

**PERAN JURU TIMBANG DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
KEMETROLOGIAN DI PASAR TRADISIONAL KABUPATEN PROBOLINGGO**

Dyah Setyo Rini

mamakinnana@gmail.com

Kemetrologian Kabupaten Probolinggo

Mohammad Natsir

nats_ir@yahoo.com

Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

This study aims to find out how the role of Juru Timbang is in improving the quality of metrological services in traditional markets and to identify what factors support and hinder the implementation of the role of Juru Timbang. The research method used in this research is a quantitative descriptive method. By using a sample obtained from a population consisting of Juru Timbang, customer, market coordinators, and metrological service officers. while the data collection technique is in the form of primary data obtained from questionnaires and secondary data from report documents at UPT Legal Metrology Probolinggo Regency. The results of this study indicate that the role of Juru Timbang in Probolinggo Regency has been running very well and has made a good contribution to improving metrological services in traditional markets, although there are several things that need attention, namely related to the Juru Timbang expertise in testing measuring instruments and the speed of Juru Timbang in responding to complaints Customer.

Keywords: metrological services, juru timbang, traditional markets

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran juru timbang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kemetrolgion di pasar tradisional serta untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam pelaksanaan peran juru timbang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Dengan menggunakan sampel yang diperoleh dari populasi yang terdiri dari Para Juru Timbang, Wajib Tera Ulang di pasar, Koordinator Pasar, dan petugas pelayanan kemetrolgion. Sedangkan teknik pengumpulan data berupa data primer yang diperoleh dari kuesioner dan data sekunder dari dokumen laporan pada UPT Metrologi Legal Kabupaten Probolinggo. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Peran Juru Timbang di Kabupaten Probolinggo telah berjalan dengan sangat baik dan memberikan kontribusi yang baik dalam peningkatan pelayanan kemetrolgion di pasar tradisional, meskipun terdapat beberapa hal yang perlu mendapat perhatian, yaitu terkait keahlian juru timbang dalam menguji UTTP dan kecepatan Juru Timbang dalam merespon keluhan wajib tera ulang.

Kata kunci : pelayanan kemetrolgion, juru timbang, pasar tradisional

PENDAHULUAN

Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu daerah tapal kuda di Provinsi Jawa Timur yang memiliki luas 1.696,21 km². Kabupaten Probolinggo terdiri dari 24 kecamatan, 325 desa dan 5 kelurahan, dengan jumlah penduduk mencapai 1.103.442 jiwa pada tahun 2017 (website resmi Pemerintah Kabupaten Probolinggo (<http://www.probolinggokab.go.id>)).

Sebagai salah satu daerah tapal kuda di Provinsi Jawa Timur, Kabupaten Probolinggo memiliki potensi pada sector pertanian, maritim, peternakan dan perkebunan. Dengan potensi tersebut kegiatan perdagangan juga di Kabupaten Probolinggo telah berkembang pesat dan mempunyai peranan besar terhadap struktur ekonomi di Kabupaten Probolinggo.

Dalam rangka menunjang kegiatan perdagangan, Pemerintah Kabupaten Probolinggo telah menyediakan sarana dan prasarana perdagangan, khususnya pasar yang representative bagi kebutuhan masyarakat untuk melakukan aktifitas perdagangan. Jumlah pasar yang ada di Kabupaten Probolinggo sebanyak 34 pasar. Dalam melakukan aktifitasnya terutama para pedagang yang menjual produk untuk kebutuhan pokok seperti pedagang sembako, pedagang ikan, pedagang daging, pedagang kain dan lain sebagainya memerlukan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya (UTTP) untuk menentukan kuantitas produk yang dijual.

Untuk menjamin kebenaran dan ketepatan dalam hal pengukuran dalam transaksi jual beli, pemerintah telah menetapkan peraturan untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat, sehingga masyarakat baik sebagai penjual/ pelaku usaha maupun sebagai konsumen tidak ada yang dirugikan. Dari sinilah peranan

pengukuran dan peneraan terhadap alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya menjadi sangat penting dalam bidang perdagangan dalam rangka menjamin kepastian bahwa barang dan jasa tersebut sesuai dengan standar yang ditetapkan dan aturan yang berlaku.

Untuk melindungi kepentingan umum dalam hal kebenaran pengukuran serta adanya ketertiban dan kepastian hukum dalam hal pemakaian satuan ukuran, standar satuan, metode pengukuran dan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya telah diatur dalam Undang-Undang nomor 2 tahun 1981 tentang Metrologi Legal.

Selanjutnya dalam Undang-Undang nomor 2 tahun 1981 menyebutkan definisi Metrologi adalah ilmu pengetahuan tentang ukur-mengukur secara luas. Sedangkan metrologi legal adalah metrology yang mengelola satuan-satuan ukuran, metode-metode pengukuran dan alat-alat ukur, yang menyangkut persyaratan Teknik dan peraturan berdasarkan undang-undang yang bertujuan untuk melindungi kepentingan umum dalam hal kebenaran pengukuran.

Alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya sebagian besar digunakan dalam kegiatan usaha perdagangan. Dalam kegiatan tersebut ada dua pihak yang berperan yaitu pemilik produk disebut penjual atau produsen dan pihak pemakai/penerima produk yang disebut pembeli atau konsumen. Dalam hal ini, pihak yang memiliki produk atau penjual yang menggunakan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya dalam bertransaksi, mempunyai kewajiban meneraulangkan UTTP-nya tersebut. Sedangkan yang berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan tera/tera ulang terhadap UTTP tersebut adalah Unit

Metrologi Legal yang ada di setiap daerah Kabupaten/Kota.

Demikian pula di Kabupaten Probolinggo, pelayanan tera/tera ulang dilaksanakan oleh Unit Metrologi Legal Kabupaten Probolinggo, yaitu Unit Pelayanan Teknis Metrologi Legal. Berdasarkan Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 83 tahun 2018 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Probolinggo, bahwa UPT Metrologi Legal mempunyai tugas melaksanakan kegiatan dinas yang bersifat teknis operasional dan/atau kegiatan penunjang dalam pelayanan kemetrologian. Adapun kegiatan teknis operasional yang dilaksanakan oleh UPT Metrologi Legal berupa tera/tera ulang dan pengawasan di wilayah Kabupaten Probolinggo. Dalam melaksanakan tugas fungsi tersebut, UPT Metrologi Legal memiliki Sumberdaya Manusia yang terdiri dari 3 (tiga) orang Penera Ahli, 1 (satu) orang pengamat tera dan 1 (satu) orang Pengadministrasi umum dan 1 (satu) orang Pengolah Data (Data SDM Metrologi DKUPP Kabupaten Probolinggo). Sedangkan wilayah kerja yang diberikan pelayanan tera/tera ulang meliputi 34 pasar tradisional, 19 SPBU dan 44 mikrosite, perusahaan pengguna UTTP, UKM dan pengguna alat ukur, takar, timbang dan perlengkapan lainnya (Data Potensi UTTP UPT Metrologi Legal Kabupaten Probolinggo).

Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan nomor 115 tahun 2018 tentang Unit Metrologi Legal, untuk dapat memberikan pelayanan kemetrologian di daerah, syarat yang harus dipenuhi antara lain:

1. Ketersediaan Gedung/ruang pelayanan
2. Peralatan standar
3. Sumber daya manusia kemetrologian, minimal 1 orang penera dan 1 orang pengamat tera.

Namun demikian, dengan mempertimbangkan potensi alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapan serta wilayah Kabupaten Probolinggo yang cukup besar, diperlukan lebih dari 2 atau 3 orang Penera. Begitu juga dengan SDM Pengawas Kemetrologian yang belum dimiliki oleh Unit Metrologi Legal Kabupaten Probolinggo untuk melaksanakan fungsi Pengawasan. Hal ini juga sesuai dengan data pada formulir analisa jabatan dan analisa beban kerja pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Probolinggo, bahwa kebutuhan Penera Muda sebanyak 3 orang, Penera Pertama sebanyak 4 orang dan Pengawas Kemetrologian Muda sebanyak 2 orang, Pengawas Kemetrologian Pertama sebanyak 3 orang.

Dengan keterbatasan jumlah SDM yang dimiliki oleh UPT Metrologi Legal tersebut menjadi salah satu faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kemetrologian secara optimal kepada seluruh sasaran penerima layanan kemetrologian, terutama di pasar tradisional yang notabene banyak terdapat alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapan yang digunakan dalam bertransaksi dan wajib ditera ulang. Untuk itu, keberadaan juru timbang terlatih yang direkrut dari pengelola pasar sangat diperlukan untuk memudahkan dan membantu pelayanan kemetrologian terutama di pasar tradisional.

TINJAUAN TEORETIS

Kompetensi/kemampuan Sumber Daya Manusia merupakan hal yang penting pula dalam mendukung capaian dan sasaran organisasi, dalam menghadapi derasnya perkembangan teknologi, organisasi tidak bisa lagi diam berpangku tangan sudah pasti akan terlindas oleh jaman, pada era sekarang ini bisa dibayangkan tidak bisa orang atau organisasi tidur ditengah hiruk pikuknya perkembangan disegala bidang, ketersediaan sumber daya manusia yang

berkemampuan tinggi sangat diperlukan, era one touch one service butuh kemampuan untuk mengelola dengan baik dan terus menerus dan konsisten.

Daya pikir merupakan kecerdasan (modal dasar) yang dibawa oleh manusia sejak lahir yang membuat manusia mampu melakukan hal-hal yang tidak mungkin dilakukan secara fisik atau daya fisik manusia, dimana dengan menggunakan akal budinya manusia mampu mencari cara atau jalan keluar untuk berbagai permasalahan yang tidak mampu dilakukan oleh daya fisik manusia dengan berbagai inovasi dan ide yang diolah oleh daya pikir manusia. Kecerdasan manusia tolak ukurnya Intelligence Quotient (IQ) dan Emotional Quotient (EQ).

Sedangkan daya fisik berupa ketrampilan atau kecakapan dapat melalui pelatihan dan usaha belajar oleh manusia itu sendiri dengan kata lain, kemampuan manusia itu sendiri ditentukan oleh daya pikir dan daya fisiknya sehingga manusia menjadi unsur utama dalam aktivitas kegiatan baik secara individual maupun dalam organisasi. Contohnya : Peralatan canggih atau mesin dengan teknologi tinggi seperti laptop, CCTV, dan lain-lain itu semua adalah hasil olah daya pikir atau akal budi manusia yang bertujuan untuk meringankan kerja fisik manusia.

Peran pentingnya Sumber Daya Manusia dalam organisasi adalah bahwa segala potensi sumber daya yang dimiliki manusia yang dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan baik secara pribadi individu maupun di dalam organisasi. Sumber daya tersebut yaitu waktu, tenaga dan kemampuan manusia (baik daya pikir serta daya fisiknya) benar-benar dapat dimanfaatkan secara terpadu dan secara optimal bagi kepentingan organisasi.

Sumber Daya Manusia sebagai faktor pertama dan utama dalam proses pembangunan dan pencapaian tujuan

organisasi. Apabila di dalam organisasi sudah memiliki modal besar, teknologi canggih, sumber daya alam melimpah namun tidak ada sumber daya manusia yang dapat mengelola dan memanfatkannya maka tidak akan mungkin dapat meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itulah pentingnya peran sumber daya manusia dalam organisasi itu sangat diperlukan sebagai unsur utama dan unsur pengendali keberhasilan organisasi.

Dengan demikian sementara dapat disimpulkan dari dua pendapat diatas bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) akan sangat mempengaruhi organisasi, akan dibawa kemana organisasi itu tergantung Sumber Daya Manusia yang tersedia dan dimiliki, apakah akan menjadikan organisasi yang baik ya sudah pasti harus ada Sumber Daya Manusia yang baik pula demikian sebaliknya apabila ketersediaan sumber daya manusia kurang mencukupi atau bisa disebut buruk sudah pastilah akan mendapatkan keburukan pula terhadap organisasi. Keberhasilan dan Kegagalan organisasi tergantung keberhasilan dalam mengelola sumber daya manusianya jadi betapa pentingnya Sumber Daya Manusia itu kepada organisasi.

Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, bahwa pemerintah daerah melaksanakan urusan pemerintah konkuren yang diserahkan oleh pemerintah pusat menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah dengan berdasar atas asas tugas pembantuan. Salah satu perwujudan UU Nomor 23 tahun 2014 yaitu bidang perdagangan dimana penyelenggaraan metrologi legal melalui unit metrologi legal yang termaktub pada Permendag No 78 Tahun 2016. Salah satu persyaratan kegiatan pelayanan tera dan tera ulang maka unit metrologi legal (UML) harus mendapatkan Surat Keterangan Kemampuan Pelayanan Tera dan Tera Ulang (SKKPTTU). Dalam jangka waktu 2 tahun

sejak SKKPTTU diterbitkan UML harus memiliki beberapa persyaratan peralatan dan standar. SKKPTTU Ukuran Takar Timbang dan Perlengkapannya diterbitkan oleh Direktur Jenderal yang diperoleh melalui penilaian terhadap pemenuhan persyaratan yang ditetapkan oleh Menteri.

Berdasarkan Permendagri 12 tahun 2017, UPTD kabupaten/Kota bertugas melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang serta Urusan Pemerintahan yang bersifat pelaksanaan dari organisasi induknya. Dalam hal ini UPT Metrologi Legal melaksanakan kegiatan teknis dan/atau kegiatan teknis penunjang dari Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perdagangan dan Perindustrian dalam pelayanan kemetrolgian.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di Kabupaten Probolinggo yaitu pada UPT Metrologi Legal Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perdagangan dan Perindustrian. Di samping itu juga pasar-pasar tradisional sejumlah 34 pasar di wilayah Kabupaten Probolinggo sebagai lokus pelaksanaan kegiatan sidang tera ulang.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua juru timbang, Koordinator pasar, para penera ahli sebagai aktor yang menguji alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya, petugas pelayanan kemetrolgian, dan wajib tera ulang yang ada di pasar tradisional. Jumlah populasi seluruhnya sebanyak 1.989 orang.

Untuk mendapatkan data primer dalam pengukuran peran Juru Timbang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kemetrolgian di pasar tradisional Kabupaten Probolinggo yaitu dengan menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian terdiri dari para juru timbang,, wajib tera ulang, koordinator pasar, penera

ahli, dan petugas pelayanan kemetrolgian. Responden diminta untuk mengisi kuesioner yang merupakan persepsi dari responden terhadap 12 pernyataan yang menjadi variable operasional dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian terhadap variable yang pertama yaitu 'Peran Juru Timbang' setelah dilakukan analisis terhadap persepsi dari masing-masing pernyataan diperoleh hasil sebagai berikut:

Juru Timbang melakukan pendataan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya dengan baik. Dari pernyataan ke-1 kuesioner, diperoleh rata-rata nilai persepsi sebesar 4,87, sedangkan nilai persepsi yang dominan diberikan oleh responden yaitu 5 (sangat baik) sebesar 90,33% yang artinya responden memiliki persepsi 'sangat baik' karena para Juru Timbang telah melakukan tugas pendataan UTTP di seluruh pasar di Kabupaten Probolinggo dengan baik. Hal ini juga didukung dengan adanya laporan hasil pendataan UTTP oleh para Juru Timbang yang diperoleh dari kantor UPT Metrologi Legal.

Juru Timbang telah melakukan tugas pemeriksaan secara berkala alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya dengan baik. Dari pernyataan ke-2 kuesioner, diperoleh rata-rata nilai persepsi sebesar 4,27 sedangkan nilai persepsi yang dominan diberikan oleh responden yaitu 5 (sangat baik) sebesar 54,33% yang artinya responden memiliki persepsi 'sangat baik'. Meskipun terdapat responden yang memberikan nilai persepsi 3 (cukup baik) sebanyak 20,33%. Data sekunder yang mendukung juga diperoleh berupa adanya dokumentasi kegiatan pemeriksaan rutin yang dilakukan oleh Juru Timbang selalu dibagikan di grup sosial media para Juru Timbang.

Juru Timbang membantu menyampaikan informasi jadual

pelaksanaan kegiatan sidang tera ulang. Dari pernyataan ke-3 kuesioner, diperoleh rata-rata nilai persepsi sebesar 4,89, sedangkan nilai persepsi yang dominan diberikan oleh responden yaitu 5 (sangat baik) sebesar 92% yang artinya responden memiliki persepsi 'sangat baik'.

Juru Timbang telah melakukan himbauan kepada wajib tera ulang untuk rutin menera ulang alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya. Dari pernyataan ke-4 kuesioner, diperoleh rata-rata nilai persepsi sebesar 4,87, sedangkan nilai persepsi yang dominan diberikan oleh responden yaitu 5 (sangat baik) sebesar 92,33% yang artinya responden memiliki persepsi 'sangat baik'.

Juru Timbang melaporkan hasil pendataan kepada Koordinator Pasar dan kepala UPT Metrologi Legal. Dari pernyataan ke-6 kuesioner, diperoleh rata-rata persepsi sebesar 4,62, sedangkan nilai persepsi yang dominan diberikan oleh responden yaitu 5 (sangat baik) sebesar 66,67% yang artinya responden memiliki persepsi 'sangat baik'.

Sedangkan dari hasil penelitian terhadap variable yang kedua yaitu: 'Peningkatan kualitas pelayanan kemetrolagian', setelah dilakukan analisis terhadap persepsi dari masing-masing pernyataan diperoleh hasil sebagai berikut:

Akses informasi kegiatan kemetrolagian mudah diperoleh (surat undangan/panggilan tera ulang, pemberitahuan dari petugas. Dari pernyataan ke-6 kuesioner, diperoleh rata-rata persepsi sebesar 4,89 sedangkan nilai persepsi yang dominan diberikan oleh responden yaitu 5 (sangat baik) sebesar 92,67% yang artinya responden memiliki persepsi 'sangat baik'.

Peralatan standar yang digunakan baik dan lengkap. Dari pernyataan ke-7 kuesioner, diperoleh rata-rata persepsi sebesar 4,91, sedangkan nilai persepsi yang dominan diberikan oleh responden yaitu 5

(sangat baik) sebesar 94,67% yang artinya responden memiliki persepsi 'sangat baik'. Hal ini juga didukung dengan adanya laporan pemakaian peralatan standar oleh para juru timbang yang diperoleh dari kantor UPT Metrologi Legal.

Petugas Juru Timbang bersikap ramah dalam melakukan pelayanan. Dari pernyataan ke-8 kuesioner, diperoleh rata-rata persepsi sebesar 4,91, sedangkan nilai persepsi yang dominan diberikan oleh responden yaitu 5 (sangat baik) sebesar 94% yang artinya responden memiliki persepsi 'sangat baik'.

Petugas Juru Timbang memiliki keahlian dalam memeriksa alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya. Dari pernyataan ke-9 kuesioner, diperoleh rata-rata persepsi sebesar 3,27, sedangkan nilai persepsi yang dominan diberikan oleh responden yaitu 4 (baik) sebesar 52,33%, namun terdapat 31,67% responden yang memberikan nilai persepsi 3 (cukup baik), 8,67% responden memberikan nilai persepsi 2 (tidak baik) dan 7,33% responden memberikan nilai persepsi 1 (sangat tidak baik)

Petugas Juru Timbang mampu dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Dari pernyataan ke-10 kuesioner, diperoleh rata-rata persepsi sebesar 4,85 sedangkan nilai persepsi yang dominan diberikan oleh responden yaitu 5 (sangat baik) sebesar 89,67% yang artinya responden memiliki persepsi 'sangat baik'.

Petugas Juru Timbang segera menindaklanjuti apabila ada keluhan terkait alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya. Dari pernyataan ke-11 kuesioner, diperoleh rata-rata persepsi sebesar 3,41 sedangkan nilai persepsi yang diberikan oleh responden beragam yaitu 5 (sangat baik) sebesar 3,67%, nilai persepsi 4 (baik) sebesar 49,67%, nilai persepsi 3 (cukup baik) sebesar 35% , nilai persepsi 2 (tidak baik) sebesar 9% dan 2,67% responden

memberikan nilai persepsi 1 (sangat tidak baik)

Dalam memberikan pelayanan Juru Timbang tidak melakukan pungutan/biaya pelayanan. Dari pernyataan ke-7 kuesioner, diperoleh rata-rata persepsi sebesar 4,94 sedangkan nilai persepsi yang dominan diberikan oleh responden yaitu 5 (sangat baik) sebesar 96,67% yang artinya responden memiliki persepsi 'sangat baik'.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada masing-masing variable penelitian, yaitu 'Peran Juru Timbang' dan 'Kualitas Pelayanan Kemetrolagian' dengan mengacu pada masing-masing operasional variable, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada variable 'Peran Juru Timbang' dengan operasional variable: Pendataan UTTP, Pemeriksaan UTTP secara berkala, Pemberian informasi (Penyuluhan/Sosialisasi) kemetrolagian dan Pelaporan, rata-rata nilai persepsi yang diberikan oleh responden yaitu 5 (sangat baik). Dengan kata lain peran juru timbang telah berjalan dengan sangat baik

2. Pada variable 'Peningkatan Kualitas Pelayanan Kemetrolagian' dengan operasional variable: Kemudahan akses informasi pelayanan tera/tera ulang, Kelengkapan peralatan standar, Keramahan petugas Juru Timbang, Keahlian menguji UTTP, Kemampuan penyampaian informasi, Kecepatan Merespon Keluhan, Berperilaku jujur dan berintegritas, rata-rata nilai persepsi yang diberikan oleh responden yaitu 5 (sangat baik). Namun dari 7 pernyataan dalam kuesioner yang merupakan operasional variable terdapat 1 pernyataan yang terkait dengan keahlian juru timbang dalam menguji UTTP, mendapat rata-rata nilai persepsi 3,2. Dan 1 pernyataan lainnya yang terkait kecepatan merespon keluhan mendapat rata-rata nilai persepsi 3,41.

3. Dari masing-masing persepsi 2 variabel penelitian tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Peran Juru Timbang telah berjalan dengan sangat baik dan memberikan kontribusi yang baik dalam peningkatan pelayanan kemetrolagian di pasar tradisional, meskipun terdapat beberapa hal yang perlu mendapat perhatian, yaitu terkait keahlian juru timbang dalam menguji UTTP dan kecepatan Juru Timbang dalam merespon keluhan wajib tera ulang.

4. Faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan peran juru timbang antara lain: ketersediaan peralatan standar yang digunakan, sinergitas antara Juru Timbang, Koordinator Pasar dan UPT Metrologi telah berjalan dengan baik, ketersediaan anggaran dalam mendukung pelaksanaan peran Juru Timbang. Sedangkan faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan peran juru timbang yaitu keterbatasan kemampuan Juru Timbang dalam menguji jenis UTTP tertentu dan jumlah Juru Timbang yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah pasar yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Jakarta: Madar Maju.
- Anggoro,Toha. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Dwikunto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.

- Indraswari, Mega. 2019. *Juru Timbang Solusi Tertib Ukur di Pasar*, Bandung: Insan Metrologi.
- Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta: DIA-FISIP UI.
- Kementerian Perdagangan. 2020. Peraturan Menteri Perdagangan No 90 Tahun 2020 tentang Juru Ukur, Takar dan Timbang.
- Kurniati, Anisa. 2019. Inovasi UML dalam Rangka Membangun Mutu Pelayanan Tera/Tera Ulang UTTP dan Pengawasan, Bandung: Insan Metrologi.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*: Yogyakarta.
- Marliani, Reni. 2019. Kang Ujang dan Ceu Ati, Bandung: Insan Metrologi.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pasolong, 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Prihensa, Harbani. 2019. *Pasar, Timbangan dan Keberkahan*: Bandung: Insan Metrologi.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soemarsono. 2018. *Sumber Daya Manusia Pilar Penting Atas Keberhasilan dan Kegagalan Organisasi*, Palangkaraya: KPPN.
- Sugiyono, 2007. *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Toha, Miftah, 2000. *Peranan Ilmu Administrasi Publik dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik*, PPs UGM, Yogyakarta.
- Undang-Undang no 2 Tahun 1981 tentang Unit Metrologi Legal
- Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik