

ABSTRAK

Arwansyah. 2022 Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Alat Ukur, Takar, Timbangan Dan Perlengkapan (UTTP) Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha (Pedagang) Pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Metro. Tesis Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro, Pembimbing (1) Dr. Suharto, S.E., M.M. (2) Dr. H. Bambang Suhada, M.Si.

Kata Kunci: Kualitas Jasa Pelayanan Alat Ukur, Takar, Timbangan Dan Perlengkapan (UTTP), Metrologi Legal.

Kegiatan Metrologi Legal secara resmi dimulai sejak tahun 1923 yaitu sejak diberlakukannya Peraturan Pemerintah Tentang Tera 1923 yang kemudian setelah mengalami beberapa perubahan dan terakhir adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal.

Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota wajib melaksanakan pelayanan tera/tera ulang dan pengawasan secara maksimal sebagai kebutuhan mutlak dalam bidang transaksi perdagangan, khususnya dalam Pengujian UTTP yang diatur dalam Pasal 16 ayat (1) dan ayat (2) yang wajib dipungut biaya tera dan tera ulang. Kualitas jasa pelayanan di Kota Metro belum ada dasar hukumnya.

Tidak adanya produk hukum daerah yang mengatur tentang pelaksanaan tera dan tera ulang terkait kualitas jasa pelayanan di Kota Metro. Berdasarkan uraian diatas, adapun permasalahan yang dibahas adalah bagaimanakah pelaksanaan tera dan tera ulang dan apa yang melatar belakangi kualitas jasa pelayanan dalam pelaksanaan Tera dan Tera Ulang di Kota Metro.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Importance Performance Analysis. Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan fakta (The Fact Approach) dan pendekatan perundang-undangan (The Statue Approach), juga penggunaan sumber data yaitu sumber data primer dan sekunder, dan analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif serta metode deskriptif.

Adapun hasil dari penelitian ini faktanya adalah pelaksanaan tera dan tera ulang oleh Dinas Perdagangan Kota Metro belum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaannya. Latar belakang kualitas jasa pelayanan di Kota Metro adalah belum berlaku atau diterapkannya aturan maupun payung hukum yang dapat digunakan sebagai pedoman pelaksanaan pemungutan biaya tera.

Dinas Perdagangan Kota Metro menjalankan tugas sebagaimana mestinya dalam bidang Metrologi yaitu pengujian terhadap UTTP. Petugas selalu melaksanakan pengujian tersebut di lapangan dan tidak melakukan pemungutan terhadap biaya tera, dikarenakan pengujian tersebut salah satu kewajiban dari Dinas Perdagangan Kota Metro dan mengantisipasi adanya kesalahan maupun kecurangan dalam penggunaan UTTP.