

## **PELAYANAN TERA DAN TERA ULANG OLEH DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN BIDANG METROLOGI KOTA BEKASI PADA TAHUN 2020**

<sup>1</sup>Nurul Aini Oktavia

<sup>2</sup>Neneng Yani Yuningsih

<sup>3</sup>Aditya Candra Lesmana

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

<sup>3</sup>Program Studi Sosiologi, Universitas Padjadjaran

**Email Korespondensi :** [Nurul18016@mail.unpad.ac.id](mailto:Nurul18016@mail.unpad.ac.id)

### **ABSTRAK**

Artikel ini membahas Pelayanan Tera dan Tera Ulang oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian Bidang Metrologi Kota Bekasi ditinjau dari asas-asas penyelenggaraan pelayanan public berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang terdiri dari 6 asas yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pada penelitian ini juga mengidentifikasi Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman yang dihadapi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Bidang Metrologi Kota Bekasi dalam menyelenggarakan pelayanan tera dan tera ulang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan ciri deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana praktik pelayanan tera dan tera ulang di Kota Bekasi. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan tera dan tera ulang di Kota Bekasi sudah menerapkan ke-enam aspek dalam pelayanan publik, walaupun masih ada beberapa pelayanan yang penerapannya belum maksimal dikarenakan banyak faktor, baik faktor eksternal dan faktor internal seperti masih kurangnya sarana prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan dan juga masih banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya pelayanan tera dan tera ulang.

**Kata Kunci:** Pemerintah Kota Bekasi, Pelayanan Publik, Pelayanan Tera dan Tera Ulang

### **ABSTRACT**

*This research is entitled Calibration and Recalibration Services by the Department of Trade and Industry for Metrology in Bekasi City in 2020. This research will be reviewed based on the principles of public service delivery based on the Decree of the Minister of State Apparatus Empowerment Number 63/KEP/M.PAN/7/2003 which consists of 6 principles, namely Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equality of Rights, and Balance of Rights and Obligations and in this study will also identify Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats owned by the Department of Trade and Industry in the Metrology Sector of Bekasi City in providing services tera and cala again. This study will use qualitative research methods with descriptive characteristics. The data collection techniques used by the author are Interview, Observation and Documentation. This study aims to determine how the practice of calibration and calibration services in Bekasi City is. Based on the results of the research on calibration and re-calibration services in Bekasi City, it is sufficient to apply the six aspects in public services, although there are still some services whose implementation has not been maximized due to many factors, both external factors and internal*

factors such as the lack of infrastructure that supports the implementation of this service. also there are still many people who do not understand the importance of calibrating and re-calibrating services.

**Keywords:** Bekasi City Government, Public Services, Calibration and Recalibration Service

## PENDAHULUAN

Pada masa kini sudah memasuki zaman yang semakin maju dan canggih dalam berbagai hal dan salah satunya sektor industri. Sektor industri sudah semakin berkembang dengan segala teknologi dan kebijakan baru yang ada termasuk juga untuk bidang kemetrolagian. Metrologi legal bisa dikatakan menjadi sebuah alat untuk melindungi konsumen, yang mana masyarakat adalah sebagai konsumen.

Metrologi ialah ilmu yang mempelajari mengenai pengukuran, alat ukur, dan satuan ukuran pada ilmu ini memuat tentang cara-cara pengukuran, kalibrasi, tera dan tera ulang serta akurasi pada bidang industri, ilmu pengetahuan dan teknologi. Sehingga kemetrolagian sangat erat dengan dunia perdagangan yang mana kegiatan ini sangat erat dengan kehidupan sehari-hari kita sebagai makhluk sosial. Metrologi legal bisa menjadi salah satu cara perlindungan konsumen

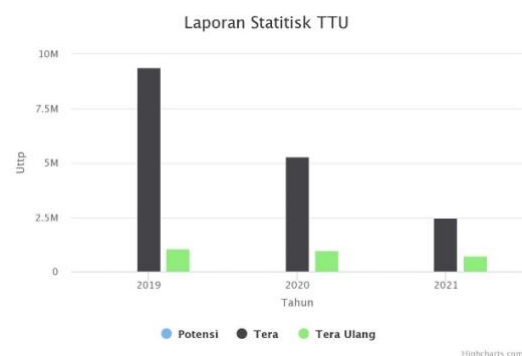
Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2018 Tentang Tera dan Tera Ulang Alat-Alat Ukur, Takar, Timbangan, dan Perlengkapannya (UTTP). Tera merupakan hal menandai dengan sebuah tanda tera sah atau tera batal yang berlaku, atau memberikan keterangan-keterangan tertulis yang bertanda tera sah atau tera batal yang berlaku, kegiatan tera ini dilakukan oleh penera berdasarkan pengujian yang dijalankan atas (UTTP) Ukur Takar Timbang yang belum dipakai. Sedangkan tera ulang pengertiannya sama dengan Tera namun pengujiannya dijalankan atas (UTTP) Ukur, Takar, Timbang dan

Perlengkapannya yang telah ditera. Pada kegiatan Tera dan Tera Ulang meliputi kegiatan:

- Pemeriksaan;
- Pengujian; dan
- Pembubuhan tanda Tera

Tera ini dilakukan pada UTTP produksi dalam negeri dan juga pada UTTP asal impor ini dilakukan dan diawasi oleh pemerintah guna memastikan bahwa tiap kegiatan perdagangan yang produksi untuk dalam negeri maupun produksi yang akan diimpor pengukurannya dilaksanakan dengan benar sehingga konsumen terlindungi dan aman dari kecurangan.

### Grafik 1 Laporan Statistik Tera dan Tera Ulang Nasional Tahun 2019-2021



Sumber:

<https://metrologi.kemendag.go.id/pelaporan-ttu/statistik/statistik-nasional>

Grafik diatas adalah grafik skala nasional, di Indonesia sendiri dalam pelayanan tera dan tera ulang dalam 3 tahun terakhir terus mengalami penurunan baik dalam pelayanan tera maupun pelayanan tera ulang. Hal ini terjadi oleh banyak faktor seperti kurang tersosialisasinya pelayanan tera dan tera ulang ini sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui

adanya pelayanan ini, masih banyak daerah kabupaten/kota yang tidak memiliki unit kerja dalam bidang metrologi ini sehingga harus pergi ke daerah lain untuk bisa mendapatkan pelayanan ini, dan juga penurunan ini terjadi karena efek dari pandemi Covid-19 di Indonesia yang membuat banyak pemilik usaha yang menutup kegiatan usahanya karena tidak mampu bertahan dalam kondisi pandemi ini. Maka jumlah pelayanan tera dan tera ulang ini semakin menurun dari data 3 tahun terakhir ini.

Pada penelitian ini memfokuskan pada penyelenggaraan pelayanan tera yang ada di Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat. Banyak faktor yang menjadi permasalahan yang dimiliki Dinas Perdagangan dan Perindustrian Bidang Metrologi Kota Bekasi yang membuat pelayanan tera dan tera ulang di Kota Bekasi masih tertinggal dari beberapa Kota di Jawa Barat seperti kurangnya sumber daya manusia dalam pelayanan tersebut. Kurangnya sosialisasi mengenai pelayanan tera dan tera ulang ini dilihat dari website resmi milik Dinas Perdagangan dan Perindustrian Bidang Metrologi Kota Bekasi pun kurang informatif dan kurang *update* dalam memberikan berita dan informasi bagi masyarakat yang belum tahu mengenai pelayanan ini, dan faktor lainnya adalah kurangnya anggaran dan juga sarana prasarana untuk menunjang pelayanan tera dan tera ulang yang ada di Kota Bekasi ini mengingat alat-alat yang dibutuhkan dalam kegiatan pelayanan tera dan tera ulang ini cukup mahal dan kebanyakan dari peralatan ini harus diimpor dari luar negeri sehingga membutuhkan anggaran yang tidak sedikit sehingga masih banyak alat-alat yang ada di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Bidang Metrologi Kota. Dalam penelitian ini peneliti mengacu pada asas-Asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan juga menggunakan teknik identifikasi SWOT dan metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan ciri deskriptif.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan tera dan tera ulang yang ada di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Bidang Metrologi Kota Bekasi Tahun 2020, untuk mengidentifikasi, dan mendeskripsikan kelemahan, kekuatan, ancaman dan peluang (SWOT) yang dimiliki pelayanan tera dan tera ulang di Kota Bekasi sehingga akan menciptakan alternative ataupun upaya yang dapat dilakukan berdasarkan hasil identifikasi SWOT tersebut.

Pelayanan adalah suatu bentuk yang ditawarkan kepada konsumen atau orang dan/atau sebuah kelompok yang membutuhkan, bentuknya bisa berwujud seperti contohnya barang atau tidak berwujud seperti jasa. Menurut Mahmoedin (2010), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Sedangkan Kata publik itu sendiri berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public* yang artinya umum, orang banyak. Istilah publik jelas dikatakan bahwa publik berarti umum, dapat dikatakan juga masyarakat dan negara. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki". (Inu dalam Sinambela, 2006:5)

Menurut definisi diatas pelayanan public merupakan bentuk kegiatan yang diberikan dari pihak organisasi pelayanan public

untuk memenuhi kebutuhan/keinginan pihak pelanggan/konsumen dan pelanggan/konsumen pun berhak menilai kualitas dari pelayanan yang diberikan dari pihak penyedia pelayanan tersebut guna mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah memuaskan atau belum bagi pelanggan/konsumen sehingga bisa memperbaiki tiap kekurangannya.

Dalam pelaksanaannya tentu pemerintah sebagai pelaku yang menyediakan layanan public harus memperhatikan dasar hukum dalam pelayanan public dan salah satunya asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- a. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah ini harus mengikuti dan menerapkan asas-asas pelayanan

publik yang telah ditetapkan seperti yang dijelaskan diatas karena ini dimuat dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003. Agar terciptanya kerharmonisan antara pemberi layanan dan penerima layanan dan juga dapat menciptakan pelayanan yang memuaskan, efektif dan efisien bagi masyarakat selaku penerima pelayanan publik.

Dalam penelitian ini memfokuskan kepada pelayanan tera dan tera ulang yang dimiliki bidang Metrologi Kota Bekasi yang berada di bawah Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi. Tera 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 penera berdasarkan pengujian yang dijalankan atas UTTP yang belum dipakai. Sedangkan Tera Ulang adalah hal menandai berkala dengan tanda-tanda tera sah atau tera batal yang berlaku atau memberikan keterangan-keterangan tertulis yang bertanda tera sah atau tera batal yang berlaku, dilakukan oleh penera berdasarkan pengujian yang dijalankan atas UTTP yang telah ditera. (Peraturan Menteri Perdagangan Republik Inonesia Nomor 67 Tahun 2018 Tentang Tera dan Tera Ulang Alat-Alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya).

Pelayanan Tera dan Tera Ulang ini juga menjadi salah satu sumber pendapatan pemerintah daerah yang dijelaskan dalam Pasal 110 ayat (1) huruf i dan pasal 156 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemerintah Daerah dapat memungut retribusi atas pelayanan tera/tera ulang yang ditetapkan dengan peraturan

daerah<sup>1</sup>. Maka pelayanan tera dan tera ulang ini bisa dikatakan menjadi salah satu sumber pendapatan bagi Pemerintah Daerah.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian tentang Pelayanan Tera dan Tera Ulang pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Bidang Metrologi Kota Bekasi Pada Tahun 2020 adalah menggunakan metode penelitian kualitatif dengan ciri deskriptif.

Dalam menjelaskan penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dikarenakan pendekatan ini yang sangat cocok dalam menggambarkan dan menjelaskan tujuan penelitian dengan cara mendeskripsikan menggunakan kata-kata dalam menjelaskan fenomena yang diteliti secara deskripsi yaitu fenomena pelayanan tera dan tera ulang oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian Bidang Metrologi Kota Bekasi pada tahun 2020.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua metode teknik pengumpulan data metode yang pertama adalah Studi Lapangan adapun berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk metode yang kedua adalah Studi Pustaka dengan cara mengumpulkan data-data melalui berbagai sumber seperti buku-buku, jurnal-jurnal, peraturan-peraturan pemerintah dan juga sumber lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode wawancara dan dalam menganalisis data peneliti akan menggunakan tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan yang terakhir adalah penarikan kesimpulan, selain itu peneliti juga akan melakukan identifikasi SWOT dalam penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini peneliti menganalisis dan mendeskripsikan mengenai pelayanan tera dan tera ulang yang dimiliki oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian Bidang Metrologi Kota Bekasi dengan berdasarkan asas-asas pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang memiliki 6 Aspek yaitu, Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan dan Kewajiban.

Pada aspek yang pertama yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah aspek **Transparansi** yang diterapkan oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian Bidang Metrologi pada penyelenggaraan Pelayanan Tera dan Tera Ulang. Yang dimaksud dengan Transparansi disini sesuai dengan asas-asas pelayanan publik adalah bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

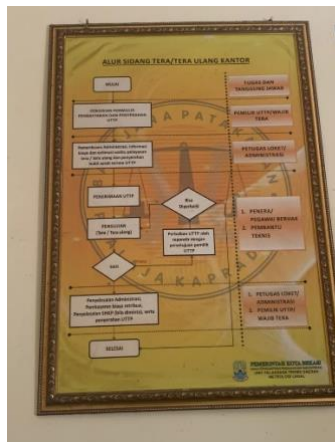
Pelayanan tera dan tera ulang di Kota Bekasi ini sudah menjalankan asas transparansi, dikarenakan semua proses, tarif dan alur yang harus dilalui oleh masyarakat bisa dilihat langsung oleh masyarakat contohnya pada alur yang akan di dapatkan masyarakat yang ingin mengajukan permohonan alatnya untuk di tera ataupun tera ulang bisa melihat alurnya yang sudah ditempel di ruang tunggu kantor metrologi Kota Bekasi seperti gambar dibawah.

---

<sup>1</sup> Perda Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2013  
Tentang Retribusi Pelayanan Tera dan Tera Ulang



**Gambar 1 Alur Pelayanan Tera dan Tera Ulang di Kantor**



Sumber: Dokumentasi penulis, 2022

Pada hasil wawancara bersama Penera mengatakan bahwa:

“pelayanan tera dan tera ulang disini sudah bersifat transparan yak arena prosesnya bisa dilihat langsung oleh masyarakat dan tarif juga sudah ditempelkan di ruang tunggu kantor metrologi Kota Bekasi, dan untuk pengukuran dilab juga bisa dilihat langsung jika masyarakat ingin masuk ke lab diperbolehkan asal mengikuti aturan di lab seperti melepas alas kaki.”<sup>2</sup>

Selaras dengan hasil wawancara pada saat peneliti melaksanakan observasi lapangan dengan ikut langsung dengan tim metrology Kota Bekasi untuk melaksanakan sidang pasar dimana para petugas melakukan pelayanan tera dan tera ulang langsung di pasar Family di Harpan Indah Kota Bekasi pada Hari Rabu 22 Juni 2022 mulai dari Pukul 09.00 sampai 12.00 disana petugas menera timbangan para pedagang secara langsung dan dapat dilihat sendiri proses pelayanannya sehingga masyarakat tidak perlu mengkhawatirkan keterbukaan petugas yang menjalankan

pelayanan tera dan tera ulang ini dan juga tidak ada tarif tambahan semua sudah sesuai dengan yang berlaku di Perda Kota Bekasi yaitu berdasarkan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 29 Tahun 2017 Tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Pelayanan Tera/Tera Ulang.

Pada aspek yang kedua yang dibahas dalam penelitian ini adalah aspek **Akuntabilitas**. Aspek akuntabilitas dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 ialah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dapat dikatakan bahwa pada penyedia pelayanan publik diharapkan dan diharuskan bisa mempertanggungjawabkan hasil kinerjanya kepada instansi di atasnya maupun kepada masyarakat karena tiap-tiap pelaksanaan pelayanan publik pasti ada ketentuannya sesuai dengan undang-undang. Pada pelaksanaan pelayanan ini, tim metrology Kota Bekasi bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi dan juga kepada Walikota Kota Bekasi. Pada tiap harinya harus melaporkan perkembangan capaian target kepada Kepala Dinas seperti yang dikatakan oleh Kepala Seksi Pelayanan:

“.... Kita ada laporan tiap minggunya bahkan ada laporan harian secara tertulis mengenai perkembangan pencapaian target kepada kepala dinas, dilaporkan secara tertulis langsung bukan online dan satu kali dalam sebulan memiliki laporan kepada BAPENDA”<sup>3</sup>

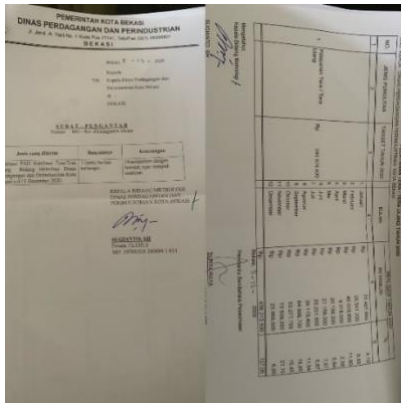
Selain kepada Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kantor Metrologi Kota Bekasi juga harus membuat laporan kepada Direktorat Metrologi berdasarkan wawancara dengan staff seksi pengawasan; “setiap tahunnya ada laporan

<sup>2</sup> Wawancara dengan Penera Kota Bekasi Pada Jumat 17 Juni 2022 pukul 09.00 di Kantor Metrologi Kota Bekasi.

<sup>3</sup> Wawancara Bersama Kepala Seksi Pelayanan, di Kantor Metrologi Kota Bekasi Pada Jumat 17 Juni 2022 Pukul 13.00

dan audit dari instansi pembina yaitu direktorat Metrologi Kementerian Perdagangan Republik Indonesia.”<sup>4</sup>

### Gambar 2 Contoh Laporan Kepada Kepala Dinas



Sumber: Kantor Metrologi Kota Bekasi

Pelayanan tera dan tera ulang di Kota Bekasi juga memiliki panduan SOP dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakatnya. SOP tersebut berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi Nomor 900/Kep.512.Disdagperin/IX/2021

Tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi.

Aspek ketiga adalah aspek **Kondisional**, Kondisional disini diartikan sebagai berikut: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Dalam hal ini walaupun masih memiliki kekurangan yang mana itu sangatlah wajar karena tidak ada suatu pelayanan yang sempurna namun tetap harus bisa menyelenggarakannya dengan efektif dan efisien.

Pada pelaksanaan pelayanan tera dan tera ulang di Kota Bekasi masih memiliki banyak kekurangan dari segi sumber daya manusia, dan sarana

prasarananya berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis dari segi prasarana Kantor Metrologi masih sangat kekurangan lahan, baik untuk kantornya sendiri dan juga untuk sarana parkir dikarenakan Kantor Metrologi ini melakukan pelayanan yang berhubungan dengan alat-alat yang besar sehingga butuh lahan yang banyak. Namun lahan yang dimiliki masih sangat sempit dan juga dari lahan parkir yang masih sangat sempit. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan menginformasikan bahwa:

“kita sudah mengajukan ke Walikota dan DPRD permintaan lahan seluas 1500m<sup>2</sup> untuk alat-alat dan prasarana kami. Memang ada tempat yang luas namun di lantai dua karena alat-alat kami beratnya ber-ton-ton sulit untuk menaruhnya di lantai dua.”<sup>5</sup>

Untuk proses permintaan lahan memang cukup sulit untuk direalisasikan karena alokasi APBD Kota Bekasi berfokus pada masalah kesehatan dan transportasi sehingga untuk bidang metrologi yang tiap tahunnya sudah mengajukan pun masih belum bisa direalisasikan ditambah pula dengan adanya efek pandemic Covid-19 yang melanda seluruh dunia sehingga fokus Pemerintah Kota Bekasi dalam menyalurkan APBD-nya ke kesehatan. Sehingga masih belum bisa merealisasikan beberapa sarana dan prasarana yang dibutuhkan instansi dalam penyelenggaraan pelayanan tera dan tera ulang.

Untuk aspek ke-empat adalah aspek **Partisipatif**. Dalam pengertiannya disini partisipatif adalah mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam menyelenggarakan

<sup>4</sup> Wawancara Bersama Staf Pengawasan, Bapak Solihin S.T., M.Si. di Kantor Metrologi Kota Bekasi pada Jumat 17 Juni 2022 Pukul 09.00

<sup>5</sup> Wawancara Bersama Kepala Seksi Pelayanan, Bapak Delni S.Sos., M.Si. di Kantor Metrologi Kota Bekasi pada Jumat 17 Juni 2022 Pukul 13.00

pelayanan publik tentunya harus memperhatikan reaksi dari masyarakatnya dikarenakan ini adalah sebuah bentuk layanan yang tujuannya adalah mensejahterakan masyarakat, sehingga respon baik maupun buruk dari masyarakat harus diterima pemerintah guna memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanannya kedepannya. Dalam pelayanan tera dan tera ulang yang sangat berhubungan dengan perlindungan konsumen dari pelaku usaha yang curang dan sebagian besar masyarakat pasti menjadi konsumen terhadap sebuah produk barang maupun jasa namun dalam kenyataannya masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya pelayanan tera dan tera ulang ini. Banyak masyarakat yang masih asing dengan pelayanan ini. Contohnya dari pernyataan Bapak Abdul selaku pemilik SPBU menyatakan: “ .... Masyarakat yang menjadi konsumen saya banyak yang belum tau pelayanan ini jadi jika ada complain saya yang harus menjelaskan bahwa takaran saya betul sudah ada tanda stiker dan sertifikat dari metrology.”<sup>6</sup>

Selaras dengan pengakuan Bapak Abdul diatas, dalam pernyataan dalam pernyataan Ibu Dewi selaku Pedagang ikan di Pasar Family Harapan idah menyebutkan: “.... Harusnya setahun sekali (pelayanan tera dan tera ulang timbangan di pasar) masa lima tahun sekali”<sup>7</sup>

Berdasarkan pernyataan Ibu Dewi tersebut dapat dikatakan bahwa sosialisasi untuk pelayanan tera dan tera ulang bagi pelaku usaha masih kurang karena sebetulnya pelayanan tera dan tera ulang ke pasar pasar yang ada di Kota Bekasi memiliki Jadwal tiap tahunnya.

Sehingga dapat dikatakan bahwa Dinas perdagangan dan perindustrian Kota

Bekasi Bidang Metrologi masih belum menerapkan asas partisipatif dengan maksimal karena masih kurangnya sosialisasi dari pemerintah sehingga banyak masyarakat yang belum teredukasi.

Pada aspek yang berada di asas-asas pelayanan publik selanjutnya adalah aspek **Kesamaan Hak**. Kesamaan hak dalam hal ini adalah tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, gender dan juga status ekonomi. Dalam pelaksanaan pelayanan tera dan tera ulang di Kota Bekasi ini menerapkan aspek kesamaan hak dalam asas-asas pelayanan publik karena seluruh masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan tera ataupun tera ulang selalu dilayani tanpa memandang suku, ras, golongan maupun status sosial. Pelayanan tera dan tera ulang memiliki dua jenis pelayanan yaitu sidang kantor dan sidang luar kantor dalam hal ini sidang luar kantor yaitu petugas yang akan mendatangi tempat usaha namun bukan berate itu perlakuan special, Menurut Ibu Lely selaku Penera mengatakan: “..... pelayanan di luar kantor bukan berate special itu karena alat ukur yang tidak memungkinkan dibawa ke kantor.”<sup>8</sup>

Untuk pelaksanaan pelayanan tera dan tera ulang seluruh masyarakat yang datang mengajukan permohonan semua dilayani dengan baik tidak ada penolakan kecuali pada alatnya memang ada yang ditolak seperti informasi yang didapatkan peneliti melalui wawancara dengan Penera yaitu:

“yang kami tolak adalah alat ukur yang tidak memiliki izin, banyak kejadian barang illegal, semua alat ukur di Indonesia harus memiliki izin dari Kementerian Perdagangan

<sup>6</sup> Wawancara Bersama Bapak Abdul Pemilik SPBU pada Kamis 23 Juni 2022 Pukul 13.00 di SPBU Jl. Pengasinan.

<sup>7</sup> Wawancara Bersama Ibu Dewi Pedagang Ikan di Pasar Family Harapan Indah Pada Rabu 22 Juni 2022 Pukul 10.00 di Pasar Family

<sup>8</sup> Wawancara Bersama Ibu Lely Heryana S.T.

Penera Kota Bekasi Pada Jumat 17 Juni 2022 pukul 09.00 di Kantor Metrologi Kota Bekasi.



jika dari luar negeri harus memiliki izin tipe jika buatan dalam negeri harus memiliki izin tanda pabrik, karena faktor perdagangan online banyak barang dari luar Indonesia masuk kesini dengan mudah tanpa memiliki izin contohnya timbangan di apotek, toko emas, dan lain-lain yang tertolak karena tidak memiliki izin. Contohnya alat itu illegal adalah timbangan barang yang menggunakan bahan plastic, dikatakan 100% illegal karena untuk timbangan tidak bias berbahan dasar plastic kecuali menggunakan jenis plastic yang keras.”<sup>9</sup>

Pelaksanaan pelayanan tera dan tera ulang di Kota Bekasi berdasarkan observasi dan wawancara peneliti di Kantor Metrologi bisa dikatakan sudah menerapkan aspek kesamaan hak karena pelayanan ini menerima seluruh masyarakat yang datang mengajukan permohonan pelayanan tera dan tera ulang terhadap alat timbangannya yang mendapat penolakan hanya jika membawa alat timbangan illegal.

Untuk aspek yang terakhir adalah aspek **Keseimbangan Hak dan Kewajiban** yaitu adalah pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak, pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan. Dalam hal pelayanan public ini masyarakat khususnya pelaku usaha maupun pedagang memiliki kewajiban untuk melakukan tera ataupun tera ulang untuk alat timbangannya agar menghindari kerugian konsumen atas kecurangan atas pedagang-pedagang nakal serta wajib membayar retribusi untuk pelayanan tera dan tera ulang dan kemudian pemerintah

sebagai pemberi pelayanan juga harus menunaikan hak masyarakat mendapatkan pelayanan dan berkewajiban untuk memberikan pelayanan public dengan baik dan memuaskan masyarakatnya karena sudah menjadi tugas dari pemerintah untuk mensejahterakan masyarakatnya.

Pada praktiknya pemerintah Kota Bekasi khususnya bidang metrology yang berhak atas pelayanan tera dan tera ulang sudah menjaga keseimbangan kewajiban dan hak dengan selalu melayani masyarakat yang ingin melakukan pelayanan tera dan tera ulang juga melakukan sosialisasi agar banyak masyarakat yang bisa paham akan pentingnya metrologi guna melindungi konsumen, namun dalam sebagian masyarakat khususnya yang di pasar masih banyak yang menolak untuk melakukan pelayanan tera dan tera ulang ini, berdasarkan pernyataan Ibu Leli Heryana S.T. selaku Penera masih banyak pedagang di pasar tidak mau menera timbangannya: “kalo menolak di tera banyak di pasar karena mereka kurang edukasi mereka menganggap kami merusak timbangannya padahal kami hanya mengecek keabsahan timbangannya.”<sup>10</sup> Hal ini terjadi membuat keseimbangan antara hak dan kewajiban pemberi dengan penerima pelayanan kurang maksimal dikarenakan aparat pemerintah selaku pemberi pelayanan sudah mendatangi langsung masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan namun masyarakatnya masih kurang ter-edukasi sehingga menolak pelayanan yang seharusnya menjadi haknya. Maka dalam hal ini tidak hanya harus memperhatikan dari sisi aparat yang harus memberikan pelayanan public dengan prima namun juga harus memperhatikan permasalahan masyarakat yang tidak mau diberi pelayanan tera ataupun tera ulang tersebut sehingga peran partisipatif dari pemerintah untuk memberi sosialisasi dan edukasi

<sup>9</sup> Wawancara Bersama Ibu Lely Heryana S.T.  
Penera Kota Bekasi Pada Jumat 17 Juni 2022 pukul 09.00 di Kantor Metrologi Kota Bekasi.

<sup>10</sup> Wawancara Bersama Ibu Lely Heryana S.T.  
Penera Kota Bekasi Pada Jumat 17 Juni 2022 pukul 09.00 di Kantor Metrologi Kota Bekasi.

harus terus ditingkatkan agar terciptanya keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan tera dan tera ulang di Kota Bekasi.

Selanjutnya adalah Identifikasi SWOT terhadap pelaksanaan pelayanan tera dan tera ulang oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian Bidang Metrologi Kota Bekasi

**Tabel 1 Identifikasi SWOT dalam Pelayanan Tera dan Tera Ulang**

| Kekuatan<br>(Strengths)                                                                                                                                          | Kelemahan<br>(Weaknesses)                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki Penera yang kompeten dan bersertifikasi</li> <li>- Pelayanan administrasi yang cepat</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beberapa jenis alat untuk melakukan tera dan tera ulang belum ada (untuk meteran air dan listrik)</li> <li>- Sarana telpon dan internet masih kurang</li> <li>- Belum memiliki database wajib tera yang lengkap</li> <li>- lahan kantor dan parkir masih sangat sempit</li> </ul> |
| Peluang<br>(Opportunities)                                                                                                                                       | Ancaman (Threat)                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- banyak masyarakat di luar Kota Bekasi melakukan pelayanan disini (bisa menambah retribusi Pemda Kota Bekasi)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- masih kurangnya kesadaran masyarakat terutama wajib tera untuk melakukan tera atau tera ulang</li> </ul>                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- demografi Kota Bekasi yang memiliki banyak industri dan jasa perdagangan</li> <li>- memiliki struktur organisasi yang jelas (sesuai dengan Perwal Kota Bekasi Nomor 83 Tahun 2016)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- penerapan teknologi masih kurang (masih mendaftar manual belum online dan kurangnya informasi secara online dalam website)</li> <li>- sulit menambah ruang lingkup pelayanan karena keterbatasan lahan</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Sumber: diolah Penulis, 2022

#### Upaya Alternatif yang dapat dilakukan berdasarkan hasil identifikasi SWOT

Berdasarkan penjelasan dari identifikasi SWOT (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) dalam pelayanan tera dan tera ulang di Kota Bekasi maka dapat dihasilkan beberapa strategi yang menurut penulis cocok untuk diterapkan dengan menggunakan beberapa strategi dibawah ini, seperti:

- Strategi SO (*Strength – Opportunity*), menciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang.
- Strategi ST (*Strength – Threat*), menciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman.
- Strategi WO (*Weakness – Opportunity*), menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan memanfaatkan peluang.
- Strategi WT (*Weakness – Threat*), menciptakan strategi dengan meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman.

**Tabel 2 Strategi berdasarkan Identifikasi SWOT**

|                                | Kekuatan ( <i>strength</i> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Kelemahan ( <i>weakness</i> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Peluang ( <i>opportunity</i> ) | Strategi S-O                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Strategi W-O                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengoptimalkan pelayanan tera dan tera ulang sesuai ruang lingkup yang ada</li> <li>2. Mengoptimalkan pendapatan retribusi dari sector industry serta perdagangan.</li> </ol>                                                                                                                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bekerja sama dengan dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu agar bisa mendata wajib tera dengan mendata tiap pelaku usaha yang baru mendaftarkan usahanya.</li> <li>2. Meningkatkan sarana komunikasi seperti telepon, Fax maupun Whatsapp kantor</li> </ol>                                                                                                                                       |
| Ancaman ( <i>threat</i> )      | Strategi S-T                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Strategi W-T                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat website, aplikasi dan media sosial mengenai pelayanan tera dan tera ulang sehingga bisa mengajukan permohonan secara online dan informasi online mudah diakses semua kalangan.</li> <li>2. Mengajukan usulan penambahan lahan guna memperluas cakupan lingkup tera dan tera ulang.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat website resmi kantor metrology yang berisi sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, pendaftaran dan pembayaran online, database mengenai wajib tera dan tera ulang hingga status wajib tera tersebut sudah melakukan tera/tera ulang atau belum.</li> <li>2. Mengajukan usul pemindahan lokasi kantor ke tempat yang lebih luas kepada Pemerintah Daerah Kota Bekasi.</li> </ol> |

Sumber: diolah oleh penulis, 2022

Berdasarkan table diatas peneliti akan menjabarkan beberapa rekomendasi berdasarkan strategi-strategi yang digunakan dalam memecahkan masalah yang dimiliki Dinas Perdagangan dan Perindustrian Bidang Metrologi Kota Bekasi dalam Pelayanan Tera dan Tera Ulang, yaitu:

- Mengoptimalkan pelayanan tera dan tera ulang sesuai ruang lingkup yang ada, hal ini dilakukan guna menjaga kualitas dan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan walaupun masih memiliki beberapa kekurangan ruang lingkungannya.
- Mengoptimalkan pendapatan retribusi dari sector industry serta perdagangan, mengingat kondisi demografi Kota Bekasi banyak ditempati oleh orang-orang yang bekerja di Ibukota sehingga Kota Bekasi menjadi padat penduduk dan membuat sector industry dan perdagangannya meningkat dan hal ini harus diambil keuntungannya bagi Pemerintah Daerah dalam memaksimalkan

pendapatan retribusi dari Pelayanan tera dan tera ulang.

- Bekerja sama dengan dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu agar bisa mendata wajib tera dengan mendata tiap pelaku usaha yang baru mendaftarkan usahanya. Hal ini bisa menjadi salah satu cara yang diusulkan penulis karena Kantor Metrologi Kota Bekasi yang masih belum memiliki *database* wajib tera bisa mendata mana saja perusahaan baru yang menjadi wajib tera agar terdata dengan baik.
- Meningkatkan sarana komunikasi seperti telepon, Fax, aplikasi mengenai pelayanan tera dan tera ulang maupun Whatsapp kantor, dikarenakan zaman sudah makin berkembang untuk mempermudah masyarakat dalam permohonan pelayanan bisa dilakukan dengan cara menyediakan berbagai fitur komunikasi sehingga tidak perlu datang ke kantor jika ingin mengajukan permohonan dan ini bisa meningkatkan efisiensi dalam pelayanan tera dan tera ulang di Kota Bekasi. Dan juga untuk membuat website ataupun media sosial resmi instansi agar masyarakat mudah memperoleh informasi dan mengajukan keluhan.
- Mengajukan usul pemindahan lokasi kantor ke tempat yang lebih luas kepada Pemerintah Daerah Kota Bekasi. Dikarenakan alat-alat yang dibutuhkan sangat besar dan banyak diharapkan Pemda Kota Bekasi bisa segera merealisasikan usulan tersebut yang telah tiap tahun diajukan agar meningkatkan kualitas pelayanan tera dan tera ulang di Kota Bekasi.

## SIMPULAN

Pelayanan tera dan tera ulang milik Dinas Perdagangan dan Perindustrian Bidang Metrologi Kota Bekasi yang sudah peneliti lakukan penelitian dan analisis menghasilkan kesimpulan bahwa Pelaksanaan pelayanan tera dan tera ulang di Kota Bekasi yang ditinjau dari penerapan asas-asas Pelayanan public menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban, memiliki kesimpulan bahwa pelayanan tera dan tera ulang sudah cukup baik karena sudah menerapkan asas-asas pelayanan public sesuai Keputusan Menteri PAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003 namun masih ada kekurangan di asas partisipatif dan keseimbangan hak dan kewajiban yang dikarenakan kurangnya pengetahuan dan sosialisasi terhadap masyarakat Kota Bekasi khususnya para pedagang kecil dan mengakibatkan banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya pelayanan ini, langkah yang harus dilakukan oleh instansi adalah dengan lebih banyak lagi melakukan sosialisasi kepada masyarakat khususnya para pedagang di pasar maupun pedagang kecil yang memiliki timbangan untuk di tera atau tera ulang sehingga akan menguntungkan kedua belah pihak yang mana masyarakat yang akan berbelanja merasa aman dan pemerintah juga mendapatkan retribusi yang sesuai.

## REFERENSI

- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmoedin. (2010). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/ Tahun 2009

Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2018 Tentang Tera dan Tera Ulang Alat-Alat Ukur, Takar, Timbangan, dan Perlengkapannya (UTTP)

Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2013 Tentang Retribusi Pelayanan Tera dan Tera Ulang

## ACKNOWLEDGMENT

Peneliti berterimakasih kepada instansi tempat peneliti melakukan penelitian yaitu Dinas Perdagangan dan Perindustrian Bidang Metrologi Kota Bekasi atas bantuannya dalam memberikan informasi, data-data, dan memperbolehkan peneliti melakukan observasi di Kantor Metrologi Kota Bekasi sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian ini.