

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kota Malang dengan luas wilayah $110,06 \text{ km}^2$, terdiri dari 5 Kecamatan dan 57 Kelurahan (*Kota Malang dalam Angka 2014*) dengan sebaran wajib tera pada setiap kelurahan. Tahun 2017 UPT. Metrologi Legal Kota Malang dibentuk berdasarkan amanat Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Sebelumnya Pelaksanaan Pelayanan Tera dan Tera Ulang menjadi kewenangan Pemerintahan Pusat dan Provinsi, pada tanggal 1 Januari 2017 kewenangan tersebut dilimpahkan ke Pemerintah Kota/Kabupaten. UPT. Metrologi Legal Kota Malang yang berada pada Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang mempunyai kewenangan untuk memberikan pelayanan tera dan tera ulang alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia nomor 24 Tahun 2024 tentang Kegiatan Tera dan Tera ulang Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang, dan Alat Perlengkapan Metrologi Legal, pelaksanaan tera dan tera ulang adalah hal menandai dengan tanda tera sah atau tera batal yang berlaku, atau memberikan keterangan-keterangan tertulis yang bertanda tera sah atau tanda tera batal yang berlaku, dilakukan oleh Pegawai Berhak berdasarkan pengujian yang dijalankan atas alat ukur, takar, timbang dan perlengkapan. Pelaksanaan tera dan tera ulang bertujuan agar alat ukur, takar, timbang dan perlengkapan menunjukkan kesalahan yang tidak melebihi daripada Batas Kesalahan yang Dijinkan (BKD). Dimana Tera dan Tera Ulang diartikan membandingkan alat ukur, takar, timbang dan perlengkapan milik masyarakat dengan standar dari UPT. Metrologi Legal Kota Malang. UPT. Metrologi Legal Kota Malang selaku Institusi Pemerintah yang memberikan Pelayanan Publik terkait Pelayanan tera dan Tera Ulang akan berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan sistem pelayanan sebagai upaya untuk mewujudkan tertib ukur.

Dalam dunia perdagangan penggunaan alat ukur, takar, timbang dan perlengkapan sangatlah penting karena dipergunakan untuk transaksi jual beli antara pemilik barang dan konsumen serta di pergunakan juga untuk meningkatkan kualitas produk yang akan dipasarkan. Pemilik alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapan atau yang disebut sebagai Wajib Tera, bila tidak melakukan tera dan tera ulang alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapan akan menimbulkan dampak yang besar yaitu tidak legal dan tidak akuratnya alat Ukur Takar Timbang dan Perlengkapan yang dipergunakan di Wilayah Kota Malang. Dalam transaksi jual

beli hal tersebut akan merugikan konsumen dan melanggar Undang-Undang nomor 2 tahun 1981 tentang Metrologi Legal terkait BAB VIII Ketentuan Pidana.

Perlindungan Konsumen merupakan kepastian yang harus diberikan sebagai hak-hak konsumen dalam melakukan transaksi baik berupa produk maupun jasa. Perlindungan Konsumen diberikan sebagai perangkat hukum untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumennya. Penggunaan alat ukur, takar, timbang dan perlengkapan dapat dilakukan dengan Pelayanan Tera dan Tera ulang dengan tujuan untuk menjamin kebenaran dan kepastian dalam pengukuran. Perlindungan Konsumen terkait alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapan dilakukan dengan beberapa cara diantaranya:

- a. Tera dan Tera Ulang
- b. Pengawasan dan rekonsiliasi data alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya
- c. Sanksi Wajib Tera yang tidak sesuai ketentuan.

Tabel 1.1 Kemampuan Pelayanan Tera dan Tera Ulang UPT Metrologi Legal Kota Malang Tahun 2024

No.	Rincian Alat Ukur, Takar Timbang dan Perlengkapannya
1.	Meter Kayu
2.	Automatic Level Gauge
3.	Takaran Kering
4.	Takaran Basah
5.	Tanki Ukur Mobil Bahan Bakar Minyak
6.	Timbangan Ban Berjalan
7.	Timbangan Pengecek dan Penyortir
8.	Timbangan Elektronik Kelas II, Kelas III dan Kelas IIII (Termasuk Timbangan Jembatan)
9.	Timbangan Pegas
10.	Timbangan Cepat
11.	Timbangan Cepat Meja
12.	Neraca
13.	Dacin
14.	Timbangan Milisimal
15.	Timbangan Sentisimal

16.	Timbangan Desimal
17.	Timbangan Bobot Ingsut
18.	Timbangan Meja Beranger
19.	Pompa Ukur Bahan Bakar Minyak
20.	Meter Arus Bahan Bakar Minyak dan Produk Terkait
21.	Anak Timbangan Sebagai Perlengkapan Timbangan Meja, Neraca dan Sentisimal

Sumber: Dokumen UPT. Metrologi Legal Kota Malang tahun 2024

Wajib tera dan tera ulang kemungkinan memiliki lebih dari satu alat ukur, takar, timbang dan perengkapannya. Sehingga bila jumlah wajib tera meningkat kesadarannya untuk melakukan tera dan tera ulang secara otomatis maka jumlah alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya yang di tera dan di tera ulang oleh UPT.Metrologi Legal Kota Malang juga akan meningkat.

Tabel 1.2 Jumlah Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya

Sumber: Dokumen UPT. Metrologi Legal Kota Malang tahun 2025

TAHUN	Jumlah Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (Unit)	
	Tera	Tera Ulang
2021	539	18.814
2022	257	10.322
2023	181	10.748
2024	197	18.638

**Tabel 1.3
Jumlah
Wajib Tera
dan Tera
Ulang**

TAHUN	JUMLAH WAJIB TERA DAN TERA ULANG (Orang)
2021	3791
2022	2068
2023	2703
2024	3712

Sumber: Dokumen UPT. Metrologi Legal Kota Malang tahun 2025

Berdasarkan potensi alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya di Kota Malang sebanyak 21.000 alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya yang tersebar di 57 Kelurahan dan 22 Pasar Rakyat. Dari tabel 1.2 Jumlah alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya yang telah ditera dan tera ulang dan table 1.3 Jumlah Wajib Tera dan Tera Ulang di Kota Malang pada tahun 2021 sampai dengan 2024 mengalami fluktuasi. Hal ini membuktikan bahwa wajib tera dan tera ulang tidak melakukan kewajibannya melaksanakan tera dan tera ulang alat ukur, takar, timbang dan perlengkapan sesuai Undang-undang nomor 2 tahun 1981 Tentang Metrologi Legal. Dalam Undang-undang no. 1 tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah yang berlaku mulai 1 Januari 2024 untuk biaya retribusi tera dan tera ulang ditiadakan sehingga pelayanan tidak di pungut biaya. Namun hal ini tidak serta merta membuat para wajib tera dan tera ulang sadar untuk melaksanakan tera dan tera ulang alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya. Dari hasil wawancara kepada Wajib Tera dan Tera Ulang yang melakukan pelayanan tera dan tera ulang didapat faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya para Wajib Tera dan Tera Ulang melakukan kewajibannya yaitu:

1. Akses pelayanan yang masih sulit untuk dijangkau.
2. Kesulitan dalam membawa alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya yang akan di tera dan tera ulang
3. Kurangnya informasi terkait jadwal pelaksanaan tera dan tera ulang diluar kantor
4. Waktu tunggu pelayanan di kantor terlalu lama.

Dengan banyaknya jenis alat ukur yang harus ditera dan ditera ulang di Kota Malang seperti pada table 1.1 menjadi perhatian serius Pemerintah Kota Malang dalam upaya tertib ukur. Dengan demikian akan berdampak pada hak konsumen yang tidak terpenuhi dengan tidak adanya jaminan dan kepastian dari alat ukur, takar, timbang dan perlengkapan yang dipergunakan dalam transaksi perdagangan.

Dari uraian permasalahan di atas penelitian melakukan kajian tentang analisis sistem pelayanan tera dan tera ulang. Hasil kajian ini diharapkan mampu untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab kurangnya kesadaran wajib tera dan tera ulang melakukan tera dan tera ulang, selain itu penelitian ini juga akan memberikan solusi perbaikan pada sistem pelayanan tera dan tera ulang di UPT.Metrologi Legal Kota Malang.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana Sistem Pelayanan yang baik guna meningkatkan kesadaran wajib tera dan tera ulang untuk melakukan tera dan tera ulang alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya di UPT. Metrologi Legal Kota Malang

1.3. Tujuan Penelitian

1. Menentukan faktor-faktor penyebab kurangnya kesadaran Wajib Tera dan tera ulang dalam melakukan tera dan tera Ulang Alat Ukur, Takar Timbang dan Perlengkapannya di tinjau dari sistem pelayanan UPT. Metrologi Legal Kota Malang
2. Menganalisis sistem layanan Tera dan Tera Ulang Alat Ukur, Takar Timbang dan Perlengkapannya terhadap kesadaran wajib tera dan tera ulang.
3. Memberikan solusi perbaikan pada sistem pelayanan Tera dan Tera Ulang guna meningkatkan kesadaran wajib tera dan tera ulang.

1.4. Batasan Masalah

1. Sampel yang di ambil adalah wajib tera dan tera ulang yang belum dan sudah melakukan tera dan tera ulang Alat Ukur, Takar Timbang dan Perlengkapannya.
2. Populasi dan sampel dari penelitian ini adalah para pedagang di pasar rakyat Kota Malang.
3. Penelitian ini membahas tentang sistem pelayanan pada UPT. Metrologi Legal Kota Malang guna meningkatkan kesadaran wajib tera dan tera ulang untuk melaksanakan tera dan tera ulang Ulang Alat Ukur, Takar Timbang dan Perlengkapannya.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian sistem pelayanan ini memiliki kontribusi yang berharga dalam pengembangan ilmu teknik industri. Manfaat yang diberikan, berupa kajian akademis mengenai analisis sistem pelayanan, sehingga dapat memperkaya referensi tentang konsep pelayanan publik berbasis standar pelayanan yang akuntabel dan dapat memperkaya penerapan teori sistem pelayanan dalam konteks pelayanan tera dan tera ulang, sehingga dapat digunakan sebagai referensi akademik untuk penelitian sejenis.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat yang signifikan bagi masyarakat luas. Berikut adalah beberapa manfaat utama yang dapat diidentifikasi:

a. Terlindungnya hak konsumen (masyarakat)

Hasil penelitian ini memberikan wawasan dan meningkatkan kesadaran tentang pentingnya melakukan tera dan tera ulang alat ukur, takar, timbang dan perlengkapan bagi para wajib tera demi kejujuran dan tanggungjawab para pemilik alat ukur ulang alat ukur, takar, timbang dan perlengkapan untuk tercapainya kepuasan konsumen. Serta penggunaan alat ukur, takar, timbang dan perlengkapan yang legal di dalam melakukan kegiatan perdagangan.

b. Peningkatan Sistem Layanan

Penelitian ini akan memberikan dampak pada sistem layanan di UPT. Metrologi Legal Kota Malang dengan adanya peningkatan pada sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, serta kecepatan dalam penyelesaian layanan.

c. Inovasi layanan

Penelitian ini dapat memberikan inovasi layanan, sebagai upaya memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien dari segi biaya, waktu dan kualitas.