

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik, yang berisi negara berkewajiban melaksanakan pelayanan-pelayanan guna pemenuhan hak-hak yang ada pada warganya. Dalam hal ini urusan wajib tersebut dilakukan oleh Pemerintah Kota Metro khususnya pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan. Berdasarkan kewenangan pemerintah kota tersebut, maka UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan harus menyelenggarakan pelayanan metrologi legal kepada pelaku usaha (pedagang) yang dimana telah diatur oleh Pemerintah melalui peraturan perundangan. Melainkan, dari berbagai permasalahan yang timbul, pada kenyataannya pelayanan yang diperoleh pelaku usaha (pedagang) belum mencapai ekspektasi yang diinginkan oleh mereka sehingga ini berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan pelaku usaha (pedagang) dalam pelayanan peneraan atau penera ulang alat UTTP milik mereka.

Dari observasi yang dilaksanakan oleh peneliti mengenai penelitian yang akan dilaksanakan ini, menampilkan bahwa kegiatan pelayanan tera/tera ulang alat UTTP yang diberikan oleh UPTD Metrologi Legal Disdag Kota Metro belum mencapai harapan yang diinginkan dan hal ini perlu dioptimalkan pelayanannya dalam rangka merealisasikan UU No. 2/1981 tentang Metrologi Legal dan Permendag RI No. 115/2018 tentang Unit Metrologi Legal yang dimaksud terdiri atas pelayanan tera/tera ulang UTTP.

Mengingat dari hasil laporan yakni informasi yang didapatkan baik melalui wawancara dari pelaku usaha (pedagang) setempat maupun dari media sosial memberi bukti bahwa masih banyak problematika yang ada di dalam pelaksanaan Pelayanan tera/tera ulang di UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan Kota Metro. Salah satunya adalah kurang meratanya pelayanan tera/tera ulang UTTP di wilayah Kota Metro dan pelayanannya yang macet. Selain yang dimaksud diatas, ada hal pokok yang tak kalah penting berkaitan

dengan masalah banyaknya pelaku usaha (pedagang) yang dimana alat UTTP-nya (11 jenis timbangan) belum tertera atau tera ulang. Dan selain itu juga, masih ada beberapa pelaku usaha (pedagang) yang belum paham betul mengenai pentingnya tera/tera ulang pada peralatan UTTP milik mereka. Sedangkan sebagaimana telah diketahui bersama bahwa peneraan atau peneraan ulang pada peralatan UTTP yang digunakan untuk usaha adalah hal wajib yang dilakukan oleh setiap pelaku usaha yang telah memenuhi syarat wajib tera/tera ulang serta untuk menghindari dari hukum pidana dan kerugian pada konsumen (pembeli).

Berdasarkan UU No. 2/1981 - Metrologi Legal dan UU No. 8/1999 - Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik tera/tera ulang pada UTTP bertujuan untuk:

- 1) Menimbulkan pengertian masyarakat/pelaku usaha/konsumen tentang urgensinya sikap *bonafide* serta *responsibility* dalam kegiatan berniaga.
- 2) Memberikan kepuasan kepada masyarakat/pembeli dapat tercapai
- 3) Memastikan UTTP yang digunakan oleh masyarakat/pelaku usaha/konsumen dalam kegiatan usaha memenuhi standar dan tidak merugikan masyarakat/ konsumen.
- 4) Mewujudkan tertib ukur sehingga terciptanya perlindungan terhadap penjual dan pembeli.
- 5) Menyediakan informasi pelaku usaha yang bisa dijadikan rujukan dasar bagi bidang terkait dalam pelaksanaan pelayanan wajib tera/tera ulang UTTP.

Berdasarkan Perwali Kota Metro No. 3/2018 - Pembentukan Organisasi & Tata Kerja UPTD Pada Pemda Kota Metro, maka terbentuklah Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Metrologi Legal di Dinas Perdagangan Kota Metro. Adapun tupoksi UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan Kota Metro diuraikan sebagaimana berikut ini:

1. Perancangan rencana aktivitas, strategi teknis di sektor peneraan dan peneraan ulang serta metrologi legal.
2. Melakukan kegiatan tata usaha pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal.
3. Melakukan kegiatan kelola, *maintenance*, dan kalibrasi/pemeriksaan alat-alat UTTP serta pelayanan kegiatan tera dan tera ulang.

4. Melakukan kegiatan pemeriksaan, pengawasan, serta pengendalian terhadap kegiatan tera dan tera ulang, serta tujuh (7) besaran standar ukuran.
5. Melakukan koordinasi serta kerjasama lembaga lain atau antar bidang mengenai kegiatan peneraan dan peneraan ulang serta tertib ukur.
6. Melakukan kegiatan verifikasi dan evaluasi SUML serta alat-alat UTTP.
7. Ikut serta dalam perkembangan kebijakan dan peraturan pemerintah terkini berkenaan peneraan dan peneraan ulang serta *metrology legale*.
8. Melakukan kegiatan sosialisasi terhadap pelaku usaha dan pemilik alat ukur, takar dan timbang yang perlu peneraan dan peneraan ulang.
9. Melakukan kegiatan evaluasi, monitoring, dan pelaporan terhadap pelaksanaan tugas-tugas mengenai metrologi legal.

Salah satu tugas pokok dari UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan Kota Metro adalah memberikan pelayanan, yang termasuk didalamnya adalah jasa peneraan dan peneraan ulang pada alat UTTP, dimana mewujudkan tertib ukur di Kota Metro.

Dari uraian tentang tujuan pelaksanaan kegiatan jasa peneraan serta peneraan ulang pada alat-alat UTTP dapat diketahui bahwasanya pelayanan tersebut dapat menimbulkan manfaat yang signifikan sehingga terjaminnya kepastian hukum terhadap alat ukur, takar, timbang, dan perlengkapan pelaku usaha, perlindungan terhadap penjual dan pembeli, tertib ukur di wilayah Kota Metro, dan memberi payung hukum bagi rujukan bidang terkait dalam setiap pelaksanaan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah Kota Metro.

Berdasarkan informasi-informasi survei yang peneliti laksanakan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan Kota Metro, diperoleh data yang berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan tera dan tera ulang di daerah Kota Metro, seperti yang ditampilkan pada tabel dibawah:

Tabel1. Data Pelayanan Tera/Tera Ulang UTTP di Metro

No	Tahun	Pelaku Usaha (pribadi/instansi)	UTTP wajib tera/tera ulang	
			UTTP yang tertera	UTTP yang belum tertera
1	2019	58	96	98
2	2020	41	86	103
3	2021	48	91	112

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa pelayanan tera/tera ulang yang dilakukan oleh UPTD Metrologi Legal Kota Metro dari tahun 2019 s/d 2021 mengalami fluktuasi yang tidak begitu signifikan selama pelayanan tera/tera ulang berlangsung selama tiga tahun. Namun ini menjadi bahan pertimbangan dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang ada di UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan Kota Metro. Hal ini bisa terjadi dikarenakan naik turunnya partisipasi masyarakat atau pelaku usaha yang memiliki alat UTTP. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan ini terjadi diantaranya informasi dan sosialisasi mengenai pelayanan tera/tera ulang yang belum maksimal, kualitas pelayanan tera/tera ulang yang masih perlu dibenahi dan sebagainya. Faktor-faktor tersebut dapat mengarah kepada kurang partisipasi masyarakat dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tera/tera ulang.

Sehingga dari masalah-masalah yang telah diuraikan diatas, maka dari pada itu penulis berniat untuk melaksanakan *research* dan perancangan tesis dengan judul “**Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Alat Ukur, Takar, Timbangan Dan Perlengkapan (UTTP) Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha (Pedagang) Pada Kantor Dinas Perdagangan Kota**”. Kemudian bentuk pelayanan yang nantinya akan diteliti adalah jasa *service* peneraan dan peneraan ulang alat UTTP.

B. Identifikasi Masalah

Dari penjelasan uraian diatas, maka masalah dapat di identifikasikan yang terjadi pada kualitas jasa peneraan dan peneraan ulang UTTP di Metro antara lain:

- a. Masih ada pedagang (pelaku usaha) yang belum mengikuti pelayanan peneraan dan peneraan ulang UTTP di Kota Metro dikarenakan kurang sosialisasi mengenai *metrology legale*.
- b. Masih ada sebagian pelayanan peneraan dan peneraan ulang UTTP yang kurang diminati oleh pelaku usaha (pedagang) di Kota Metro dikarenakan kurang pemahaman mengenai metrologi legal.

C. Rumusan Masalah

Setelah mengetahui uraian latar belakang permasalahan yang ada di UPTD Metrologi Legal pada Dinas Perdagangan Kota Metro, maka dapat dibentuk rumusan permasalahan tersebut yakni:

- 1) Apakah ada pengaruhnya kualitas jasa pelayanan peneraan/peneraan ulang UTTP terhadap kepuasan pelaku usaha (pedagang) di Kota Metro?
- 2) Berapa besar pengaruhnya kualitas jasa pelayanan peneraan/peneraan ulang UTTP terhadap kepuasan pelaku usaha (pedagang) di Kota Metro?

D. Tujuan dari Penelitian

Dari formulasi problematika sebagaimana yang sudah dijelaskan, kemudian penelitian ini memiliki tujuan yang diharapkan ialah:

- 1) Untuk mencari tahu pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelaku/usaha yang memiliki alat UTTP.
- 2) Untuk mencari tahu besarnya pengaruh kualitas jasa pelayanan tera/tera ulang UTTP terhadap pelaku usaha (pedagang) di Kota Metro.

E. Kegunaan Penelitian

Result yang akan diekspetasikan pada *research* ini dimaksudkan dapat memberi kebaikan dan kepentingan sebagai berikut:

1. Berdasarkan sifat teorinya, *research* ini bisa menjadi acuan studi komparasi kedepannya dan bisa menjadi kajian keilmuan dalam menggenapi analisis-analisis yang menuju ke pengembangan ilmiah, terutama mengenai permasalahan pelayanan di bidang metrologi legal..
2. Berdasarkan sifat praktisnya, penelitian ini dapat menjadi suatu bahan referensi serta input pada Pemerintah Daerah Kota Metro dalam berusaha untuk mengoptimalkan pelayanan publik di semua lini sektor, termasuk salah satunya yakni pelayanan tera/tera ulang UTTP.

F. Ruang Lingkup Pada Penelitian

Pembahasan *research* yang akan dilaksanakan perlu dilimitasi ruang lingkup berkenaan atas isu-isu yang telah dirumuskan. Maksud pembatasan ruang lingkup penelitian ini supaya hal-hal yang dibahas tidak menyimpang dari permasalahan yang dikaji. Adapun ruang lingkup ini dibatasi pada:

- 1) Sifat penelitian : Pendekatan *Analisis Regresi Sederhana*
- 2) Subyek penelitian : Pelaku Usaha (Pedagang)
- 3) Objek yang diteliti : Pelayanan Tera/Tera Ulang UTTP.
- 4) Tempat Penelitian: UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan Kota Metro
- 5) Tahun Penelitian : 2022