang sebelumnya menjadi kewenangan Direktorat Metrologi dan Pemerintah Provinsi. Sehingga dalam rangka implementasi kebijakan tersebut, maka daerah mengalami banyak kendala dalam pelaksanaan tera dan tera ulang karena adanya kepanikan pemerintah daerah dalam membentuk UPT di daerahnya. Untuk daerah yang mampu membentuk UPT di daerahnya terkadang banyak yang masih terkendala baik di bidang sarana maupun kualitas sumber daya manusia yang masih rendah.

Suparno (2012) menyebutkan bahwa Kompetensi merupakan sesuatu yang sangat mempengaruhi kualitas sumber daya metrologi di daerah. Sumber daya manusia untuk bidang metrologi legal terdiri dari penera, pranata laboratorium, pengawas kemetrologian/pengamat tera, dan Penyidik Pegawai Negeri Sipil. Kompetensi merupakan kecakapan atau keterampilan yang dimiliki oleh seseorang dalam rangka melaksanakan tugasnya, dimana keterampilan tersebut telah disyaratkan sebelumnya dalam rangka pelaksanaan tugas tersebut,

Sementara dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 48/M-DAG/PER/12/2010 tentang Pengelolaan Sumber Daya Kemetrologian, fungsi dari sumber daya manusia kemetrologian adalah sebagai berikut:

## **5.2. Evaluasi Kinerja Terhadap Pelayanan Tera dan Tera Ulang**

Kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang dalam pelaksanaan tugasnya. Kinerja bisa juga diartikan sebagai hasil dari sebuah proses penilaian atas hasil pekerjaan seseorang selama melaksanakan tugasnya. Mahsun (2009) menjelaskan bahwa kinerja adalah gambaran tentang hasil pelaksanaan sebuah aktivitas atau program dalam mencapai sasaran, visi, misi dan tujuan lembaga atau organisasi yang sebelumnya tertuang dalam perencanaan organisasi.

Sedangkan menurut time (2000), kinerja merupakan prestasi kerja yang ditentukan oleh beberapa faktor luar karyawan. Faktor luar tersebut bisa saja berasal dari lingkungan maupun perilaku manajerial

organisasi.

Muheriono (2019) menyampaikan bahwa *“Operasional, administratif, dan strategi, merupakan tiga jenis kinerja”*. dalam pencapaian target organisasi, Jika sesuatu itu berhubungan dengan penggunaan modal, bahan, teknologi, dsb, maka hal tersebut adalah kinerja operasional. Kinerja administratif berhubungan dengan struktur organisasi yang didalamnya memuat tentang garis hubungan wewenang, otoriti, dan tanggung jawab masing masing bidang serta memuat jalur kordinasi dan komando pada setiap bidang. Sementara kinerja strategik adalah kemampuan organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya seta kemampuan menghadapi kendala yang terjadi yang bisa menghambat organisasi mencapai target atau tujuan yang telah diberikan sebelumnya.

*“Kinerja adalah gambaran mengenai tingkatan pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program. Kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (strategic Planning) suatu organisasi.”*, Indra Bastian, dalam I Dewa Komang Ary (2001)

### **5.3. Pengawasan Pelaksanaan Tera dan Tera Ulang**

Pengawasan memiliki peran yang sangat substantif dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan tera dan tera ulang di lapangan. Efektifitas pelaksanaan tera dan tera ulang sangat dipengaruhi dari sejauh mana pengawasan bisa lebih maksimal di

lapangan. Selama ini fungsi pengawasan masih melekat pada Direktorat Metrologi maupun Unit Pelayanan Teknis di Daerah sebagaimana yang tertuang dalam peraturan Menteri Perdagangan nomor 50 tahun 2009 tentang Unit Kerja dan Unit Pelaksana Teknis Metrologi Legal.

Agar dapat melaksanakan fungsi pengawasan maka Kepala Daerah harus membentuk unit yang bisa melaksanakan pengawasn, penyuluhan, dan penyidikan pada setiap pelanggaran metrologi legal di lapangan. Pengawasan dilakukan oleh pem-ngamat tera dan penyindik Pegawai Negeri Sipil.

Dari data Direktorat Metrologi Kementerian Perdagangan yang diakses melalui laman [http://metrologi\\_kemendag.go.id//](http://metrologi_kemendag.go.id//) pada dari seluruh UPT yang terbentuk di seluruh Indonesia yang berjumlah 350, penilaian yang dilakukan oleh Dirmet hanya berupa penilaaian standar adminstrassi organisasi, belum ada penilaian pada bidang pengawasan UPT.

Pengawasan metrologi Legal adalah pengawasan terhadap alat Ukur, takar, timbang dan perlengkapannya, penggunaan satuan ukuran serta pegawasan barang dalam keadaan terbungkus, sebagaimana yang termuat dalam Peraturan Meteri Perdagangan nomor 26 tahun 2017. Selain pengawasn diwajibkan pula adanya kegiatan pencegahan dan pemberdayaan masyarakat dalam pelaksanaan metrologi di daerah. selama ini kegiatan pengawasan

masih bersifat pendekatan persuasif dan pencegahan, masih kurang adanya tindakan represif terhadap pelanggar atau pelaku curang penggunaan alat ukur di daerah. kegiatan penindakan umumnya hanya berlaku pada kecurangan pelaku usaha SPBU, sementara untuk para pelaku usaha kecil masih hanya bersifat edukatif dan persuasif.

Hidayat (2007) menyampaikan bahwa agar kegiatan pengawasan dapat berjalan maksimal, maka diperlukan peran serta Lembaga Swadaya Masyarakat yang bergerak di bidang kemetrolgian, yang diharapkan dapat membantu lembaga pengawas metrologi dalam melakukan tindakan pencegahan yang bersifat edukatif maupun tindakan penindakan hukum di lapangan.



## B. Kerangka Pikir

Pelayanan Tera dan tera ulang sangatlah penting dalam rangka upaya perlindungan konsumen. Penggunaan alat ukur takar, timbang dan perlengkapannya dalam transaksi perdagangan, rentan akan terjadinya kecurangan dalam penggunaan alat ukur tersebut sehingga diperlukan adanya jaminan dalam kebenaran dan kesesuaian dalam penggunaan alat ukur tersebut. Sehingga dalam upaya melindungi konsumen dan produsen dari kecurangan penggunaan alat ukur tersebut maka dibentuklah kegiatan Metrologi Legal sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No.2 tahun 1981 tentang Metrologi Legal dan dengan berlakunya UU No. 23 tahun 2014 kewenangan metrologi Legal dilimpahkan ke Pemerintah Kabupaten/Kota.

Kantor UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa baru terbentuk pada tahun 2017 dan kewenangan pelayanan tera dan tera ulang baru diberikan Oleh Kementerian Perdagangan pada tahun 2019. dalam pelaksanaan pelayanan tera dan tera ulang kantor UPT Metrologi Legal harus sesuai dengan konsep transparansi pelayanan publik sesuai Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Transparansi sebagai salah satu karakteristik dalam pelaksanaan *good governance* merupakan salah satu prinsip yang



sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga tercapai kepuasan masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan tera dan tera ulang di Kabupate Gowa masih banyak kendala dalam pelayanan tera dan tera ulang. transparansi sesuai Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur nomor KEP/26/m.PAN/2//2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ada 10 Prinsip transparansi pelayanan publik sesuai Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara, namun sesuai pengamatan penulis ada 3 (tiga) prinsip transparansi yang belum bisa berjalan sepenuhnya sesuai Keputussan Menteri Pemberdayan Aparatur Negara nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tersebut yaitu rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian, dan informasi pelayanan. Menurut Kepmenpan nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 menerangkan indikator tersebut bahwa:

#### 1. Rincian Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan adalah pengeluaran atau segala biaya beserta rinciannya dengan nama atau sebutan lainnya sebagai bentuk imbalan atau balas jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran nilai dan mekanisme pembayarannya ditentukan Oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan regulasi atau perundang\_undangan. Rincian biayapelayanan harus memiliki kepastian, tidak berubah-ubah dan diinformasikan dengan jelas di tempat yang mudah dilihat seperti di samping loket pelayanan,

ditulis dengan huruf cetak dan mudah dibaca dalam jarak pandang 3 meter atau paling tidak disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Transparansi Biaya Dilaksanakan dengan mengurangi sebanyak mungkin pertemuan antar individu yakni antara penerima atau pemohon layanan dengan pemberi layanan. Penerima layanan/pemohon sebaiknya tidak memberikan secara langsung pembayaran kepada petugas atau unit pemberi layanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit atau lembaga yang bertanggung jawab atau yang bertugas dalam mengelola keuangan seperti Bank, yang telah ditunjuk oleh Pemerintah atau unit pelayanan. Selanjutnya, setiap biaya yang diambil dari masyarakat harus memiliki bukti pembayaran yang resmi yang telah diterbitkan oleh pemerintah atau unit layanan dan jumlah yang tertulis atau tertera sesuai dengan jumlah yang dibayarkan oleh masyarakat atau penerima layanan tersebut.

## 2. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu selesainya suatu pelayanan publik yang dimulai dari proses kelengkapan persyaratan administrasi atau persyaratan teknis hingga selesainya suatu proses pelayanan tersebut. Setiap kantor/unit pelayanan dalam memberikan pelayanan harus menerapkan prinsip First in First Out (FIFO) yakni yang pertama

dilayani adalah yang pertama kali memasukkan permohonan, atau sesuai dengan nomor urut permintaan layanan. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan dengan jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dalam huruf cetak, serta dapat dibaca dalam jarak pandang minimal 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

### 3. Informasi Pelayanan

Setiap unit pelayanan instansi Pemerintah wajib mensosialisasikan informasi pelayanan kepada Masyarakat mengenai prosedur, biaya, waktu, persyaratan teknis dan administrasi, standar pelayanan, janji/akta pelayanan, lokasi maupun petugas yang bertanggungjawab dan berwenang. Informasi tersebut dipublikasikan melalui sarana yang mudah diakses oleh masyarakat seperti media cetak, media elektronik, media sosial, dan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat.

## Bagan Kerangka Pikir

KENDALA PELAYANAN TERA DAN TERA  
ULANG PADA KANTOR UPT  
METROLOGI LEGAL

### FAKTOR KENDALA PELAYANAN PUBLIK

7. KESADARAN PETUGAS
8. ATURAN
9. ORGANISASI
10. PENDAPATAN
11. KEMAMPUAN SDM
12. SARANA DAN PRASARANA

### INDIKATOR

1. Penyelesaian tugas
2. Kebijakan yang ada
3. Struktur organisasi, sistem, metode dan prosedur
4. Gaji, tunjangan, dll
5. kompetensi
6. peralatan



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam menganalisis dan mengkaji pelayanan publik, penulis memilih Kantor UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa sebagai obyek penelitian, karena Kantor UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa masih baru dalam memberi layanan kepada masyarakat. Mengingat tugas dan wewenang Kantor UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa sangat penting dalam melindungi Konsulmen dan Pengusaha dalam transaksi Perdagangan. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah selama 2 (Dua) Bulan.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan penulis adalah metode penelitian kualitatif dengan meneliti langsung ke lokasi penelitian untuk melihat penerapan asas-asas transparansi dalam pelayanan, serta melakukan wawancara dengan informan yang dianggap mampu memberikan informasi mengenai implementasi transparansi pelayanan kantor tersebut.

#### **C. Unit Analisis dan Penentuan Informan**

Untuk mempermudah penulis dalam pengumpulan data , penulis mengambil Informan yang ada dengan menggunakan teknik Purposive Random Sampling dimana setiap populasi mempunyai kesempatan yang

sama untuk dijadikan sampel , adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak 11 orang yakni :

NO	JENIS INFORMAN	JUMLAH INFORMAN	KET.
1	Kepala UPT Metrologi Legal	1 (Satu) Orang	
2	Kepala Sub Bagian Kepegawaian	1 (Satu) Orang	
3	Penera/Pegawai Berhak	2 (Dua) Orang	
4	Pemohon layanan Tera dan Tera Uang	7 (tujuh) Orang	Dipilih secara random (acak)
	Jumlah total	10 (Sepuluh) Orang	

#### **D. Jenis Dan Sumber Data**

##### 1. Jenis Data

###### 1.1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dalam penelitian ini data diambildari proses wawancara

###### 1.2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada dikantor UPT Metrologi Legal kabupaten Gowa dari tahun ke tahun.

##### 2. Sumber Data

###### 2.1. Sumber Penelitian Lapangan (Field Research)

Wawancara yang dilakukan berupa tanya jawab langsung kepada aparat kantor UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa.

## 2.2. Sumber Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Pengumpulan data yang dilakukan berupa pengkajian dokumen-dokumen yang ada di kantor UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa terkait dengan masalah yang dihadapi.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 2. Melalui Proses Wawancara

Penulis melakukan proses wawancara terhadap narasumber secara langsung sebagai sumber informasi agar dapat diketahui tanggapan, pendapat, keyakinan, perasaan, motivasi, serta cita-cita dari narasumber yang berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan.

#### 3. Studi Pustaka

Penulis melakukan proses pengumpulan data untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dengan cara menganalisis bahan – bahan pustaka yang terkait dengan permasalahan yang telah dirumuskan.

## F. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (1984), dalam Adiputra (2011), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu : data *reduction*, data *display* dan *conclusion*.

### 1. Data *reduction* (Reduksi data)

Dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting data atau hasil wawancara dengan informan penelitian

### 2. Data *display* (Penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah berikutnya adalah mendisplaykan data. Data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, flowchart dan sebagainya.

### 3. Conclusion Drawing/verification

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun bila kesimpulan memang telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan



konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (dapat dipercaya). Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

### **G. Pengabsahan Data**

Pemeriksaan pengabsahan data ini perlu diterapkan dalam rangka pembuktian kebenaran temuan hasil penelitian dengan kenyataan di lapangan. Selanjutnya dengan cara triangulasi yakni teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Dengan kata lain dilakukan pengecekan yang dapat melalui wawancara terhadap objek penelitian. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi ini selain berfungsi untuk mengecek kebenaran dan kepercayaan data juga dilakukan untuk memperkaya data. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

#### **4. Triangulasi sumber**

Triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari Informan seperti Penera dan Masyarakat pemohon di tempat Penelitian.

## 5. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik yaitu menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

## 6. Triangulasi waktu

Triangulasi Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari akan berbeda jika dilaksanakan pada siang hari. Perbedaan waktu tersebut akan mempengaruhi validitas data yang diberikan oleh informan. Sehingga data yang diperoleh penting untuk dilakukann pengecekan kembali dengan situasi dan waktu yang berbeda beda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang - ulang sampai data tersebut yang diperoleh pasti dan valid. Triangulasi bisa juga dilaksanakan melalui pengecekan pada peneliti lain yang ditugaskan mengumpulkan data.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum lokasi Penelitian**

##### **1. Kantor Unit Pelayanan Teknis (UPT) Metrologi Legal Kab. Gowa**

Kantor Unit Pelayanan Teknis (UPT) Metrologi Legal adalah kantor yang berada di bawah struktur Organisasi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa, terbentuk sesuai dengan Peraturan Bupati Gowa Nomor 65 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Metrologi Legal Pada Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah. UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa merupakan Unit Pelaksana Teknis operasional Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa yaitu melaksanakan pelayanan Tera dan Tera Ulang.

Namun Kantor UPT Metrologi Legal baru bisa melakukan pelayanan tera dan tera ulang pada tahun 2019 sesuai surat Keterangan Kemampuan Pelayanan Tera dan Tera Ulang Alat Ukur Takar Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) yang diterbitkan oleh Direktorat Metrologi sesuai nomor 154/ PKTN.4/KKPTTU/12.2019 Tanggal 26 Desember 2019 setelah melalui proses verifikasi

administrasi dan verifikasi alat standar Metrologi Legal.

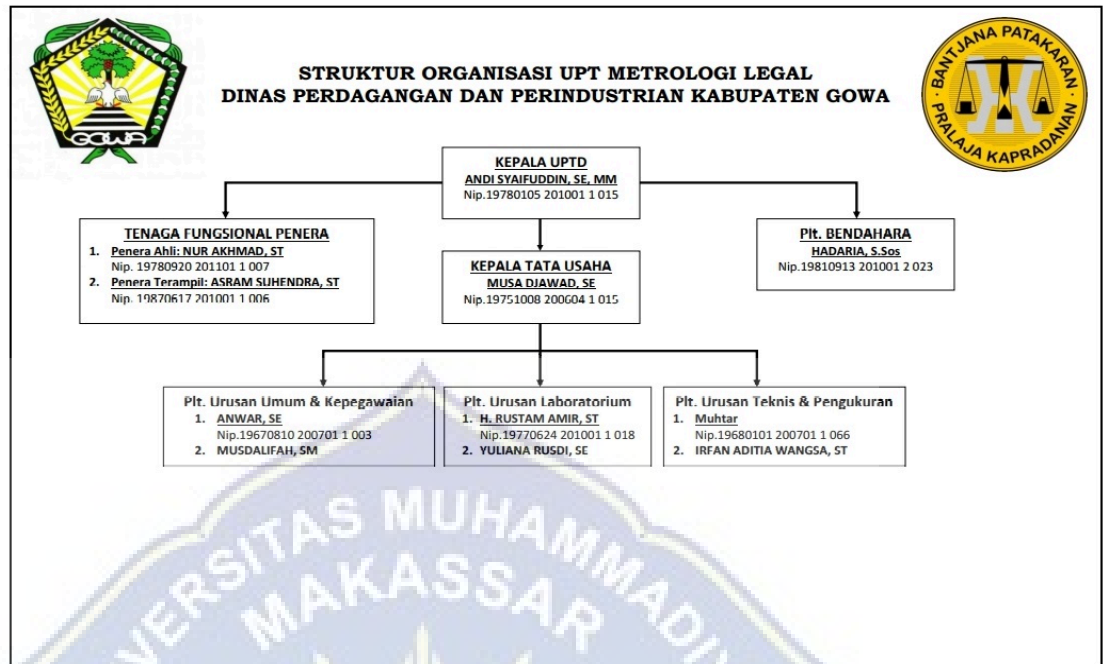
## 2. Struktur Organisasi Kantor UPT Metrologi Legal Kab.Gowa

Susunan Organisasi Unit Pelayanan Teknis (UPT) Metrologi Legal terdiri dari:

- a. Kepala UPT
- b. Sub Bagian Tata Usaha
- c. Jabatan Fungsional
  1. Penera Ahli (Satu orang)
  2. Penera Terampil (Satu orang)

Sementara untuk struktur Urusan Umum dan Kepegawaian, Urusan Laboratorium, urusan Teknis dan Pengukuran masih kosong sementara ini masih diisi oleh pelaksana tugas. Hal ini disebabkan kurangnya kompetensi SDM dalam lingkup UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPT Metrologi Legal



Sumber: UPT Metrologi Legal

### 3. Metode Pelaksanaan Tera dan Tera Ulang

UPT Metrologi Legal memberikan pelayanan Tera dan Tera Ulang di kantor dan di luar kantor. Untuk alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya yang tidak bisa dibawa ke kantor maka akan dilaksanakan Tera Ulang di luar kantor. Beberapa alat yang tidak bisa di bawa ke kantor adalah alat UTTP yang berada dalam jumlah besar seperti beberapa timbangan yang digunakan oleh pedagang di Pasar atau alat UTTP yang tidak bisa di bawa karena tertanam secara permanen contohnya alat ukur takar yang digunakan di SPBU.

### 4. Sumber Daya Manusia

Kantor UPT Metrologi Legal memiliki 2 (dua) orang Penera, 1 (satu) orang Penera Ahli dan 1 (satu) orang Penera Terampil. Di kantor UPT Metrologi Legal Kab. Gowa belum memiliki Pranata Laboratorium, Pengawas dan Pengamat Tera sebagaimana Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69/M-DAG/PER/2014 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Kemetrolgian.

#### 5. Jenis Alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya (UTTP) yang beredar dan Lingkup Pelayanan.

Sesuai data yang dimiliki Pada kantor UPT Metrologi Legal, di Kabupaten Gowa ada 24 (dua puluh empat) jenis alat UTTP yang beredar dengan total jumlah 141.880 unit alat UTTP (ukur, takar, timbang dan perlengkapannya) sesuai tabel 4.1

Tabel 4.1. Data Potensi Alat UTTP Kab. Gowa

No	Jenis Alat UTTP	Jumlah	Satuan	Ket.
1	Timbangan Jembatan	13	Unit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LLAJ</li> <li>• Gudang</li> <li>• Material</li> </ul>
2	Meter Taxi	250	Unit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah tidak beroperasi</li> </ul>
3	Pompa Ukur BBM	167	Nozzle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SPBU</li> </ul>
4	Pompa Pengisian Elpiji	15	Unit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SPBE</li> </ul>
5	Timbangan pengisian air	5	Perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perusahaan air mineral</li> <li>• Perusahaan minuman energi dan teh dalam kemasan</li> </ul>
6	Ukuran	57	Unit	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>

	Panjang			
7	Meter listrik PLN	108.304	Unit	
8	Meter Air PDAM	27,190	Unit	
9	Takaran Kering	1,650	Unit	
10	Takaran Basah	1,504	Unit	
11	Anak Timbangan Biasa	557	Unit	
12	Anak Timbangan Halus	436	Unit	
13	Anak Timbangan Miligram	325	Unit	
14	Neraca Emas	161	Unit	
15	Timbangan Sentisimal	153	Unit	
16	Timbangan Meja	24	Unit	
17	Dacin Logam	69	Unit	
18	Timbangan Pegas	920	Unit	
19	Timbangan Bbi Tanah	24	Unit	
20	Timbangan Cap Meja	12	Unit	
21	Timbangan Elektronik Kasar	33	Unit	
22	Batching Plant	7	Unit	
23	AMP	4	Unit	
24	Timbangan Elektronik Halus	186	Unit	

Sumber: UPT Metrologi Legal

Sementara ruang lingkup pelayanan sesuai Surat Keterangan Kemampuan Pelayanan Tera dan Tera Ulang (SKKPTTU) yang diberikan oleh Direktorat Metrologi Kementerian Perdagangan sesuai nomor 154/PKTN.4/KKPTTU/12/2019 tgl 26 Desember 2019, Kantor

UPT Metrologi hanya bisa melayani 18 jenis alat UTTP yang beredar di Kabupaten Gowa. Hal ini karena alat standar yang dimiliki oleh Kantor UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa masih standar minimum sehingga beberapa alat UTTP tidak diberikan. Sementara beberapa alat UTTP yang tidak masuk dalam ruang lingkup pelayanan maka harus dikerjasamakan dengan kantor UPT Metrologi Legal Kota Makassar, seperti Timbangan Jembatan sampai kapasitas 66 ton sesuai Surat KSO antara Kantor UPT Metrologi Legal Kab.Gowa dengan UPT Metrologi Legal Pemkot Makassar nomor 800/1262/2019/Perdastr, 800/2312/XII/Disdag/2019.

Tabel 4.2. Ruang Lingkup dan Daftar Standar Yang Dimiliki

No	Rincian UTTP	Peralatan dan Standar Ukuran Yang Dimiliki/Digunakan
1	Meter Kayu	Meter Kerja 1 Meter
2	Takaran basah	Jangka Sorong
3	Takaran Kering	
4	Timbangan Ban berjalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- AT kelas F2 (1 mg-1 kg)</li> <li>- AT kelas M1 (1 mg-20 kg)</li> <li>- AT kelas M2 (100 mg-20 kg)</li> <li>- AT Bidur M2 33 buah (20 kg)</li> <li>- AT Bidur M2 300 buah (20 kg) (KSO dengan Kota Makassar)</li> <li>- Standar AT Dacin sampai dengan 110 kg</li> <li>- Anak Timbangan Kelas M2 untuk Remidi (1 g – 1 kg)</li> <li>- Tripod</li> </ul>
5	Timbangan Pengecek dan Penyortir	
6	Timbangan Elektronik Kelas II, Kelas III, dan Kelas IIII (termasuk Timbangan Jembatan Kap. 66 ton)	
7	Timbangan Pegas	
8	Timbangan Cepat	
9	Timbangan Cepat Meja	
10	Neraca	
11	Dacin	
12	Timbangan Milisimal	
13	Timbangan Sentisimal	
14	Timbangan Desimal	
15	Timbangan Bobot Ingsut	



16	Timbangan Meja Beranger	
17	Pompa Ukur BBM	
18	Anak Timbangan sebagai perlengkapan Timbangan Meja, Timbangan Sentisimal, Neraca, dll	

Sumber: Kantor UPT Metrologi Legal Kab. Gowa

## B. Hasil Penelitian

### 1. Pelaksanaan pelayanan Tera dan Tera Ulang di Kantor UPT

#### Metrologi Legal Kab. Gowa.

##### a. Pelaksanaan Standar Rincian Biaya Dalam Pemberian Pelayanan Tera Ulang

Menurut mukarom dan laksana, Biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

Biaya pelayanan adalah pengeluaran ataaau segala biaya beserta rinciannya dengan náma atau sebutan lainnya sebagai bentuk imbalan atau balas jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran nilai & mekanisme pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan regulasi atau perundang-undangan. Rincian Biaya Pelayanan harus memiliki kepastian, tidak berubah ubah dan diinformasikan dengan jelas di tempat yang mudah dilihat seperti di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak, dan mudah dibaca dalam jarak pandang sekurang-kurangnya 3 (tiga) meter atau paling tidak disesuaikan dengan

kondisi ruangan.

Dalam setiap pelaksanaan Tera dan Tera Ulang yang dilakukan oleh Kantor UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa telah menetapkan tarif retribusi kepada pemilik UTTP sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 13 Tahun Tahun 2019 Tentang Retribusi Pelayanan Tera dan Tera Ulang. Besaran tarif retribusi berbeda beda disesuaikan dengan tarif yang berlaku pada Peraturan Daerah tersebut. Tarif dibedakan atas dasar tingkat kesulitan tera dan tera ulang alat UTTP.

Tarif Retribusi ditarik pada saat dilakukan pelayanan Tera dan Tera Ulang baik di kantor maupun di luar kantor, dan besaran tarifnya diperoleh pada saat pemilik UTTP memasukkan permohonan permintaan Tera dan Tera Ulang. Sementara untuk tera dan tera ulang yang dilakukan pada Pasar, biaya retribusi ditarik sesuai dengan tarif retribusi per-item alat UTTP pada saat telah dilakukan pemeriksaan dan perbaikan.

Gambar 4.2 Lampiran Peraturan Daerah No 13 Tahun 2019

LAMPIRAN  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN GOWA  
NOMOR 13 TAHUN 2019  
TENTANG RETRIBUSI PELAYANAN TERA/TERA ULANG

**STRUKTUR DAN BESARNYA TARIF RETRIBUSI**

Uraian	Satuan	Tera		Tera Ulang	
		Pengujian/ Pengesahan/ Pembatalan	Penjustiran	Pengujian/ Pengesahan/ Pembatalan	Penjustiran
		Tarif (Rp)	Tarif (Rp)	Tarif (Rp)	Tarif (Rp)
(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<b>Biaya Peneraan</b>					
<b>UKURAN PANJANG</b>					
a. Sampai dengan 2 m	buah	4.000,-	-	2.000,-	-
b. Lebih dari 2 m sampai dengan 10 m	buah	8.000,-	-	4.000,-	-
c. Lebih panjang dari 10 m, tarif 10 m ditambah	buah	8.000,-	-	8.000,-	-
untuk tiap 10 m atau bagiannya dengan					
<b>ALAT UKUR PERMUKAAN CAIRAN (LEVEL GAUGE)</b>					
a. Mekanik	buah	50.000,-	12.500,-	50.000,-	12.500,-
b. Elektronik	buah	100.000,-	25.000,-	100.000,-	25.000,-

(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<b>TAKARAN (BASAH/KERING)</b>					
a. Sampai dengan 2 L	buah	500,-	-	500,-	-
b. Lebih dari 2 L sampai 25 L	buah	1.000,-	-	1.000,-	-
c. Lebih dari 25 L	buah	2.000,-	-	2.000,-	-
<b>TANGKI UKUR</b>					
a. Bentuk Silinder Tegak					
1) Sampai dengan 500 kL	buah	100.000,-	-	100.000,-	-
Lebih dari 500 kL dihitung sebagai					
2) berikut:					
a) 500 kL pertama	buah	100.000,-	-	100.000,-	-
b) Selebihnya dari 500 kL sampai dengan 1.000 kL, setiap 10 kL	buah	1.500,-	-	1.500,-	-
c) Selebihnya dari 1.000 kL sampai dengan 2.000 kL, setiap 10 kL	buah	1.000,-	-	1.000,-	-
d) Selebihnya dari 2.000 kL sampai dengan 10.000 kL, setiap 10 kL	buah	100,-	-	100,-	-
e) Selebihnya dari 10.000 kL sampai dengan 20.000 kL, setiap 10 kL	buah	50,-	-	50,-	-
f) Selebihnya dari 20.000 kL, setiap 10 kL	buah	30,-	-	30,-	-
Bagian dari 10 kL dihitung 10 kL					
b. Bentuk Bola dan Sferoidal					
1) Sampai dengan 500 kL	buah	200.000,-	-	200.000,-	-
Lebih dari 500 kL dihitung sebagai					
2) berikut:					
a) 500 kL pertama	buah	200.000,-	-	200.000,-	-
b) Selebihnya dari 500 kL sampai dengan 1.000 kL, setiap 10 kL	buah	3.000,-	-	3.000,-	-

(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
3) Lebihnya dari 100 kg/min sampai dengan 500 kg/min, setiap kg/min	buah	200,-	-	200,-	-
4) Lebihnya dari 500 kg/min sampai dengan 1.000 kg/min, setiap kg/min	buah	100,-	-	100,-	-
5) Lebihnya dari 1.000 kg/min, setiap kg/min	buah	50,-	-	50,-	-
Bagian dari kg/min dihitung satu kg/min					
<b>ALAT UKUR PENGISI (FILLING MACHINE)</b>					
Untuk setiap jenis media					
1. Sampai dengan 4 alat pengisi	buah	30.000,-	10.000,-	20.000,-	10.000,-
2. Lebihnya dari 4 alat pengisi setiap alat pengisi	buah	10.000,-	5.000,-	10.000,-	5.000,-
<b>METER LISTRIK (METER kWh)</b>					
a. Kelas 0,2 atau kurang					
1) 3 (tiga) phasa	buah	40.000,-	15.000,-	40.000,-	15.000,-
2) 1 (satu) phasa	buah	12.000,-	5.000,-	12.000,-	5.000,-
b. Kelas 0,5 atau kelas 1					
1) 3 (tiga) phasa	buah	5.000,-	2.000,-	5.000,-	2.000,-
2) 1 (satu) phasa	buah	1.500,-	600,-	1.500,-	600,-
c. Kelas 2					
1) 3 (tiga) phasa	buah	3.000,-	1.200,-	3.000,-	1.200,-
2) 1 (satu) phasa	buah	1.000,-	400,-	1.000,-	400,-
Meter energi listrik lainnya, biaya pemeriksaan, pengujian, peneraan atau penera ulangnya dihitung sesuai dengan jumlah kapasitas menurut tarif pada angka 16 huruf a, b dan c					
STOP WATCH	buah	3.000,-	-	2.000,-	-

(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
d) Lebihnya dari 1.000 m <sup>3</sup> /h sampai dengan 2.000 m <sup>3</sup> /h, setiap 10 m <sup>3</sup> /h	m <sup>3</sup> /h	100,-	-	100,-	-
e) Lebihnya dari 2.000 m <sup>3</sup> /h, setiap 10 m <sup>3</sup> /h	m <sup>3</sup> /h	50,-	-	50,-	-
Bagian dari 10 m <sup>3</sup> /h dihitung 10 m <sup>3</sup> /h					
b. Pompa ukur bahan bakar gas (BBG), Elpiji untuk setiap badan ukur	buah	40.000,-	10.000,-	20.000,-	10.000,-
<b>METER AIR</b>					
Meter Kerja					
1) Sampai dengan 10 m <sup>3</sup> /h	buah	500,-	250,-	1.000,-	500,-
2) Lebih dari 10 m <sup>3</sup> /h sampai dengan 100 m <sup>3</sup> /h	buah	4.000,-	2.000,-	4.000,-	2.000,-
3) Lebih dari 100 m <sup>3</sup> /h	buah	10.000,-	5.000,-	10.000,-	5.000,-
<b>METER CAIRAN MINUM SELAIN AIR</b>					
Meter Kerja					
1) Sampai dengan 10 m <sup>3</sup> /h	buah	1.500,-	750,-	1.500,-	750,-
2) Lebih dari 10 m <sup>3</sup> /h sampai dengan 100 m <sup>3</sup> /h	buah	5.000,-	2.500,-	5.000,-	2.500,-
3) Lebih dari 100 m <sup>3</sup> /h	buah	12.000,-	6.000,-	12.000,-	6.000,-
<b>METER ARUS MASSA</b>					
Untuk setiap media uji					
a. Sampai dengan 10 kg/min	buah	50.000,-	10.000,-	50.000,-	10.000,-
b. Lebih dari 10 kg/min dihitung sebagai berikut:					
1) 10 kg/min pertama	buah	50.000,-	10.000,-	50.000,-	10.000,-
2) Lebihnya dari 10 kg/min sampai dengan 100 kg/min, setiap kg/min	buah	500,-	-	500,-	-

Sumber: Kantor UPT Metrologi Legal Kab. Gowa

Untuk pelaksanaan tera dan tera ulang atas permintaan konsumen di luar kantor seperti alat UTTP terinstalasi pada lokasi objek usaha, maka rincian biaya pelaksanaan tera dan tera ulang, diberikan setelah pemohon memasukkan surat permintaan tera ulang. Biaya yang dikenakan selain tarif retribusi UTTP juga dikenakan biaya penggantian transportasi, Akomodasi dan Uang harian sesuai yang

berlaku, sebagaimana yang tertuang dalam Bagian Ketiga Penetapan Struktur dan Tarif Retribusi Pasal 10 Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Retribusi Pelayanan Tera/Tera Ulang.

**Gambar 4.3** Pasal 10 Peraturan Daerah No 13 Tahun 2019

**Pasal 10**

- (1) Untuk pekerjaan tera/tera ulang ditempat pakai atau tempat berkumpul, selain biaya penggantian.
- (2) Biaya penggantian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. biaya akomodasi;
  - b. uang harian; dan
  - c. transportasi.

*Sumber: Kantor UPT Metrologi Legal Kab.Gowa*

Biaya Tera ulang diinformasikan langsung kepada pemilik UTTP melalui surat rincian biaya Tera Ulang, hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Andi Syaifuddin, SE., MM., Kepala UPT Metrologi Legal Kab. Gowa.

*“untuk biayanya itu kami akan rincikan pada saat mereka telah memasukkan surat permohonan dan kami kirimkan langsung baik secara media elektronik maupun langsung ke pemilik, hal ini didasari oleh aturan pemerintah daerah atas penerbitan surat tugas pelaksanaan pekerjaan diluar kantor, harus ada surat yang menjadi indikator penerbitan surat tugas”.*

Hal ini sesuai juga yang disampaikan oleh pemohon, ibu Muliana yang bermohon agar SPBU Bontonompo dilakukan tera ulang

karena batas waktu tera nya akan masuk jatuh tempo.

*"rincian biaya itu diberikan oleh kantor UPT Metrologi Legal, sehingga rincian itu pula yang akan menjadi laporan kami ke kantor. Setiap tahun saat kami bermohon selalu ada rincian biaya yang di berikan oleh metrologi Gowa".*

Dari hasil wawancara di atas, Kantor UPT Metrologi Legal telah menetapkan biaya sesuai Peraturan Daerah yang berlaku dan menginformasikan secara jelas kepada pemilik UTTP, namun informasi kepastian biaya tersebut diperoleh masyarakat pada saat mereka menanyakan ke Kantor UPT Metrologi Legal.

Kantor UPT Metrologi Legal Kab. Gowa belum memiliki papan informasi yang memuat rincian biaya pelayanan per Alat UTTP yang bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat yang butuh informasi. Masyarakat harus menanyakan langsung untuk mendapatkan informasi tersebut.

Sehingga sesuai wawancara dan observasi penulis yang dilakukan pada tgl 03 November 2020, Kantor UPT Metrologi Legal belum menerapkan transparansi biaya yang mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan informasi akan layanan Tera dan Tera Ulang.

Terkait kepastian biaya, Kantor UPT Metrologi Legal dalam menerapkan biaya pelayanan tera dan tera ulang untuk beberapa jenis alat UTTP seperti jembatan timbang, asphalt mixing plant, dan batching plant masih harus menunggu rincian biaya yang diberikan oleh kantor UPT Metrologi Kota Makassar karena lingkup

layanannya masih harus bekerja sama dengan kantor UPT Metrologi Legal Kota Makassar

Hal ini sesuai dengan wawancara yang disampaikan oleh Musa Djawad, SE, MM Kasubag kepegawaian UPT Metrologi Legal Kota Makassar.

*“setelah kami menerima permintaan surat permohonan tera ulang untuk alat UTTP seperti timbangan jembatan, ready mix dan asphalt mixing plant, maka kami kirimkan surat permintaan ke UPT Metrologi Legal Makassar, untuk mendapatkan besaran biaya tarif tera ulang tersebut”.*

Hal itu dibenarkan oleh Zainul Azikin, penera ahli UPT Metrologi Legal Kota Makassar

*“setelah kami menerima surat, kami harus menunggu disposisi dari pimpinan, setelah itu baru kami lakukan perhitunganeestimasi lama pengerjaan, transportasi, dan biaya buruh atau tenaga kerja yang akan kami libatkan dalam pengerjaan tersebut”*

Dari wawancara di atas didapatkan informasi bahwa setelah pemohon memasukkan surat permohonan tera ulangnya, maka tidak langsung mendapatkan besaran biaya tarif, pemohon harus menunggu bebrapa hari untuk mendapatkan rincian tarif biaya tera ulang atas alat UTTP nya.

Hal tersebut disampaikan oleh Makkasau, pihak pemohon dari PT Tjakrindo yang ingin ditera jembatan timbangnya

*“kami biasanya harus menunggu sampai tiga hari untuk mendapatkan rincian biaya pelaksanaan tera ulang tersebut, sehingga hal ini bisa memperlambat jalannya alat kami di lapangan”*

Saat ditanyakan terkait besaran rincian biaya setiap tahunnya apakah sering terjadi perbedaan atau tidak maka pihak memohon mengatakan bahwa”,

*“tidak ada standar biaya yang tetap, sehingga kami harus menunggu rincian biaya tersebut yang dikeluarkan oleh metrolog, biasa ada perbedaan”*

Saat dikonfirmasi kepada kepala UPT Metrologi Legal Kab.Gowa, Andi Syaifuddin menjelaskan bahwa hal tersebut bergantung kepada rincian tarif Kota Makassar.

**b. Pelaksanaan Standar Waktu Penyelesaian Dalam Pemberian Pelayanan Tera Ulang.**

Waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan Tera dan Tera Ulang adalah waktu yang diberikan oleh penyedia layanan publik yang dalam hal ini adalah Kantor UPT Metrologi Legal Kab.Gowa kepada penerima layanan atau pemilik alat UTTP mulai dari memasukkan permohonan tera dan tera ulang sampai penyelesaian administrasi berupa Surat Keterangan Hasil Pengujian (SKHP) kepada pemilik alat UTTP.

Sesuai dengan wawancara penulis terhadap kepala UPTD Metrologi Legal Kab. Gowa, Andi Syaifuddin SE.,MM., bahwa Kantor



UPT Metrologi Legal Kab.Gowa memiliki standar teknis pengerjaan Tera dan Tera Ulang.

*“untuk pelaksanaan teknis, kita punya standar pengerjaan yang diatur dalam Standar Teknis yang dikeluarkan direktorat Metrologi Kementerian Perdagangan dan sekarang sementara diusulkan untuk ditetapkan dalam Peraturan Bupati standar teknis tersebut”*

Hal tersebut diperkuat oleh penera Ahli Kantor UPT Metrologi Legal Kab.Gowa, Nur Akhmad, ST.

*“ada standar pengerjaan setiap Alat UTTP, namun hal itu tergantung dari ada atau tidaknya problem lapangan, misalnya kalau alat tersebut rusak dan perlu perbaikan maka harus menunggu pihak reparatir untuk melakukan perbaikan”*

Sementara menurut Agung Satria, pihak pemohon Tera Ulang timbangan jembatan PT. Karunia Indah Abadi menjelaskan bahwa biasanya pekerjaannya hanya sehari, namun menunggu jadwalnya yang biasa tidak jelas.

*“kalau pengerjaan Tera Ulangnya biasanya hanya sehari kalau timbangan tidak bermasalah, namun kapan mulai dikerja belum jelas, katanya tadi masih menunggu jadwal, nanti dihubungi katanya, jadi tidak jelas kapan bisa nya dikerja”*

Kantor UPT Metrologi Legal Kab.Gowa juga belum memiliki papan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat terkait waktu pengerjaan untuk setiap Alat UTTP, masyarakat yang membutuhkan informasi akan diberikan apabila datang langsung dan bertanya kepada petugas Kantor UPT Metrologi Legal Kab.Gowa.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis pada tanggal 05 November 2020 tersebut, Kantor UPT Metrologi Legal

Kab.Gowa telah memiliki standar waktu pelaksanaan Pelayanan Tera dan Tera Ulang namun waktu pekerjaan dan estimasi lama waktu pengerjaan belum bisa dipastikan kepada pemilik Alat UTTP yang memasukkan permintaan Tera dan Tera ulang. Sehingga penulis berkesimpulan bahwa Kantor UPT Metrologi Legal Kab.Gowa belum sepenuhnya menerapkan standar waktu penyelesaian pelayanan Tera dan Tera Ulang di Kabupaten Gowa.

### **c. Transparansi Informasi Pelayanan dalam Pemberian Pelayanan Tera Ulang**

Informasi Pelayanan dalam pemberian pelayanan tera dan tera ulang adalah publikasi mengenai prosedur, persyaratan, waktu, biaya, standar, motto pelayanan, akta atau janji, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan pada Bab sebelumnya. Publikasi atau sosialisasi tersebut di atas dilakukan melalui, media cetak (brosur, pamflet, booklet), media elektronik (Home Page, Website, Situs Internet, TV, Website), media gambar dan atau sosialisasi seperti penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

Dari pengamatan penulis, Informasi pelayanan Tera dan Tera Ulang pada Kantor UPT Metrologi Legal Kab.Gowa sangat terbatas, Masyarakat harus datang langsung ke Kantor UPT Metrologi Legal Kab.Gowa jika ingin mendapatkan informasi terkait layanan tera dan

tera ulang.

Hal yang sama disampaikan oleh Kepala UPT Metrologi Legal terkait kurangnya akses informasi tera tera ulang Metrologi Legal Kab.Gowa

*“kami masih sangat terbatas dalam memberikan informasi layanan tera dan tera ulang baik itu secara langsung maupun secara online, kami belum memiliki website yang bisa memberikan informasi kepada masyarakat,”*

Sementara menurut salah satu pihak pemilik Alat UTTP, Bu Radiatul Adawiyah yakni timbangan Pengisi Gas (filling Machine) PT. Mitra Energi Sejahtera saat diwawancarai pada saat datang ke Kantor UPT Metrologi Legal Kab. Gowa untuk menanyakan terkait tangki penyimpanan Gasnya apakah wajib ditera atau tidak juga mengatakan hal yang sama.

*“untuk mendapatkan informasi, kami masih harus datang langsung ke Kantor Metrologi Gowa atau menghubungi lewat HP, bagus jika ada akses secara online kalau mau mengetahui informasi pelayanan, atau minimal informasi mengenai alat alat yang wajib ditera dan yang tidak wajib ditera, Harusnya setiap ada perubahan seperti aturan daftar wajib tera ulang harus mudah diakses infonya, kami biasanya bingung kalau ada perubahan sementara infonya kami tidak dapatkan”*

Sementara itu untuk pedagang pasar yang memiliki alat UTTP seperti timbangan yang mereka gunakan untuk berjualan masih ada pedagang yang belum mengetahui tentang kewajiban untuk ditera ulang timbangan yang mereka gunakan. Hal tersebut disampaikan oleh pak zulkifli daeng sijaya saat diwawancara:

*“saya tidak tau kalau timbangan yang saya pakai harus di tera ulang, dari saya beli ini timbangan sampai sekarang begini*

*terusji, tidak pernah ditera ulang, bahkan baru saya dengar itu yang dibilang tera ulang”*

Kantor UPT Metrologi Legal Kab.Gowa dalam melakukan sosialisasi biasanya dilakukan pada saat melakukan tera ulang di lapangan atau di Pasar. Sosialisasi tersebut dilaksanakan secara persuasif untuk menginformasikan tentang kewajiban pedagang yang menggunakan alat ukur seperti Timbangan dan Takaran untuk melakukan transaksi perdagangan sesuai UU No.2 Tahun 1981 Tentang Metrologi Legal. Sementara untuk kegiatan khusus sosialisasi belum pernah dilaksanakan. Hal tersebut disampaikan oleh Penera saat diwawancarai

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, maka penulis menyimpulkan bahwa Kantor UPT Metrologi Legal Kab.Gowa belum menerapkan transparansi Informasi Layanan Tera dan Tera Ulang sehingga masyarakat belum bisa mengakses dengan mudah informasi tersebut dan bahkan masih banyak yang belum mengetahui tentang adanya dan pentingnya layanan tersebut di Kabupaten Gowa.

### **C. Kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Tera Ulang Di Kantor UPT Metrologi Legal Kab. Gowa.**

Setiap Organisasi dalam pencapaian tujuannya selalu dibatasi oleh kendala atau hambatan. Mengetahui kendala akan memudahkan organisasi dalam mencapai tujuannya. Identifikasi kendala pada UPT

Metrologi Legal dalam pemberian pelayanan tera dan tera ulang akan memudahkan kantor UPT Metrologi Legal dalam memberikan pelayanan tera dan tera ulang sesuai amanat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam penelitian ini akan mendeskripsikan kendala yang dihadapi dalam transparansi rincian biaya, waktu dan informasi pelayanan dalam pemberian pelayanan tera dan tera ulang pada Kantor UPT Metrologi Legal Kab.Gowa.

**a) Kendala pelaksanaan standar Rincian Biaya Dalam Pemberian Pelayanan Tera Ulang**

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan bahwa Dalam menyelenggarakan pelayanan publik juga dikenakan biaya/tarif pelayanan publik yang pada dasarnya ditanggung oleh masyarakat, biaya ini ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pengenaan rincian tarif retribusi tera dan tera ulang sudah diatur dan sesuai dalam Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2019, namun ada tambahan biaya yang sifatnya fluktuatif dari beban biaya sewa alat yang ditanggung oleh wajib tera dan tera ulang apabila menggunakan beberapa item alat yang tidak di miliki oleh UPT

Metrologi Legal Kab. Gowa.

Adapun tambahan biaya yang menjadi kendala dalam temuan transparansi rincian biaya tera dan tera ulang pada UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa antara lain:

1. Biaya sewa peralatan yang ditentukan oleh UPT Metrologi Legal Kota Makassar.
2. Biaya reparatir alat UTTP oleh pihak ketiga.

Fasilitasi pelayanan yang menjadi tambahan biaya dalam pelaksanaan tera dan tera ulang, berupa biaya sewa peralatan ini dikarenakan kurang memadainya peralatan yang dimiliki oleh UPT Metrologi Legal Kab. Gowa, dalam hal pelayanan lingkup fasilitasi tera dan tera ulang beberapa item alat UTTP. Untuk memenuhi lingkup pelayanan tera dan tera ulang alat UTTP yang dimaksud, maka UPT Metrologi Legal Kab. Gowa melakukan MoU (*Memorandum of Understanding*)/Perjanjian Kerjasama dengan UPT Kota Makassar, terkait kerjasama dalam hal pelayanan kemetrologian peminjaman peralatan dalam mendukung pelaksanaan pelayanan tera dan tera ulang pada wilayah Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa sesuai .

Dalam hal penentuan tarif sewa peralatan oleh UPT Metrologi Legal Kota Makassar fluktuatif, yang disebabkan oleh jarak tempuh pelayanan objek tera dan tera ulang, biaya transportasi pengangkutan peralatan dan biaya jasa porter. Akumulasi biaya

beban tarif sewa peralatan ini ikut mempengaruhi pungutan biaya tera dan tera ulang oleh UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa ke wajib tera dan tera ulang.

Adapun biaya reparatir akan menjadi beban lain dalam hal biaya tera dan tera ulang oleh wajib tera dan tera ulang, ini dikarenakan apabila ada kerusakan teknis pada alat UTTP yang dimiliki oleh wajib tera dan tera ulang. Biaya reparatir ditentukan oleh pihak ketiga yang biasanya merupakan vendor serice teknik, yang memfasilitasi servis pada alat UTTP yang bermasalah secara teknis sehingga tidak dapat dikalibrasi atau ditera dan tera ulang.

Selain itu sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

Kantor UPT metrologi legal masih terkendala dalam penerimaan biaya tera dan tera ulang secara online dikarenakan belum adanya fasilitas atau aplikasi online yang dimiliki oleh dinas Pendapatan daerah dalam hal penerimaan retribusi secara online. Penerimaan tarif retribusi masih dilakukan secara manual.

**b) Kendala Transparansi Waktu Penyelesaian Dalam Pemberian Pelayanan Tera Ulang**

Kendala transparansi penentuan waktu pelayanan tera dan tera ulang oleh UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa, bergantung pada waktu dan ketersediaan peralatan yang dimiliki oleh UPT Metrologi Legal Kota Makassar sebagai penyedia kelengkapan peralatan untuk pelaksanaan fasilitasi tera dan tera ulang.

Kantor UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa dalam hal pelaksanaan tera dan tera ulang untuk alat UTTP tertentu seperti timbangan jembatan, Asphalt Mixing Plant, Batching Plant, tidak bisa menentukan kapan waktu pelayanan untuk alat UTTP tersebut. Sehingga tidak ada kepastian waktu yang bisa diberikan ketika Sumberpemohon memasukkan surat permohonannya.

Kantor UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa belum bisa mandiri dalam melakukan pelayanan tera dan tera ulang, masih bergantung kepada pihak lain yakni UPT Kota Makassar akibat keterbatasan Sumber Daya yang dimiliki.



Kendala ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Hogwood sebagaimana dikutip Purwanto (2012), bahwa proses kebijakan publik yang sempurna tidak pernah terwujud dikarenakan beberapa hal yakni:

- Lembaga pelaksana jarang yang mandiri, mereka sangat tergantung pada aktor yang lain;
- Waktu dan sumber daya yang tidak tersedia secara memadai;

Hal demikian juga senada dengan yang disampaikan oleh penera Ahli Kantor UPT Metrologi Legal, Nur Akhmad, ST saat diwawancarai.

*“kalau pelayanan tera dan tera ulang yang ruang lingkupnya seperti timbangan jembatan kapasitas besar seperti 60 ton, batcing plant dan Asphalt Mixing Plant, kami menunggu kesediaan waktu dari UPT Metrologi Legal Makassar, karena alat yang kami miliki berupa bidur masih terbatas, sehingga harus dikerjasamakan untuk pekerjaan ruang lingkup tersebut”*

**c) Kendala Transparansi Informasi Pelayanan Dalam Pemberian Pelayanan Tera Ulang**

Kendala transparansi informasi pelayanan tera dan tera ulang belum dapat diakses melalui media elektronik secara masif, dikarenakan terbatasnya anggaran yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa khususnya pada anggaran kegiatan UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa. Meskipun pernah mengadakan sosialisasi Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2019 ke 18 Kecamatan, namun belum memadai untuk dijadikan indikator sosialisasi secara masif ke masyarakat Kabupaten Gowa secara umum dikarenakan hanya satu kali dilaksanakan sosialisasi tersebut, itupun hanya dilakukan di saat awal terbentuknya kantor UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa. Hal ini juga di karenakan kurang memadainya anggaran yang tersedia untuk kegiatan sosialisasi pada UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa. Sebagaimana yang disampaikan oleh kepala UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa, Andi Syaifuddin saat diwawancarai

*“Sosialisasi pernah dilakukan ke 18 kecamatan saat Perda Nomor 13 Tahun 2019 baru disahkan, namun untuk melaksanakan kegiatan sosialisasi setiap tahun ke masyarakat akan pentingnya metrologi kami belum pernah melaksanakan kegiatan tersebut, karena alokasi anggaran untuk kegiatan tersebut yang tidak ada”*

Akibat dari minimnya sosialisasi yang dilaksanakan membuat masih banyaknya alat UTTP yang belum bertanda tera sah, ini

diakibatkan karena masih kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya tera ulang setiap alat UTTP yang digunakan dalam setiap transaksi perdagangan. Masyarakat masih harus menunggu didatangi untuk ditera atau ditera ulang alat UTTP nya. Sementara Salah satu kendala lainnya yang dihadapi dalam pelaksanaan Tera Ulang di luar kantor adalah masih terbatasnya Sumber Daya Manusia dan anggaran operasional yang dimiliki oleh Kantor UPT Metrologi Legal sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala UPT Metrologi Legal, Andi Syaifuddin, SE., MM.

*“kita belum mampu menjangkau pelayanan alat UTTP secara masif yang ada di Kabupaten Gowa, terkhusus yang ada di Pasar karena tidak didukung dengan Anggaran yang memadai untuk melakukan kegiatan operasional di 18 Kecamatan, bisa saja dilakukan pembagian tim kerja untuk menyisir beberapa kecamatan dalam waktu yang bersamaan tapi kendala lainnya juga tidak didukung dengan jumlah SDM, dimana kurangnya tenaga di UPT Metrologi Legal”*

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan agus dwiyanto (2021) bahwa saat ini teknologi informasi dan komunikasi sangat canggih sehingga struktur pemerintahan yang ada perlu dikritisi kembali dan dicari struktur baru yang lebih sesuai dengan tantangan global dan kebutuhan mengembangkan pemerintahan yang lebih demoratis. Dengan adanya kemajuan teknologi, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mendapatkan akses informasi.

Hal tersebut sesuai dengan Berdasarkan hasil evaluasi Metrologi Legal Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) Kementerian Perdagangan (2014),, dimana

biaya operasional tidak mencukupi biaya pelayanan maksimal karena rendahnya prioritas pemerintah daerah. Pemerintah daerah seharusnya memprioritaskan kegiatan pelayanan tera/tera ulang karena kegiatan tersebut wajib dilaksanakan dalam rangka perlindungan konsumen, bukan sebagai sumber PAD.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Penelitian dan pembahasan pada Bab sebelumnya mengenai kendala transparansi pelayanan tera dan tera ulang pada Kantor UPT Metrologi Legal kabupaten Gowa dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan transparansi pelayanan tera dan tera ulang di Kabupaten Gowa belum bisa berjalan maksimal, hal ini disebabkan oleh beberapa Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan Transparansi Tera dan Tera Ulang di Kabupaten Gowa antara lain:

1. Transparansi Biaya tidak bisa terlaksana secara maksimal, karena belum adanya kerjasama dengan pihak Perbankan untuk setoran Penerimaan Negara Bukan Pajak atau PAD agar menghindari kontak langsung antara penerima dan pemberi jasa. Serta belum memiliki bendahara penerima PAD khusus di UPT metrologi Legal.
2. Transparansi Waktu Penyelesaian pelayanan tera dan tera ulang belum berjalan maksimal karena Kondisi sarana/prasarana pelayanan yang dimiliki UPTD Metrologi Legal Kabupaten Gowa seperti peralatan standar, dan gedung laboratorium, belum cukup memadai untuk melaksanakan pelayanan tera/tera ulang jenis-jenis UTTP yang tertentu.

3. Untuk transparansi Informasi pelayanan tera dan tera ulang belum berjalan secara maksimal, belum ada papan informasi yang terpasang dengan jelas, website atau media informasi digital yang mudah diakses. Belum ada kegiatan sosialisasi yang bersifat secara masif.
4. Terbatasnya anggaran untuk kegiatan kemetrolgian sehingga pelaksanaan sosialisasi dan penyediaan akses informasi belum ada.

#### **B. Saran**

Berdasarkan uraian kesimpulan dari dari hasil penelitian tesis ini maka menulis mengemukakan saran agar pelaksanaan transparansi Pelayanan Tera dan Tera Ulang di Kabupaten Gowa bisa terlaksana yaitu:

1. Perlunya penambahan jumlah SDM di kantor UPT Metrologi Legal Kabupaten Gowa agar pelaksanaan pelayanan bisa berjalan dengan baik
2. Perlunya perhatian Pemerintah Daerah dalam hal penambahan anggaran Kemetrolgian agar Kantor UPT Metrologi Legal lebih mandiri dan perlindungan konsumen bisa berjalan maksimal di Kabupaten Gowa

## DAFTAR PUSTAKA

- Brian W. Hogwood. 1978. *Policy Analysis For The Real World*, Jakarta: PT Sun Printing, 2001.
- Direktorat Metrologi. (2018). *Laporan Pertekmet Metrologi Legal*. Jakarta. Kementerian Perdagangan
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press
- Edwards III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*, Texas A & M University, Congressional Quarterly Press.
- Gaspersz, Vincent. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Sun Printing, 2001.
- Grindle Merilee S. dan. Thomas. John W 1991. *Public Choices and Policy Change*. The Johns Hopkins University Press. Baltimore and London
- Hansen, Don R., and Maryanne M. Mowen. *Akuntansi Manajerial*. 8. Edited by Lulu Alfiah. Translated by Deny Arnos Kwary. Vol. 1. Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Hoessein, Benyamin. 1998. *Otonomi dan Pemerintahan Daerah: Tinjauan Teoritik, dalam R. Siti Zuhro: Pemerintahan Lokal dan Otonomi Daerah di Indonesia, Thailand dan Pakistan*, PPW-LIPI, Jakarta.
- Hogwood, Brian W, and Lewis A. Gunn, 1986, *Policy Analysis for the Real World*, Oxford University Press.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Jakarta: Mandar Maju.
- Islamy, M. Irpan.. 1995. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. (Jakarta: Sinar Grafika.
- James F. Engel (1994), *pengertian perilaku konsumen, dalam buku Perilaku Konsumen*, Edisi 6 : jilid 1. Penerbit Binarupa Aksara.
- Jones, Charles O. 1996. *Pengantar Kebijaksanaan Publik (Publik Policy)*, Terjemahan Ricky Ismanto. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Kumorotomo, 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman 1987. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Terjemahan Tjetjep Rohendi, UI Press, Jakarta.

Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir, 1987, *Tatalaksana Perkantoran dan Penerapannya*, Jakarta : PT Gunung Agung

Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung. Pustaka Setia

Pusat kebijakan Perdagangan Dalam Negeri. (2014). *Laporan Akhir Evaluasi Kinerja UPT/UPTD dalam Pelayanan Tera dan Tera Ulang UTTP*. Jakarta. Badan Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan Perdagangan Kementerian Perdagangan.

Ratminto dan Winarsih, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Ratminto dan Atik Septi Winarsih *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen s Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelaja

Sadu Wasistiono & Irwan Tahir, 2006: *Prospek Pengembangan Desa*, Bandung: CV. Fokusmedia.

Siagian. 1985. *Analisis Serta Perumusan Kebijaksanaan dan Strategi Organisasi*. Jakarta: PT Gunung Agung.

Sinambela, L.P., Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soeprapto, riyadi, 2005. *pengantar ilmu administrasi negara*, program pascasarjana universitas brawijaya, malang.



Suad, husna (2002). *Dasar –dasar portofolio dan sekuritas*.  
Yogyakarta:BPFE

### Jurnal

Afrisa, Arfan (2017). *Pengaruh Sarana Prasarana Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Slerok Kematan Tegal Timur Kota tegal*. Tegal: universitas pancasakti

Alfian Mardiansyah & Neisa Angrum Adisti, 2017. *Permasalahan penyelenggaraan kegiatan metrologi legal berupa pelayanan tera/tera ulang di kabupaten/kota di provinsi sumatera selatan*, Jurnal Legislasi Indonesia, Jakarta

Dine Evantara & Irfan Ridwan Maksu, 2019. *Perbandingan Urusan Metrologi Legal Indonesia dan Belanda*, Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal).

Frans subakti, 2013 dengan judul "*Implementasi Kebijakan Tera Ulang Di Kabupaten Kotabaru*". fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Heny Sukesi, Ranni Resnia, Erizal Mahatama, dan Bagus Wicaksana, 2014. *Analisis Evaluasi Kinerja UPT/UPTD dalam Pelayanan Tera dan Tera Ulang UTTP*. tim peneliti Pusat Kebijakan Perdagangan Dalam Negeri, Jakarta

Lutfi Indiarti, Afifuddin, Sunariyanto, 2018. *Kualitas Pelayanan Tera Ulang Untuk Pedagang Pasar Kabupaten Malang*, Jurnal Administrasi Publik Malang

Maryam, neneng siti, 2016. *mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Jurnal ilmu politik dan komunikasi. Volume VI No.1/juni

Nasrul Isa, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tera Ulang Metrologi Legal*, FISIP UI, 2000, Tesis

## Undang-Undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

## Internet

<https://abdulkadir.blog.uma.ac.id/wp-content/uploads/sites/362/2018/01/BAB-III.pdf>

