



Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Pelayanan Tera/Tera Ulang Di Kota Dumai)

Penulis:
Hildawati¹

Afiliasi:
STIA Lancang Kuning Dumai, Indonesia¹

Email:
hildrias81@gmail.com¹



©2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License-(CC-BY-SA) (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

DOI : <https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i1.2706>

*Penulis Korespondensi

Nama: Hildawati
Afiliasi: STIA Lancang Kuning Dumai
Email: hildrias81@gmail.com

Diterima: 22 Agustus 2022
Direvisi: 13 Februari 2023
Publikasi Online: 30 Juni 2023

Abstract

The calibration/recalibration service in Dumai City is the authority of the Dumai City Trade Office under the responsibility of the Kemetrologian Division, especially the calibration/recalibration service section. Based on observations, problems were found, namely: the lack of the number of markers, inadequate test equipment, lack of access to information, and limited service areas. This research aims to determine the quality of The calibration/recalibration services at the Dumai City Trade Office. The theory used is according to Dabholkar (1996) in Al Idrus (2019: 2) which explains that the benchmarks of service quality are: physical aspect, reliability, personal interaction, problem-solving, and policy. Research respondents were employees of the Trade Office and Business Actors. The number of samples was 119 people. Data collection techniques use observation, questionnaires, and interviews. The data analysis method used is a mixed method. The results of the analysis show that the Quality of The calibration/recalibration Services at the Dumai City Trade Office is categorized as good because the score obtained is 8225 in the range of 8,095 - 9,999.

Keywords: Public Service, Service Quality, Calibration/recalibration Service

Abstrak

Pelayanan Tera/ Tera Ulang di Kota Dumai merupakan wewenang Dinas Perdagangan Kota Dumai dibawah tanggungjawab Bidang Kemetrologian khususnya Seksi pelayanan Tera dan Tera Ulang. Berdasarkan observasi ditemukan permasalahan yaitu kurangnya jumlah penera, alat uji yang kurang memadai, kurangnya akses informasi dan area pelayanan masih terbatas. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan tera/tera ulang pada Dinas Perdagangan Kota Dumai. Teori yang digunakan adalah menurut Dabholkar (1996) dalam Al Idrus (2019: 2) yang menjelaskan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan yaitu: *physical aspect* (aspek fisik), *reliability* (keandalan), *personal interaction* (interaksi personal), *problem solving* (pemecahan masalah) dan *policy* (kebijakan). Responden penelitian adalah pegawai Dinas Perdagangan dan Pelaku Usaha. Jumlah sampel sebanyak 119 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, angket dan wawancara. Metode analisis data yang digunakan adalah *mixed method*. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Tera/ Tera Ulang Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dikategorikan Baik karena skor yang diperoleh yaitu 8225 berada pada rentang 8.095 – 9.999.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Tera/ Tera Ulang

PENDAHULUAN

Peran penting Pemerintah dalam upaya menyediakan Pelayanan Publik yang prima bagi semua penduduknya diatur dan diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Afrizal, 2019). Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan dan terkait dengan kepentingan publik (Bisri & Asmoro, 2019). Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja organisasi (Hildawati, 2019). Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara (Hildawati, 2021). Praktik penyelenggaraan publik di Indonesia mengacu pada UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PP 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Hadi, 2009).

Praktik penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih cenderung terdapat ketidakpastian 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 terhadap peningkatan terhadap kualitas pelayanan telah menunjukkan kondisi semakin penting untuk ditanggapi oleh birokrasi pemerintahan terutama dalam era globalisasi seperti sekarang ini (Dwiyanto, 2006). 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 (Sulistyo & Setya Partiwidiwijoyo, 2020). Implikasinya, dalam memasuki era perubahan, semua fungsi dan tugas pemerintah sebagai publik (*public service*) dapat terlaksana secara lebih optimal khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Marginingsih & Eigis, 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). Kondisi ini juga terjadi di Kota Dumai. Berbagai keluhan masyarakat dan rasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah Kota Dumai tidak jarang mereka sampaikan bahkan melalui akun media sosial. Masyarakat Kota Dumai masih mengeluhkan berbagai permasalahan yang mereka rasakan setiap melakukan pelayanan seperti: 1) kurangnya kejelasan biaya, waktu penyelesaian, prosedur (Akhyar & Syarif, 2022); 2) kurangnya tanggung jawab dalam menyelesaikan pelayanan dengan cepat (Dwiyanto, 2006); 3) kurang transparansi (Wakhid, 2017); 4) kurangnya keramahan aparatur pemberi pelayanan (Suandi, 2019); 5) masih ditemukannya calo (Harsono, 2019); 6) jumlah personil tidak cukup dan kurang kompeten (Sitanggang et al., 2020); 7) Fasilitas pelayanan kurang memadai (Hildawati, 2021); 8) Masih terdapat diskriminasi pelayanan, dan masih banyak keluhan lainnya.

Beberapa permasalahan tersebut juga terjadi dalam pelayanan tera/ tera ulang di Kota Dumai. 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.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 68 Tahun 2018 Tentang Tera dan Tera Ulang Alat- Alat Ukur, Timbang dan Perlengkapannya pada Pasal 1 disebutkan bahwa 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 yang dimaksud dengan 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 (Mardiansyah & Adisti, 2017).

Instansi yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan tera/ tera ulang di Kota Dumai adalah Dinas Perdagangan Kota Dumai dibawah Bidang Kemetrologian khususnya Seksi pelayanan Tera dan Tera Ulang. Pelaksanaan pelayanan tera/ tera ulang tersebut dilakukan agar alat UTTP (Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya) yang digunakan dalam kegiatan bisnis oleh pelaku usaha ukurannya benar, tepat dan teliti. Untuk itulah harus dilakukan pengujian oleh pegawai pada unit metrologi legal. UTTP yang dapat digunakan dalam kegiatan usaha (jual beli atau transaksi barang dagang) hanya UTTP yang sudah bertanda tera sah (Minarsih & Sutrischastini, 2016).

UU Nomor 2 tahun 1981 tentang Metrologi Legal dijelaskan pada pasal 1 huruf (k) bahwa alat ukur didefinisikan sebagai alat yang dipakai ataupun diperuntukkan dalam pengukuran kuantitas dan/ atau kualitas. Sementara pada huruf (l) dijelaskan bahwa alat takar adalah alat yang dipakai ataupun diperuntukkan dalam pengukuran kuantitas (penakaran). Sedangkan pada huruf (m) dijelaskan bahwa alat timbang diartikan sebagai alat yang dipakai ataupun diperuntukkan dalam pengukuran massa atau penimbangan. Adapun Alat perlengkapan didefinisikan pada huruf (n) sebagai alat yang dipakai ataupun diperuntukkan sebagai tambahan atau pelengkap pada alat-alat ukur, takar atau timbang (Setiawan, 2014).

Adapun ruang lingkup UTTP di Kota Dumai yang harus melakukan tera/ tera ulang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Ruang Lingkup UTTP di Kota Dumai

No	Ruang Lingkup UTTP
1	Meteran Kayu
2	<i>Automatic Level Gauge (ALG)</i>
3	Takaran Kering
4	Takaran Basah
5	Tangki Ukur Tegak Selinder Tegak BBM
6	Timbangan Ban Berjalan
7	Timbangan Elektronik Kelas II, III dan IIII
8	Timbangan Jembatan (Kapasitas sampai dengan 80 ton)
9	Timbangan Pegas
10	Timbangan Cepat
11	Neraca
12	Dacin Logam
13	Timbangan Milisimal
14	Timbangan Sentisimal
15	Timbangan Desimal
16	Timbangan Bobot Insut
17	Timbangan Meja Beranger
18	Anak Timbangan Sebagai Perlengkapannya
19	Pompa Ukur Bahan Bakar Minyak
20	Meter Arus Bahan Bakar Minyak

Sumber : Dinas Perdagangan Kota Dumai, 2022

Adapun untuk mengetahui data Pelayanan Tera/.Tera Ulang pada UPT Metrologi Legal Kelas A Kota Dumai periode 2019- 2021 dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 2. Data Pelayanan UTTP di Kota Dumai

No	Jenis UTTP	Banyaknya (Unit)	
		UTTP yang tera ulang	Potensi UTTP
1	Timbangan Jembatan Elektronik	158	243
2	Timbangan Elektronik	155	341
3	Timbangan Pegas	143	459
4	Pompa Ukur Bahan Bakar Minyak	90	125
5	Automatic Level Gauge (ALG)	59	64
6	Timbangan Sentisimal	44	283
7	Meter Arus Bahan Bakar Minyak	38	67
8	Timbangan Bobot Insut	21	264
9	Dacin Logam	5	168
10	Timbangan Ban Berjalan	2	7
11	Timbangan Meja	4	27
12	Tangki Ukur Tegak Selinder Tegak BBM	4	34
JUMLAH		723	2.082

Sumber : Dinas Perdagangan Kota Dumai, 2022

Pelayanan tera/ tera ulang di Kota Dumai dilakukan oleh Dinas Perdagangan dengan 3 (tiga) metode yaitu: 1) on site; 2) Sidang Tera Ulang (STU); 3) loco. Artinya, pelaksanaan pelayanan tera/ tera ulang yang dilakukan dipertimbangkan seefektif dan seefisien mungkin sehingga tidak memberatkan pelaku usaha. Bentuk pelayanan tera/ tera ulang yang diberikan yaitu, 1. Kalibrasi teknis alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya, 2. Pengujian dalam rangka izin tipe terhadap alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya serta 3. Peneraan dan penanganan khusus alat-alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya.

Namun meskipun demikian, pelayanan tera/ tera ulang yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Dumai masih belum terlaksana dengan maksimal. Adapun permasalahan yang menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan tera/ tera ulang ini adalah:

1. Kurangnya kapasitas (jumlah) penera
Dinas Perdagangan Kota Dumai saat ini memiliki 2 (dua) orang Penera sementara objek UTTP yang harus ditera sesuai dengan perkiraan potensi UTTP yang ada di Kota Dumai saat ini yaitu sebanyak 2.082 UTTP. Proses tera/ tera ulang yang terdiri dari: a) Pemeriksaan; b) Pengujian; dan c) pembubuhan tanda Tera memerlukan waktu 3 hari (berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 68 Tahun 2018 Tentang Tera dan Tera Ulang Alat- Alat Ukur, Timbang dan Perlengkapannya), sehingga diperkirakan standar kemampuan penera adalah 2 (dua) pengujian per hari. Artinya, jika potensi UTTP diperkirakan adalah 2.082 UTTP dengan hari kerja perbulan rata-rata 20 sampai dengan 22 hari kerja selama setahun maka beban kerja penera adalah 8 UTTP perharinya. Dengan kondisi ini maka penera yang seharusnya adalah sebanyak 4 (empat) orang.
2. Alat Uji yang belum memadai
Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Kepala Bidang Metrologi diketahui bahwa beberapa jenis UTTP tertentu tidak dapat diuji karena ketiadaan master dan alat uji (untuk thermometer dan alat ukur tekanan). Selain itu, neraca tera yang dimiliki Dinas Perdagangan juga sudah rusak. Ditambah lagi timbangan elektronik yang dimiliki kapasitasnya dinilai belum memadai
3. Kurangnya akses informasi pelaksanaan pelayanan tera/ tera ulang.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap pedagang pada beberapa pasar di Kota Dumai, sebagian besar menyatakan bahwa tidak mendapatkan informasi tentang pelayanan tera/ tera ulang yang dilaksanakan oleh Dinas Perdagangan. Beberapa diantaranya juga tidak mengetahui kewajibannya sebagai pelaku usaha untuk melaksanakan tera/ tera ulang.

4. Area pelayanan tera/ tera ulang masih pada wilayah tertentu saja
Tidak terselenggaranya pelaksanaan tera dan tera ulang di beberapa wilayah di Kota Dumai berdampak pada masyarakat pemilik UTTP atau wajib tera yang melakukan tera ulang alat UTTPnya akan berkurang sehingga berakibat banyak terjadi kecurangan-kecurangan dalam bertransaksi di masyarakat, kondisi ini sangat merugikan masyarakat khususnya pembeli sebagai konsumen yang berbelanja serta penjual (pedagang).

Beberapa permasalahan yang terjadi dalam pelayanan tera/tera ulang di Kota Dumai tersebut perlu dikaji lebih lanjut, untuk itu penelitian ini mengkaji hal tersebut. Sementara itu, beberapa peneliti lain juga sudah melakukan kajian yang tidak jauh berbeda dengan tema penelitian ini sehingga peneliti jadikan sebagai referensi. Beberapa penelitian tersebut yaitu: 1) Efektivitas Tera/Tera Ulang Timbangan Dalam Perlindungan Konsumen Di Kabupaten Sekadau (Fitriasari & Apriliana, 2022). Adapun temuannya yaitu dari hasil pre test (sebelum edukasi) diperoleh nilai rata – rata sebesar 49 dan setelah diberikan edukasi terkait pentingnya melakukan tera/tera ulang kemudian setelah post test diperoleh nilai rata – rata sebesar 93. Artinya, ada peningkatan hasil pre-test dan post test; 2) Permasalahan Penyelenggaraan Kegiatan Metrologi Legal Berupa Pelayanan Tera/Tera Ulang Di Kabupaten/Kota Di Provinsi Sumatera Selatan (Mardiansyah & Adisti, 2017). Hasil temuannya memperlihatkan bahwa untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat oleh Pelayanan Pemerintah Daerah yang merupakan tugas dan fungsi utama Pemerintah Daerah, maka Pemerintah Kabupaten/Kota yang berada di Provinsi Sumatera Selatan harus menyusun Rancangan Peraturan Daerah tentang Pelaksanaan dan Retribusi Pelayanan Tera/Tera Ulang di daerah masing-masing; 3) Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pelaksanaan Tera Dan Tera Ulang Alat Ukur, Timbang, Takar Dan Perlengkapannya (UTTP) Pada Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Pacitan (Minarsih & Sutrischastini, 2016). Adapun temuan penelitian ini adalah tingkat kualitas layanan pada variabel bukti fisik, keandalan, jaminan dan empati sudah bisa dikatakan baik dalam artian tingkat kualitas layanannya sedang, sedangkan pada variabel daya tanggap tingkat kualitas pelayanannya kurang baik dalam artian rendah. Oleh karena itu kualitas pelayanan dalam pelaksanaan tera/ tera ulang yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Dumai perlu mendapat perhatian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan tera/ tera ulang di Kota Dumai dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Dabholkar (1996) dalam Al Idrus (2019: 2) yang menjelaskan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan yaitu: *physical aspect* (aspek fisik), *reliability* (keandalan), *personal interaction* (interaksi personal), *problem solving* (pemecahan masalah) dan *policy* (kebijakan).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode mixed methods. Menurut Sugiyono (2012:404) metode penelitian kombinasi atau mixed methods adalah suatu metode penelitian kuantitatif dan kualitatif yang digunakan secara bersama- sama dalam suatu penelitian sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif. Ditinjau dari permasalahan yang ada, maka penelitian ini akan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik tentang pelayanan Tera/Tera Ulang Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai.

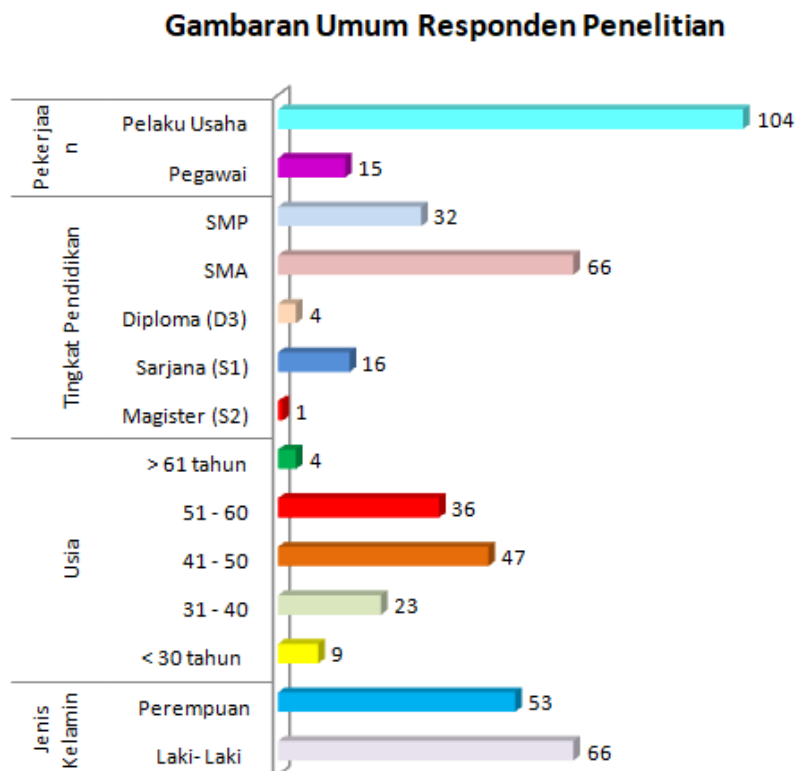
Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perdagangan Kota Dumai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai dan masyarakat. Teknik pengambilan sampel untuk pegawai menggunakan teknik purposive sampling sehingga sampel pegawai adalah Kepala Dinas (1 orang) dan pegawai pada Bidang Kemetrolagian (14 orang) sedangkan untuk masyarakat terdiri dari pelaku usaha dengan menggunakan teknik area random sampling yaitu pedagang pada 4 (Empat) pasar dengan jumlah pedagang terbanyak yang ada di Kota Dumai yaitu Pasar Pulau Payung, Pasar Dock Yard, Pasar Bundaran, dan Pasar Jaya Mukti. Jumlah sampel ditetapkan untuk masing-masing pasar adalah sebanyak 26 orang pelaku usaha. Sementara Informan penelitian ini adalah Kepala Dinas Perdagangan Kota Dumai, Kepala Bidang Perdagangan Kota Dumai. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data adalah observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) indikator penelitian yang dikembangkan menjadi 20 item pertanyaan. Setiap item pertanyaan terdiri dari 5 (lima) kategori jawaban yaitu: Sangat Baik (Skor 5), Baik (Skor 4), Cukup Baik (Skor 3), Kurang Baik (Skor 2) dan Tidak Baik (Skor 1).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Responden Penelitian

Responden Penelitian ini dapat dibedakan menurut beberapa kriteria yaitu: jenis kelamin, umur dan pendidikan yang dapat diilustrasikan melalui gambar berikut ini;

Gambar 1. Gambaran umum responden



Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa responden penelitian ini jika dilihat dari pekerjaan maka didominasi oleh pelaku usaha sebanyak 87,40% (104 orang) sementara pegawai hanya 16,60% (15) orang. Sementara itu jika dilihat berdasarkan jenis kelamin, maka penelitian ini lebih dominan laki-laki yaitu sebanyak 55,46% sementara sisanya sebesar 45,54% adalah

perempuan. Jika dilihat berdasarkan usia maka responden paling banyak pada rentang usia 41-50 tahun yaitu 39,50 dan rentang usia 51-60 tahun sebanyak 30,25%. Sedangkan jika dilihat berdasarkan tingkat pendidikan, maka responden didominasi oleh tamatan SMA sebanyak 55,46%.

Kualitas Pelayanan Tera/ Tera Ulang di Kota Dumai

Pelaksanaan tera dan tera ulang terhadap alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1985 maka UTTP yang wajib ditera dan ditera ulang adalah alat yang digunakan untuk (Pemerintah RI, 1985) :

1. Kepentingan umum, seperti keamanan, kesehatan, keselamatan dan lingkungan,
2. Usaha,
3. Penyerahan/serah terima barang,
4. Menentukan pungutan upah, seperti perkebunan teh, kopi, karet dan lain-lain,
5. Menentukan produk akhir, seperti elpiji, semen, pupuk dan lain-lain, serta,
6. Melaksanakan peraturan perundang-undangan seperti pulsa telepon, listrik, meter air, dan lain sebagainya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 68 Tahun 2018 Tentang Tera Dan Tera Ulang Alat-Alat Ukur, Takar, Timbang, Dan Perlengkapannya pada pasal 3 dijelaskan bahwa Tera wajib dilakukan terhadap UTTP produksi dalam negeri dan asal impor sebelum ditawarkan, dijual, disewakan, diserahkan atau diadakan sebagai persediaan (Indonesia, 2018). Sedangkan Tera Ulang wajib dilakukan terhadap UTTP yang:

1. habis masa berlaku tanda sahnya;
2. tanda Tera rusak dan/atau kawat segelnya putus;
3. dilakukan perbaikan atau perubahan yang dapat mempengaruhi penunjukan; dan
4. penunjukannya menyimpang dari syarat teknis Alat Ukur, Alat Takar, atau Alat Timbang.

Pada pasal yang sang sama juga dijelaskan bahwa jangka waktu pelaksanaan tera ulang adalah 1 (satu) tahun. Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai Pelaksanaan tera/ tera ulang dilakukan setiap hari kerja diwaktu jam kerja yang telah ditetapkan berdasarkan permintaan pelaku usaha dengan mengajukan permohonan tera/ tera ulang terlebih dahulu. Namun waktu pelaksanaan Tera/Tera Ulang untuk UTTP yang berada di luar kantor akan disesuaikan dengan penjadwalan yang telah ditetapkan oleh Dinas Perdagangan Kota Dumai dengan mengadakan STU (Sidang Tera Ulang) setiap tahunnya.

Dalam penelitian ini, terdapat 5 (lima) indikator yang akan diteliti, dimana setiap indikator tersebut dikembangkan menjadi 4 (empat) item pertanyaan. Adapun penentuan kategori dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

Tabel 3. Kategori Tanggapan Responden

Kategori	interval		
	Sub indikator	Indikator	Variabel
Sangat Baik	507-603	2.004 – 2.385	10.000 – 11.904
Baik	410-506	1.622 – 2.003	8.095 – 9.999
Cukup Baik	313-409	1.240 - 1621	6.190 – 8.094
Tidak baik	216-312	858 -1.239	4.285 -6.189
Sangat Tidak Baik	119-215	476 - 857	2.380- 4.284

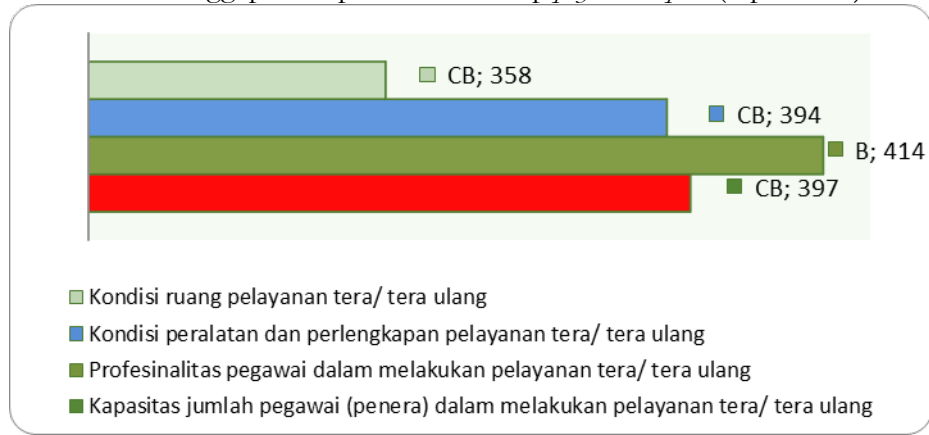
Adapun hasil penelitian tentang kualitas pelayanan berdasarkan 5 (lima) indikator sesuai dengan pendapat Dabholkar (1996) dalam Al Idrus (2019: 2) akan diuraikan sebagai berikut:

1. *Physical Aspect* (Aspek Fisik)

Dalam penelitian ini *physical aspect* (aspek fisik merujuk pada: a) kondisi ruang pelayanan tera/ tera ulang; b) kondisi peralatan dan perlengkapan pelayanan tera/ tera ulang; c) profesinalitas pegawai dalam melakukan pelayanan tera/ tera ulang; d) Keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan tera/ tera ulang.

Adapun tanggapan responden penelitian terait dengan *physical aspect* (aspek fisik) dalam pelayanan tera/ tera ulang di Kota Dumai disajikan melalui gambar berikut ini:

Gambar 2. Tanggapan responden terhadap *physical aspect* (aspek fisik)



Berdasarkan gambar tersebut dapat diketahui bahwa tanggapan responden paling rendah adalah pada kondisi peralatan dan perlengkapan pelayanan tera/ tera ulang. Dimana pada saat observasi juga ditemukan keluhan yang sama dari pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai. Alat Uji yang dimiliki masih terbatas pada alat uji yang umum saja sementara beberapa alat uji untuk UTTP yang di gunakan oleh beberapa perusahaan multi nasional yang beroperasi di Kota Dumai masih belum memadai sehingga kurang maksimal untuk pelaksanaan tera/ tera ulang.

Secara keseluruhan, total Skor yang diperoleh dari tanggapan responden untuk indikator *Physical Aspect* (Aspek Fisik) adalah: $358 + 394 + 414 + 397 = 1563$. Sehingga sesuai dengan ketentuan kategori yang ditetapkan sebelumnya, maka berdasarkan tanggapan responden penelitian ini, *Physical Aspect* (Aspek Fisik) pada Dinas Perdagangan Dumai dalam pelayanan tera/ tera ulang di kategorikan CUKUP BAIK karena skor yang diperoleh tersebut yaitu 1563 berada pada rentang 1.240 - 1621.

Hasil ini relevan dengan data yang diperoleh pada Dinas Perdagangan Kota Dumai terutama terkait dengan fasilitas alat uji yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Tera/Tera Ulang UTTP Tahun 2020

No	Jenis UTTP	Penilaian
1	Timbangan Jembatan Elektronik	Tidak Cukup
2	Timbangan Elektronik	Cukup
3	Timbangan Pegas	Cukup

No	Jenis UTTP	Penilaian
4	Pompa Ukur Bahan Bakar Minyak	Cukup
5	Automatic Level Gauge (ALG)	Tidak Cukup
6	Timbangan Sentisimal	Cukup
7	Meter Arus Bahan Bakar Minyak	Cukup
8	Timbangan Bobot Insut	Cukup
9	Dacin Logam	Cukup
10	Timbangan Ban Berjalan	Tidak Cukup
11	Timbangan Meja	Cukup
12	Tangki Ukur Tegak Selinder Tegak BBM	Cukup

Sumber Data: Dinas Perdagangan Kota Dumai, 2022

Wawancara yang dilakukan kepada Kepala Bidang Kemetrolagian yaitu Bapak Adi Putra, S.T, M.Si, juga menyatakan hal senada. Berikut hasil wawancara tersebut:

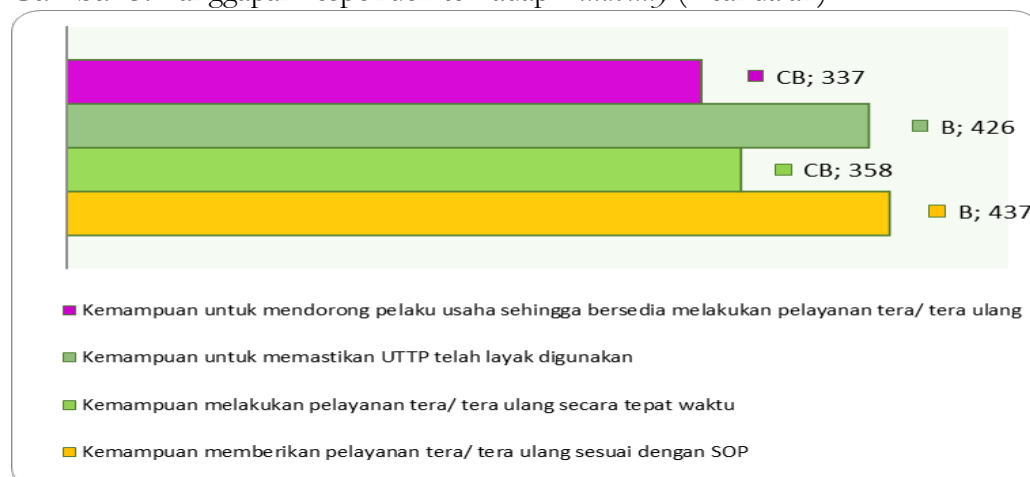
“Untuk lokasi pelaksanaan tera/ tera ulang, kita paling sering itu buka STU di pasara selain itu langsung datang ke lokasi atau sering disebut *loco*. Untuk pelayanan di kantor, kita belum bisa lakukan karena tidak tersedianya tenaga reparasi. Biasanya untuk membuka STU saja kita cari rekanan reparasi dari Pekanbaru. Untuk fasilitas, masih belum mencukupi terutama untuk ketersediaan alat uji. Ada beberapa jenis alat uji yang sangat dibutuhkan karena UTTP yang ada di Kota Dumai cukup potensial, tapi kita tidak punya. Untuk pengadaannya perlu proses dan memakan waktu. Hal ini akhirnya membuat kita melakukan pelayanan tera/ tera ulang hanya untuk UTTP standar saja.”

2. *Reliability* (Keandalan)

Dalam penelitian ini *Reliability* (Keandalan) merujuk pada: a) Kemampuan memberikan pelayanan tera/ tera ulang sesuai dengan SOP; b) Kemampuan melakukan pelayanan tera/ tera ulang secara tepat waktu; c) Kemampuan untuk memastikan UTTP telah layak digunakan; d) Kemampuan untuk mendorong pelaku usaha sehingga bersedia melakukan pelayanan tera/ tera ulang.

Adapun tanggapan responden penelitian terkait dengan *Reliability* (Keandalan) dalam pelayanan tera/tera ulang di Kota Dumai disajikan melalui gambar berikut ini:

Gambar 3. Tanggapan responden terhadap *Reliability* (Keandalan)



Berdasarkan hasil tanggapan tersebut dapat diketahui bahwa responden penelitian memberikan tanggapan paling rendah terhadap item pertanyaan kemampuan untuk mendorong pelaku usaha sehingga bersedia melakukan pelayanan tera/ tera ulang. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa pedagang, dimana mereka sebagian besar tidak mengetahui dengan jelas bahwa sebagai pelaku usaha mereka memiliki tanggung jawab dan kewajiban untuk melakukan tera/ tera ulang terhadap UTTP yang dimilikinya. Selain itu, para pelaku usaha juga kurang memahami tujuan dan apa keuntuntungan yang mereka dapatkan setelah melakukan pelayanan tera/ tera ulang ini.

Secara keseluruhan, tanggapan responden terhadap indikator *Reliability* (Keandalan) berdasarkan gambar tersebut adalah: $437+358+426+337 = 1558$. Sehingga sesuai dengan ketentuan kategori yang ditetapkan sebelumnya, maka berdasarkan tanggapan responden penelitian ini, *Reliability* (Keandalan) pada Dinas Perdagangan Dumai dalam pelayanan tera/ tera ulang dikategorikan CUKUP BAIK karena skor yang diperoleh tersebut yaitu 1558 berada pada rentang 1.240 - 1621.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, pada Dinas Perdagangan Kota Dumai saat ini memiliki 2 (dua) orang Penera dengan standar kemampuan tera perorangnya sebanyak 2 UTTP per hari. Sementara itu, beban kerja per orang saat ini adalah sebanyak 10 UTTP perhari. Sehingga berdasarkan hal ini jumlah penera yang ada pada Dinas Perdagangan Kota Dumai masih belum memenuhi standar ideal seharusnya.

Berdasarkan informasi yang penulis dapat dari Bapak Suherman, S.Sos, pada Dinas Perdagangan Kota Dumai pelaksanaan tera/ tera ulang adalah di bawah kewenangan Bidang Metrologi Legal yang dibantu oleh:

1. Seksi Pelayanan Tera/ tera ulang ;
2. Seksi Pengembangan Sumber Daya Manusia Kemetrolgian ;
3. Seksi Pengawasan Kemetrolgian :

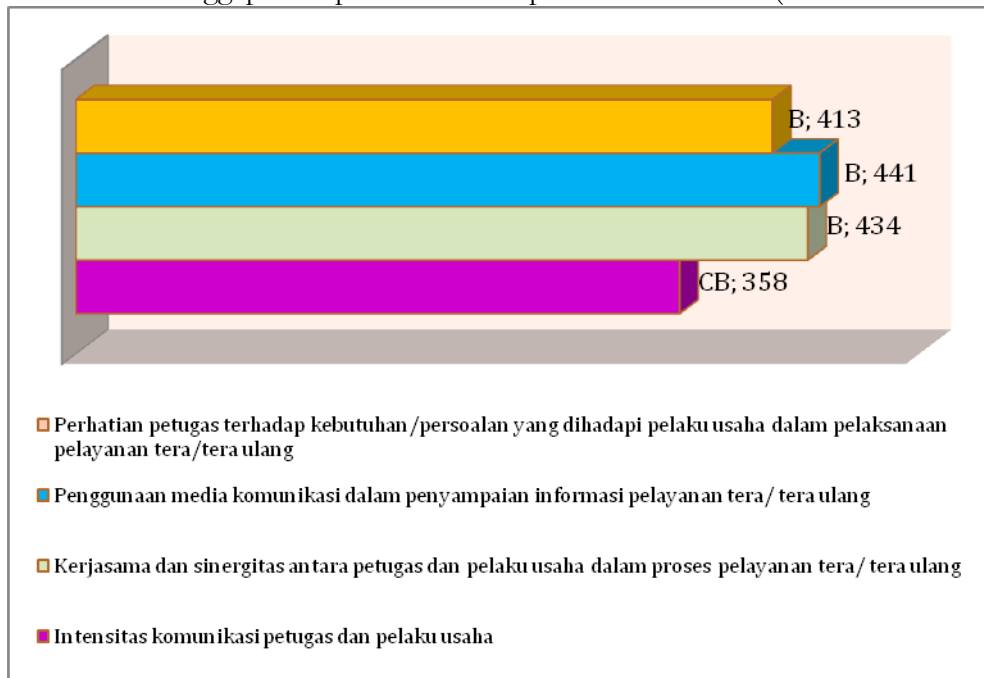
Kemampuan suatu organisasi publik dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam organisasi tersebut. Dinas Perdagangan Kota Dumai sebagai organisasi publik yang memberikan pelayanan tera/ tera ulang kepada masyarakat, salah satu tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsinya adalah kemampuan pegawai dalam pelaksana tera/ tera ulang dan seberapa besar jumlah petugas penera yang telah mengikuti diklat kemetrolgian.

3. *Personal Interaction* (Interaksi Personal)

Dalam penelitian ini *Personal Interaction* (Interaksi Personal) merujuk pada: a) Intensitas komunikasi petugas dan pelaku usaha; b) Kerjasama dan sinergitas antara petugas dan pelaku usaha dalam proses pelayanan tera/ tera ulang; c) Penggunaan media komunikasi dalam penyampaian informasi pelayanan tera/ tera ulang; d) Perhatian petugas terhadap kebutuhan/persoalan yang dihadapi pelaku usaha dalam pelaksanaan pelayanan tera/tera ulang.

Adapun tanggapan responden penelitian terait dengan *Personal Interaction* (Interaksi Personal) dalam pelayanan tera/ tera ulang di Kota Dumai disajikan melalui gambar berikut:

Gambar 4. Tanggapan responden terhadap *Personal Interaction* (Interaksi Personal)



Secara keseluruhan, tanggapan responden terhadap indikator *Personal Interaction* (Interaksi Personal) berdasarkan gambar tersebut adalah: $358+434+441+413 = 1646$. Sehingga sesuai dengan ketentuan kategori yang ditetapkan sebelumnya, maka berdasarkan tanggapan responden penelitian ini, *Personal Interaction* (Interaksi Personal) pada Dinas Perdagangan Dumai dalam pelayanan tera/ tera ulang dikategorikan tersebut yaitu 1646 berada pada rentang 1.622 – 2.003.

Berdasarkan informasi yang penulis dapat dari Bapak Suherman, S.Sos, pada Dinas Perdagangan Kota Dumai pelaksanaan tera/ tera ulang adalah di bawah kewenangan Bidang Metrologi Legal yang dibantu oleh:

1. Seksi Pelayanan Tera/ tera ulang ;
2. Seksi Pengembangan Sumber Daya Manusia Kemetrolagian ;
3. Seksi Pengawasan Kemetrolagian :

Kemampuan suatu organisasi publik dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam organisasi tersebut. Dinas Perdagangan Kota Dumai sebagai organisasi publik yang memberikan pelayanan tera/ tera ulang kepada masyarakat, salah satu tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsinya adalah kemampuan pegawai dalam pelaksana tera/ tera ulang dan seberapa besar jumlah petugas penera yang telah mengikuti diklat kemetrolagian. Adapun gambaran kondisi pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai tersebut dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 5. Data Diklat Pegawai Penera Dinas Perdagangan Kota Dumai

No	SDM Kemetrolagian	Jumlah (orang)	Diklat (orang)
1	Penera	2	2
2	Pranata Laboratorium Kemetrolagian	0	0
3	Pengawas Kemetrolagian	0	0
4	Pengamat Tera	0	0
5	Calon Penera	2	0

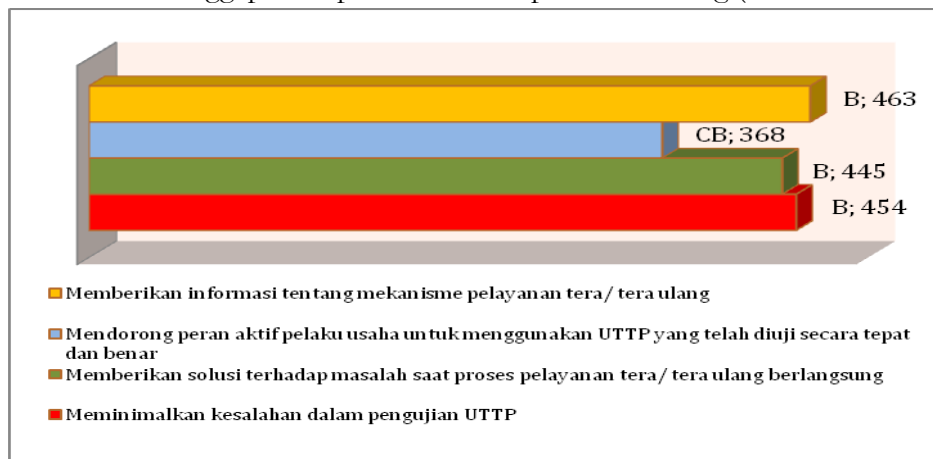
Sumber Data: Dinas Perdagangan Kota Dumai, April 2022

4. *Problem Solving* (Pemecahan Masalah)

Dalam penelitian ini *Problem Solving* (Pemecahan Masalah) merujuk pada: a) Meminimalkan kesalahan dalam pengujian UTTP; b) Memberikan solusi terhadap masalah saat proses pelayanan tera/ tera ulang berlangsung; c) Mendorong peran aktif pelaku usaha untuk menggunakan UTTP yang telah diuji secara tepat dan benar; d) Memberikan informasi tentang mekanisme pelayanan tera/ tera ulang.

Adapun tanggapan responden penelitian terait dengan *Problem Solving* (Pemecahan Masalah) dalam pelayanan tera/ tera ulang di Kota Dumai disajikan melalui gambar berikut ini:

Gambar 5. Tanggapan responden terhadap *Problem Solving* (Pemecahan Masalah)



Secara keseluruhan, tanggapan responden terhadap indikator *Problem Solving* (Pemecahan Masalah) berdasarkan gambar tersebut adalah: $454+445+368+463 = 1730$. Sehingga sesuai dengan ketentuan kategori yang ditetapkan sebelumnya, maka berdasarkan tanggapan responden penelitian ini, *Problem Solving* (Pemecahan Masalah) pada Dinas Perdagangan Dumai dalam pelayanan tera/ tera ulang dikategorikan BAIK karena skor yang diperoleh tersebut yaitu 1730 berada pada rentang 1.622 – 2.003.

Adapun tujuan dari Kegiatan Pelayanan Tera/Tera Ulang UTTP dan Perlengkapannya yaitu :

- 1) Melaksanakan tera dan tera ulang terhadap alat ukur , takar, timbang dan perlengkapannya (UTTP)
- 2) Terciptanya tertib ukur dalam jaminan kebenaran pengukuran sehingga konsumen dapat terlindungi.

Sasaran dari Kegiatan Pelayanan Tera/Tera Ulang UTTP dan Perlengkapannya yaitu melaksanakan tera/tera ulang terhadap alat ukur, takar , timbang dan perlengkapannya (UTTP).

Sasaran dari Peraturan Daerah Kota Dumai No. 13 Tahun 2017 tentang Retribusi Pelayanan Tera/ Tera Ulang adalah Terciptanya tertib ukur dalam jaminan kebenaran pengukuran sehingga konsumen/ masyarakat dapat terlindungi. Untuk mengetahui pencapaian sasaran ini, penulis melakukan wawancara kepada pedagang yaitu ibu Mery, beliau menjelaskan:

“Sepertinya kegiatan tera/ tera ulang yang dilakukan juga belum menjamin bahwa timbangan akurat. Contohnya teman saya, dia rajin ikut kegiatan itu, tapi menurut saya timbangan saya lebih baik. Kadang ditimbangan saya tepat 1 kg, tapi ketika ditimbang di tempat teman saya itu ternyata tidak sampai sekilo. Padahal sudah ditera itu timbangannya.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Hasrianto, beliau menjelaskan:

“Memang benar bahwa tidak ada jaminan juga timbangan kita benar- benar valid

ukurannya setelah ditera/ tera ulang. Masalahnya kadang setelah ditera/ tera ulang, timbangan diangkat tidak hati-hati oleh pedagang. Akhirnya yang tadinya sudah akurat menjadi tidak akurat lagi. Saya rasa banyak kemungkinan yang membuat timbangan tidak akurat meskipun telah ditera/ tera ulang. Tapi setidaknya kejadian itu hanya kasus. Kalau saya tidak salah, tujuannya kita menerapkan timbangan supaya pedagang maupun pembeli tidak rugi. Jika tidak diterima, akurasi timbangan valid atau tidaknya kita tidak tahu. Jika ternyata timbangan kita kurang, maka pembeli akan rugi. Jika ternyata timbangan kita lebih, pedagang yang rugi.“

Untuk mendapatkan jawaban berimbang, berikut wawancara yang dilakukan kepada Bapak Suherman, S.Sos, beliau menjelaskan: “Sasaran dari pelaksanaan kebijakan tera/ tera ulang sesuai dengan amanat Peraturan Daerah Kota Dumai No. 13 Tahun 2017 tentang Retribusi Pelayanan Tera/ Tera Ulang adalah terciptanya tertib ukur dalam jaminan kebenaran pengukuran sehingga konsumen/ masyarakat dapat terlindungi. Kita sudah melakukan banyak upaya agar hasil tera/ tera ulang sesuai dengan yang diamanatkan. Salah satu upaya kita untuk memastikan bahwa telah dilakukan tera/ tera ulang yang benar, setiap alat uji secara rutin dilakukan verifikasi. Hal ini dilakukan untuk meminimalkan kesalahan saat uji UTTP. Contohnya untuk uji timbangan, kita memiliki alat uji namanya anak timbangan. Anak timbangan ini akan diverifikasi ke pusat untuk distandarkan. Jadi risiko tera/ tera ulang keliru sangat kecil. Pelaksanaan uji juga dilakukan melalui beberapa cara, untuk timbangan kita uji secara bertahap yaitu memulai timbangan dengan angka nol lalu menguji timbangan dengan meletakkan anak timbangan di setiap sudut timbangan lalu melakukan penimbangan dengan benda yang sama beberapa kali. Jadi proses ujian sudah kita lakukan dengan maksimal.”

Selanjutnya wawancara kepada Bapak Syaipul Amri, ST sebagai penera pada Dinas Perdagangan Kota Dumai, beliau menjelaskan:

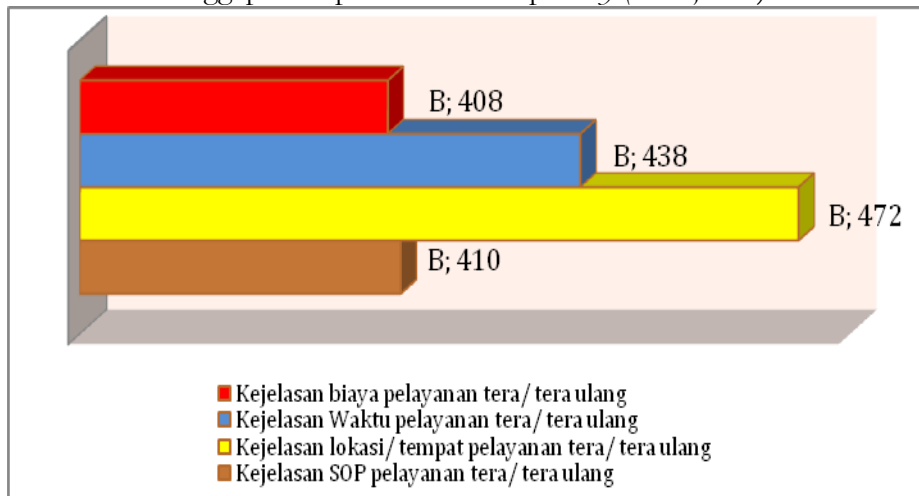
“Upaya kita adalah menerapkan Peraturan Daerah Kota Dumai No. 13 Tahun 2017 tentang Retribusi Pelayanan Tera/ Tera Ulang sehingga sasaran tertib ukur dapat terwujud. Pelayanan tera/ tera ulang sudah kita lakukan yang terbaik. Jika ada yang mengatakan bahwa masih ditemukan timbangan yang tidak akurat padahal telah ditera/ tera ulang, itu tentu karena banyak faktor. Seperti pada saat selesai ditera/ tera ulang ternyata pedagang tidak merawat timbangannya, penggunaan timbangan tidak sesuai ketentuan, bisa juga Karena kesalahan pada saat reparasi atau umur timbangan sudah terlalu tua. Jadi banyak hal yang menjadi penyebab timbangan tidak akurat meskipun setelah melalui uji tera/ tera ulang.”

5. *Policy* (Kebijakan)

Dalam penelitian ini *Policy* (Kebijakan) merujuk pada: a) Kejelasan SOP pelayanan tera/ tera ulang; b) Kejelasan lokasi/ tempat pelayanan tera/ tera ulang; c) Kejelasan Waktu pelayanan tera/ tera ulang; d) Kejelasan biaya pelayanan.

Adapun tanggapan responden penelitian terait dengan *Policy* (Kebijakan) dalam pelayanan tera/ tera ulang di Kota Dumai disajikan melalui gambar berikut ini:

Gambar 6. Tanggapan responden terhadap *Policy* (Kebijakan)



Secara keseluruhan, tanggapan responden terhadap indikator *Policy* (Kebijakan) berdasarkan gambar tersebut adalah: $410+472+438+408 = 1728$. Sehingga sesuai dengan ketentuan kategori yang ditetapkan sebelumnya, maka berdasarkan tanggapan responden penelitian ini, *Policy* (Kebijakan) pada Dinas Perdagangan Dumai dalam pelayanan tera/ tera ulang dikategorikan BAIK karena skor yang diperoleh tersebut yaitu 1728 berada pada rentang 1.622 – 2.003.

Berdasarkan observasi, Dinas Perdagangan Kota Dumai memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal:

1. Kalibrasi teknis alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya.
2. Pengujian dalam rangka ijin tipe terhadap alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya.
3. Peneraan dan penanganan khusus alat-alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya

Persyaratan dalam pelaksanaan tera/ tera ulang pada Dinas perdagangan Kota Dumai yaitu:

- a. Pengajuan / Permohonan atau Undangan Tera Tera Ulang
- b. Data WTU
- c. Data UTTP
- d. SKHP tahun terakhir
- e. UTTP yang akan dilakukan / diuji harus dibawa selama UTTP bisa dibawa kecuali untuk UTTP yang harus diuji di tempat pakai
- f. UTTP memiliki Ijin Tanda Pabrik (produk dalam negeri) atau Ijin Type (Produk Luar negeri)
- g. UTTP dalam keadaan bersih

Pelaksanaan tera/tera ulang terhadap alat-alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya terbagi menjadi:

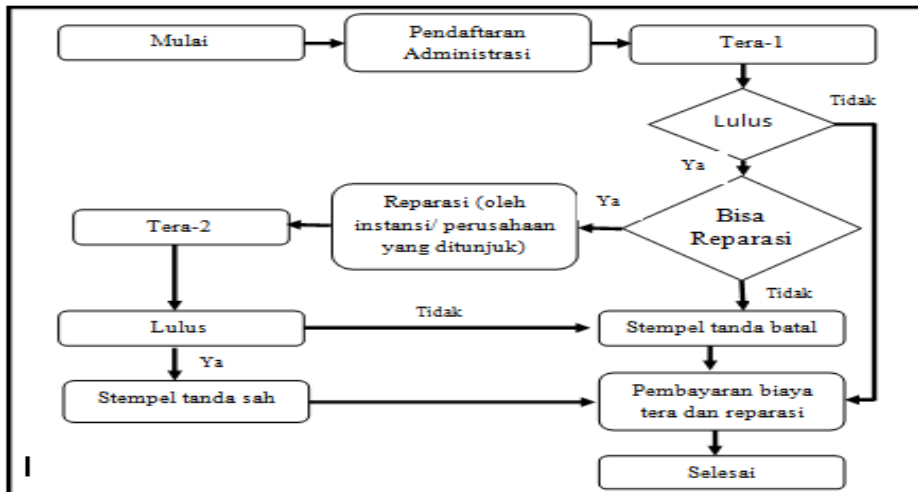
1. Pelayanan yang dilakukan langsung di Dinas Perdagangan Kota Dumai dan pelayanan yang dilakukan di lokasi UTTP terpasang (*on site*). Pelayanan yang dilakukan langsung pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dilakukan dengan cara Pemilik atau Pemegang Kuasa UTTP datang langsung ke Dinas Perdagangan Kota Dumai untuk melakukan Tera/Tera Ulang
2. Pelayanan langsung dilokasi. Pelayanan Tera/ Tera Ulang di Lokasi UTTP terpasang (*on site*) dilakukan dengan cara petugas Dinas Perdagangan Kota Dumai mendatangi dimana UTTP berada dan melakukan Tera/Tera Ulang di tempat tersebut.
3. Membuka Sidang Tera Ulang (STU).

Adapun prosedur pelayanan pengujian Tera/Tera Ulang di Kota Dumai, secara umum dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pemilik atau Pemegang Kuasa membawa UTTP yang akan di uji ke Dinas Perdagangan Kota Dumai, melakukan registrasi, kemudian menyerahkan UTTP tersebut untuk dilakukan pengujian.
2. Pemilik atau Pemegang Kuasa UTTP kemudian melakukan pembayaran atas layanan tersebut dengan tarif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. UTTP yang akan diuji diterima petugas kemudian dilakukan pelabelan, kemudian UTTP tersebut didistribusikan ke Laboratorium/ Instalasi Pengujian sesuai dengan order.
4. UTTP yang telah berada di Laboratorium akan diuji oleh penera (petugas yang bewenang) sesuai dengan prosedur dan metode serta standar yang berlaku
5. Pengujian tersebut akan menghasilkan 2 (dua) kemungkinan, yaitu SAH atau BATAL. Jika hasilnya adalah SAH, maka penera akan mengirimkan hasil pengujian ke Bagian Tata Usaha untuk dibuatkan konsep Surat Keterangan Hasil Pengujian (SKHP) atau dalam bahasa yang lebih umum disebut Sertifikat Pengujian. Namun jika hasilnya BATAL, Bagian Tata Usaha akan membuat konsep surat keterangan batal dengan menyertakan lampiran hasil pengujiannya.
6. UTTP yang sah kemudian dilakukan penyegekan untuk mencegah terjadinya perubahan dan memberikan jaminan bahwa UTTP tersebut dapat memberikan hasil pengukuran yang benar.
7. UTTP yang telah diuji kemudian akan diambil Pemilik atau Pemegang Kuasa UTTP.

Atau dapat digambarkan melalui alur pelayanan sebagai berikut:

Gambar 7. Alur Pelayanan Tera/ Tera Ulang Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai

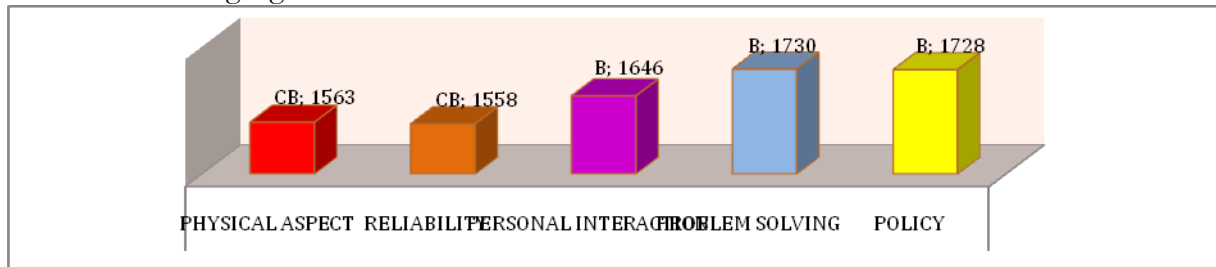


Sumber Data: Dinas Perdagangan Kota Dumai, 2022.

6. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Tera/ Tera Ulang Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai

Kualitas Pelayanan Tera/ Tera Ulang Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dalam penelitian ini diukur menggunakan 5 (lima) indikator yaitu: 1) *physical aspect* (aspek fisik); 2) *reliability* (keandalan); 3) *personal interaction* (interaksi personal); 4) *problem solving* (pemecahan masalah) dan; 5) *policy* (kebijakan). Dari uraian hasil penelitian terhadap masing- masing indikator tersebut, maka dapat diketahui secara keseluruhan tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan Tera/ Tera Ulang Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai sesuai dengan gambar berikut:

Gambar 8. Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan Tera/ Tera Ulang Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai



Secara keseluruhan, tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan Tera/ Tera Ulang Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai berdasarkan gambar tersebut adalah: $1563+1558+1646+1730+1728=8225$. Sehingga sesuai dengan ketentuan kategori yang ditetapkan sebelumnya, maka berdasarkan tanggapan responden penelitian ini, Kualitas Pelayanan Tera/ Tera Ulang Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dikategorikan BAIK karena skor yang diperoleh tersebut yaitu 8225 berada pada rentang 8.095 – 9.999.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan terhadap hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan tanggapan responden Kualitas Pelayanan Tera/ Tera Ulang Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dikategorikan BAIK. Dimana penilaian terhadap masing-masing indikator penelitian yaitu: 1) *physical aspect* (aspek fisik) Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dikategorikan CUKUP BAIK; 2) *reliability* (keandalan) Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dikategorikan CUKUP BAIK; 3) *personal interaction* (interaksi personal) Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dikategorikan BAIK; 4) *problem solving* (pemecahan masalah) Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dikategorikan BAIK dan; 5) *policy* (kebijakan) Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dikategorikan BAIK.

REFERENSI

- Al Idrus, S. (2019). Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian. Media Nusa Creative.
- Aditya Cholif Firmansyah, B. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2).
- Afrizal, D. (2019). PELAKSANAAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1). <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.6>.
- Akhyar, A., & Syarif, S. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BIMA. *JURNAL PENKOMI KAJIAN PENDIDIKAN DAN EKONOMI*, 5(1). <https://doi.org/10.33627/pk.v5i1.696>
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1). <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>.
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governace Melayani Publik. *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN GAMPING*.
- FITRIASARI, E. T., & APRILIANA, N. (2022). EFEKTIVITAS TERA/TERA ULANG TIMBANGAN DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KABUPATEN SEKADAU. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 2(1). <https://doi.org/10.51878/cendekia.v2i1.900>.
- Hadi, K. (2009). Kebijakan Birokrasi dalam Upaya Pelayanan Publik Berkualitas. *Unisia*. <https://doi.org/10.20885/unisia.vol32.iss71.art2>.
- Hardaningtyas, R. T. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Grab) Di Malang. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 2(1).

- <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v2i1.60>.
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal*, 3(1).
- Hildawati, H. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM (RSUD) DUMAI. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1).
<https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.12>.
- Hildawati, H. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Samsat Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1).
- Indonesia, B. N. R. (2018). *Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2018 tentang Tera dan Tera Ulang Alat-alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya*. 6.
- Mardiansyah, A., & Adisti, N. A. (2017). Permasalahan Penyelenggaraan Kegiatan Metrologi Legal Berupa Pelayanan Tera/Tera Ulang Di Kabupaten/Kota Di Provinsi Sumatera Selatan. *Legislasi Indonesia*, 14(04).
- Marginingsih, R., & Egis, P. Y. (2020). “Peningkatan Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pada Pengguna RPTRA Kebon Pala Berseri.” *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(2).
- Minarsih, S., & Sutrischastini, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pelaksanaan Tera Dan Tera Ulang Alat Ukur, Timbang, Takar Dan Perlengkapannya (UTTP) Pada Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Pacitan. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 3(2).
<https://doi.org/10.32477/jrm.v3i2.183>.
- Pemerintah RI. (1985). *Wajib Dan Pembebasan Untuk Ditera Dan/Atau Ditera Ulang Serta Syarat-Syarat Bagi Alat-Alat Ukur, Takar, Timbang, Dan Perlengkapannya*. 1–10.
- Setiawan, D. (2014). MANAJEMEN STRATEGI PENERTIBAN SISTEM TERA DAN TERA ULANG TAKARAN POMPA UKUR BAHAN BAKAR MINYAK DI STASIUN PENGISIAN In *Publika*.
- Sitanggang, R., Raka, A. A. G., & Mardika, I. made. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(1).
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2). <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>.
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwidiwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2). <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, 01(14).
- UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- UU No 2 Tahun 1981 Tentang Metrologi Legal
- PP 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 68 Tahun 2018 Tentang Tera dan Tera Ulang Alat- Alat Ukur, Timbang dan Perlengkapannya.
- Peraturan Daerah Kota Dumai No. 13 Tahun 2017 tentang Retribusi Pelayanan Tera/ Tera Ulang.