

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Metrologi legal adalah cabang ilmu yang berkaitan erat dengan pengaturan standar dan verifikasi alat ukur yang digunakan dalam transaksi perdagangan. Metrologi legal bertugas memastikan bahwa setiap alat ukur memenuhi standar akurasi yang telah ditetapkan secara nasional atau internasional. Dengan demikian, metrologi legal memainkan peran penting dalam menjaga keadilan serta integritas ekonomi, sebab alat ukur yang akurat menjadi fondasi dari transaksi yang adil. Jika standar akurasi alat ukur ini diabaikan, maka transaksi dapat merugikan salah satu pihak, terutama konsumen. Oleh karena itu, metrologi legal hadir sebagai pengawas untuk menjamin setiap alat ukur berfungsi sesuai dengan spesifikasi yang dapat diandalkan oleh semua pihak yang terlibat dalam transaksi.

Kehidupan di era modern yang semakin kompleks dan terhubung, kepastian hukum dalam perdagangan menjadi semakin penting. Kepastian hukum ini bukan hanya berkaitan dengan legalitas alat ukur tetapi juga berkaitan dengan kepercayaan publik terhadap sistem ekonomi secara keseluruhan. Metrologi legal membantu mewujudkan kepastian ini dengan memastikan bahwa alat ukur yang digunakan dalam transaksi komersial mulai dari timbangan di pasar hingga meteran bahan bakar di stasiun pengisian telah memenuhi standar akurasi yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, metrologi legal berfungsi untuk melindungi hak konsumen agar tidak dirugikan oleh pengukuran yang tidak akurat, dan juga memberikan kepastian

bagi pedagang bahwa alat ukur yang mereka gunakan dapat dipercaya. Dengan adanya kepastian ini, pedagang dapat menjalankan bisnis mereka dengan tenang, dan konsumen dapat berbelanja tanpa khawatir akan adanya kecurangan dalam proses pengukuran.

Lebih lanjut, metrologi legal tidak hanya terbatas pada alat ukur yang ada di pasar, tetapi juga mencakup berbagai bidang lain yang membutuhkan keakuratan alat ukur, seperti kesehatan, lingkungan, dan keselamatan. Misalnya, dalam sektor kesehatan, akurasi alat ukur sangat penting dalam menakar dosis obat yang diberikan kepada pasien. Demikian pula, di bidang lingkungan, alat ukur digunakan untuk mengukur kualitas udara dan air, yang hasilnya menjadi dasar bagi kebijakan lingkungan. Dalam sektor-sektor ini, metrologi legal berfungsi untuk melindungi masyarakat luas dari potensi bahaya yang ditimbulkan oleh alat ukur yang tidak akurat. Misalnya, jika alat pengukur kadar emisi gas buang kendaraan tidak berfungsi dengan benar, maka hasil pengukuran tersebut bisa menyesatkan dan menyebabkan pencemaran udara yang tidak terkendali. (Noor, 2022)

Pemerintah Indonesia berperan besar dalam implementasi metrologi legal, yang dijalankan melalui lembaga seperti Badan Standardisasi Nasional (BSN) dan Dinas Perdagangan dan Perindustrian di setiap daerah. Badan-badan ini bertanggung jawab atas pengaturan dan pengawasan alat ukur yang digunakan dalam perdagangan serta penerapan standar nasional metrologi. (Sihotang, L., & Simarmata, B. F., 2020) Pelayanan tera ulang atau pemeriksaan berkala alat ukur dilakukan untuk memastikan alat ukur tetap sesuai standar, dan pedagang diwajibkan melakukan tera ulang pada alat yang mereka gunakan secara berkala.

Melalui langkah-langkah ini, pemerintah berusaha memastikan bahwa setiap alat ukur yang digunakan dalam transaksi perdagangan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Pelayanan tera sebagai bagian dari metrologi legal bertujuan memastikan bahwa setiap alat ukur yang digunakan dalam perdagangan telah melalui pengujian dan validasi standar yang ketat. Dalam konteks ekonomi, standar ini tidak hanya sekadar memenuhi kebutuhan teknis, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan persaingan usaha yang sehat, menghindari perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, serta memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen. Alat ukur yang telah ditera ulang memiliki tanda validitas yang menandakan bahwa alat tersebut mampu memberikan hasil pengukuran yang akurat, sehingga baik pembeli maupun penjual mendapatkan nilai transaksi yang adil.

Pelayanan tera di Indonesia dilakukan oleh lembaga pemerintah, seperti Dinas Perdagangan dan Perindustrian, yang memiliki otoritas untuk melakukan pemeriksaan berkala terhadap alat ukur yang digunakan dalam sektor perdagangan. Salah satu contoh pelaksanaan ini dapat dilihat di Kota Kediri. Instansi yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tera/tera ulang di Kota Kediri adalah Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Kediri, khususnya di bawah Bidang Kemetrologian. Pelayanan tera/tera ulang ini dilakukan agar alat-alat UTTP (Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya) yang digunakan oleh pelaku usaha memiliki ukuran yang benar, tepat, dan akurat. Oleh karena itu, pengujian harus dilakukan oleh pegawai di unit metrologi legal. UTTP yang dapat digunakan dalam kegiatan usaha (jual beli atau transaksi barang dagangan) hanyalah UTTP yang sudah

bertanda tera sah. Dengan adanya pelayanan tera, diharapkan bahwa kegiatan perdagangan di Kota Kediri berlangsung dengan adil dan transparan.

Pelayanan tera memiliki fungsi esensial dalam mendukung aspek-aspek ekonomi yang lebih luas. Berdasarkan Undang-Undang No. 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal, pemerintah telah menegaskan pentingnya pelayanan tera sebagai langkah untuk melindungi hak konsumen<sup>6</sup>. Dengan terlaksananya pelayanan ini secara optimal, kepercayaan masyarakat terhadap perdagangan pun dapat meningkat, yang pada akhirnya berdampak pada pertumbuhan ekonomi daerah. Sebagai contoh, pedagang yang menggunakan alat ukur yang tidak sesuai standar dapat dikenakan sanksi, yang menegaskan bahwa metrologi legal bukan hanya sebatas pengaturan teknis, tetapi juga penegakan disiplin ekonomi.

Peran penting Pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas bagi seluruh warga negara diatur dan diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Khoirunnisa, K., & Jubaidi, D., 2024). Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, sesuai dengan hak setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan dan berkaitan dengan kepentingan umum. (Bisri & Asmoro, 2019).

Praktik penyelenggaraan pelayanan tera sebagai bagian dari pelayanan publik saat ini masih cenderung mengalami ketidakpastian dalam biaya, waktu, dan prosedur pelayanan (Bisri & Asmoro, 2019). Untuk itu, tuntutan perubahan selalu ditujukan kepada para penyelenggara pelayanan agar berorientasi kepada kualitas

pelayanan (Hardaningtyas, 2018). Kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan peningkatan kualitas pelayanan semakin penting untuk direspons oleh birokrasi pemerintahan, terutama di era globalisasi seperti sekarang (Dwiyanto, 2021). Untuk mampu menanggapi perubahan tersebut, aparatur pemerintah harus benar benar memiliki kemampuan profesional serta memiliki disiplin tinggi dalam menghadapi berbagai tantangan kearah peningkatan kualitas pelayanan. Implikasinya, dalam menghadapi era perubahan, semua fungsi dan tugas pemerintah sebagai pelayan publik (public service) dapat dilaksanakan secara lebih optimal, terutama dalam memberikan layanan kepada masyarakat. (Pramularso & Marginingsih, 2020).

Kualitas pelayanan yang rendah mutunya menjadi citra buruk instansi publik di tengah masyarakat (Wakhid, 2017). Masyarakat cenderung mengeluh dan kecewa dengan pelayanan yang mereka dapatkan (Aditya Cholif Firmansyah, 2021). Beberapa permasalahan tersebut juga terjadi dalam pelayanan tera/ tera ulang di Kota Kediri. Dasar pelaksanaan tera/ tera ulang di Kota Dumai mengacu pada UU No 2 Tahun 1981 Tentang Metrologi Legal dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 68 Tahun 2018 Tentang Tera dan Tera Ulang Alat- Alat Ukur, Timbang dan Perlengkapannya.

Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 68 Tahun 2018 tentang Tera dan Tera Ulang Alat-Alat Ukur, Timbang, dan Perlengkapannya, Pasal 1 menyatakan bahwa Tera adalah proses penandaan dengan tanda tera sah atau tera batal yang berlaku, atau pemberian keterangan tertulis dengan tanda tera sah atau tera batal yang berlaku, dilakukan oleh penera berdasarkan pengujian terhadap UTTP yang belum dipakai. Sedangkan Tera Ulang adalah proses penandaan berkala

dengan tanda tera sah atau tera batal yang berlaku, atau pemberian keterangan tertulis dengan tanda tera sah atau tera batal yang berlaku, dilakukan oleh penera berdasarkan pengujian terhadap UTTP yang telah ditera sebelumnya. (Mardiansyah & Adisti, 2017). Berdasarkan atas uraian tersebut diatas peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Tera Bidang Kemetrolgian Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Kediri”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Tera Bidang Kemetrolgian Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Kediri?
2. Faktor-faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat dari Kualitas Pelayanan Tera Bidang Kemetrolgian Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Kediri?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan Tera Bidang Kemetrolgian Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Kediri.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan Tera Bidang Kemetrolgian Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Kediri.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat teoritisnya meliputi menambah pemahaman mengenai kualitas pelayanan tera dalam konteks pelayanan publik dan kemetrolgian. Selain itu, memberikan wawasan baru terkait teori-teori kualitas pelayanan di sektor

pemerintahan daerah dan Menjadi referensi bagi penelitian evaluasi pelayanan di sektor perdagangan dan perindustrian.

## **2. Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan prosedur dan waktu pelayanan tera di Dinas Perdagangan dan Perindustrian.
- b. Menyediakan panduan untuk mempercepat proses pelayanan tera.
- c. Meningkatkan kepuasan masyarakat dan pelaku usaha melalui pelayanan yang lebih cepat dan tepat.
- d. Memberikan dasar untuk kebijakan pengembangan standar kemetrolgian yang lebih baik.
- e. Memberikan panduan untuk pengelolaan sumber daya yang lebih efisien dalam pelayanan tera.