

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Shalaila pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai (2019) dalam penelitian yang berjudul "Kinerja Pegawai pada Dinas Pariwisata Kabupaten Balangan". Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah: 1) Kinerja pegawai pada Dinas Pariwisata Kabupaten Balangan cukup baik dilihat dari beberapa kinerja, yaitu Kualitas Layanan Pegawai dari segi kepuasan masyarakat sudah cukup baik, Responsivitas Pegawai sudah cukup baik untuk memahami kebutuhan masyarakat dan Akuntabilitas Pegawai dalam kemampuan melayani masyarakat sudah baik. 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Dinas Pariwisata Kabupaten Balangan adalah sarana dan prasarana dan sumber daya manusia (SDM). 3) Upaya-upaya untuk meningkatkan Kinerja Pegawai pada Dinas Pariwisata Kabupaten Balangan adalah pengadaan sarana dan prasarana dan menambah sumber daya manusia (SDM).

Perbedaan Penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah dilihat pada hasil kerja penera pada Pasar Induk Amuntai Kecamatan Amuntai Tengah yang kurang optimal, baik dilihat dari segi peneranya terkadang masih memiliki beberapa kendala dalam memberikan pelayanan yang baik, sedangkan penelitian terdahulu dapat diketahui hasil kerja pegawai pada Dinas Pariwisata Kabupaten Balangan cukup baik dilihat dari beberapa kinerja, yaitu Kualitas Layanan Pegawai

dari segi kepuasan masyarakat sudah cukup baik. Kurangnya hasil kerja penera ini salah satu karena faktor kurangnya jumlah pegawai, sehingga pelayanan publik yang ada menjadi kurang maksimal. Upaya yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas kerja penera dalam upaya pelayanan publik adalah dengan mengusulkan jumlah penera yang baru melalui Dinas yang membidangi untuk melakukan penambahan pegawai peneranya setelah mengetahui berapa usulan yang diusulkan supaya kebutuhan pelayanan dapat dilaksanakan dengan optimal.

2. Rizal Dedi Saputra (2017) dalam penelitian yang berjudul "Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda". Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dan pengambilan sumber data primer dengan metode purposive sampling. Kesimpulan yang didapatkan penulis yaitu: 1) Kualitas layanan Kecamatan Sungai Pinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat menilai hasil kerja pegawai sudah cukup baik, namun masih ada masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang ada seperti masalah waktu pemberian layanan yang memakan waktu. Akan tetapi Kecamatan Sungai Pinang ini mengalami peningkatan dari tahun 2015 ke 2017 berdasarkan survey yang diadakan Kecamatan Sungai Pinang. 2) Hasil kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pihak kecamatan berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik artinya pegawai sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang masyarakat inginkan.

Hal ini menunjukkan bentuk pelayanan pegawai sudah menuju kearah yang lebih baik. 3) Kepastian waktu pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat berdasarkan SOP, akan tetapi terkadang tidak tepat waktu hal ini menunjukan masih ada pegawai tidak menerapkan SOP yang ada. 4) Akuntabilitas yang baik, diwujudkan dengan pertanggung jawaban akan konsistensi antara kebijakan dan kegiatan pelayanan yang dilakukan dengan aspirasi masyarakat dan adanya tingkat upaya perbaikan pelayanan yang tinggi dari pihak kecamatan. 5) Diketahui bahwa faktor yang menjadi penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu kurangnya perhatian terhadap kualitas layanan pegawai terhadap ketelitian dalam pengetikan urusan surat menyurat terhadap tugas yang diembannya, kurangnya keterampilan pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terdapat pada faktor yang menyebabkan kurang maksimalnya kualitas hasil kerja pegawai. Pada penelitian ini faktor utama yang menyebabkan kurangnya kualitas hasil kerja pegawai adalah dari jumlah peneranya, sedangkan pada penelitian terdahulu faktor yang menjadi penghambatnya adalah yang belum berupa kurangnya perhatian terhadap kualitas layanan pegawai terhadap ketelitian dalam pengetikan urusan surat menyurat terhadap tugas yang diembannya dan kurangnya keterampilan pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan. Selain itu juga terdapat perbedaan pada upaya yang dilakukan untuk meningkatkan Kinerja

pegawai pada layanan publik. Pada penelitian ini upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai pada pelayanan publik adalah dengan mengusulkan mengusulkan jumlah penera yang baru melalui Dinas yang membidangi untuk melakukan penambahan pagawai peneranya setelah mengetahui berapa usulan yang diusulkan supaya kebutuhan pelayanan dapat dilaksanakan dengan optimal.

B. Tinjauan Teoritis

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas jika diterjemahkan ke dalam Bahasa Inggris yakni *effectiveness*. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas berarti keefektivan. Sedangkan menurut (Handoko, 2016:29) efektivitas ialah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkan. Bahwasanya efektivitas itu asalnya dari kata “efek” dalam arti efektivitas kerja merupakan sebuah kondisi tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai rencana yang telah ditetapkan.

Kemudian, (Mardiasmo, 2017:134) mengemukakan bahwasanya berhasil tidaknya sebuah program di dalam menggapai tujuan diukur melalui keefektifannya. Dapat dianggap memenuhi unsur efektivitas bila tujuan sebuah program telah dicapai. Efek yang berbeda dari program hasil

pada pencapaian tujuan program dijelaskan oleh indikator efektivitas. Efektivitas berarti kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Manajer yang efektif ialah orang yang tahu bagaimana memilih pekerjaan yang tepat untuk dilakukan.

b. Efektivitas Kerja

Pengertian efektivitas kerja menurut (Sedarmayanti, 2021) bahwa efektivitas kerja karyawan dapat diartikan sebagai hasil perbandingan terbaik antara hasil yang dihasilkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang. Bekerja dengan efektif dapat diartikan bekerja dan menghasilkan hasil sebesar mungkin dengan gerakan, usaha dan waktu pengerjaan sedikit mungkin. Hasil perbandingan ini dapat meningkat dengan adanya bantuan penggunaan alat kerja yang dapat membantu mempercepat penyelesaian tugas atau suatu pekerjaan. Alat kerja juga dapat menjadi alat bantu untuk menghemat pergerakan dari seseorang sehingga seseorang dapat bekerja secara efisien. Memiliki nilai efektivitas karyawan yang tinggi adalah elemen kunci sebuah perusahaan sukses. Dalam pelaksanaan pekerjaan sering dijumpai kendala-kendala yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja karyawan dan kelancaraan suatu pekerjaan. Diantaranya dapat berupa sistem, prosedur perusahaan atau cara kerja seseorang yang dinilai kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan.

Menurut (Mulyadi, Sistem Akuntansi, 2020) efektivitas

sering dikaitkan dengan kinerja suatu atau sebuah perusahaan karena efektivitas diartikan sebagai perbandingan antara hasil yang diperoleh (output) dengan usaha yang diberikan (input). Efektivitas dikatakan juga sering dikaitkan dengan produktivitas yang dihasilkan karena sama-sama memiliki nilai variabel-variabel output dan input. Produktivitas dihitung dengan membagi output dengan input. Sedangkan, Efektivitas dihitung dengan membagi input dengan output. Berdasarkan pengertian yang dikatakan diatas, maka efektivitas kinerja karyawan dapat disimpulkan sebagai hasil perbandingan atau pembagian dari nilai input dengan output. Semakin kecil hasil perbandingan input dengan output maka semakin tinggi Efektivitas karyawan dari seseorang, atau dapat dikatakan juga bahwa semakin kecil usaha yang diberikan tetapi semakin besar hasil yang dihasilkan maka dapat dikatakan seseorang tersebut memiliki nilai Efektivitas yang tinggi. Oleh sebab itu perusahaan harus melakukan manajemen terhadap karyawan-karyawan untuk mengukur faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas karyawan dalam suatu perusahaan. Efektivitas karyawan meningkat atau tercapai secara signifikan bila didukung oleh karakteristik pribadi, komitmen kerja, dan dukungan organisasi perusahaan. Atribut pribadi mencakup faktor pribadi seperti keterampilan, kemampuan, dan latar belakang pendidikan. Usaha kerja berkaitan dengan keinginan untuk mencapai

sesuatu.

Setiap tujuan atau sasaran yang telah di tentukan sebelumnya dapat di capai, maka pada saat itulah efektivitas telah terwujudkan. Sebab, apabila sasaran atau tujuan telah di capai sesuai dengan yang di rencanakan sebelumnya adalah efektif, dan apabila sasaran tujuan itu tidak tercapai dan tidak sesuai dengan waktu yang telah di tentukan, berarti pekerjaan yang telah di lakukan tidak efektif. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa efektivitas merupakan suatu hal yang di lakukan untuk mencapai suatu tujuan yang di harapkan. Dengan sasaran yang hendak di capai itulah maka tujuan sebelumnya yang telah di tentukan akan mencapai suatu keberhasilan sesuai dengan apa yang menjadi keinginan.

c. Indikator Efektivitas

Admosoeprpto (2016:55) mengemukakan bahwasanya ukuran dapat menjadi indikator keefektifan sebagai berikut:

1. **Pencapaian Tujuan**
Kapasibilitas instansi untuk menggapai tujuannya yang berupa peningkatan keuntungan, kualitas serta kuantitas pelayanannya. Tiap individu wajib menuntaskan pekerjaannya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan guna mengoptimalkan pencapaian prestasi kerja.
2. **Kualitas Kerja**
Kualitas kerja ialah terkait kualitas hasil kerjaan dari pegawai. Yang dalam hal ini, kualitas kerja juga merupakan perilaku pekerjaan atau pegawai yang dinyatakan dalam bentuk hasil kerja berupa kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil asosiatif. Tanpa melewatkan beban kerja selama pelaksana pekerjaan.
3. **Kuantitas Kerja**
Kuantitas kerja ialah pekerjaan yang dihasilkan ketika kondisi normal. Itu diperoleh dari jumlah pekerjaan serta

- kondisi yang dialami semasa kerja.
4. Ketepatan Waktu
Menuntaskan pekerjaan tepat waktu dan menggapai tujuan yang ditetapkan. Itu dapat dilaksanakan guna memangkas atau membatasi biaya yang dikeluarkan. Tiap pegawai wajib menggunakan waktunya secara efisien dengan datang tepat waktu serta berupaya melaksanakan tugasnya dengan performa terbaik sesuai dengan kebijakan instansi.
 5. Kepuasan Kerja
Kepuasan kerja merupakan faktor yang berhubungan langsung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pegawai atau pekerja dalam menggapai tujuan organisasi. Tingkat kepuasan yang dapat dicapai individu dengan mengukur beragam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka berada.

2. Kinerja Penerima

a. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari sebuah kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Mengacu Emron Edison, Yohny Anwar dan Imas

Komariyah (2021:193) menyebutkan tentang kinerja ada empat :

- a. Target merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan.
- b. Kualitas terhadap hasil yang dicapai, dan ini adalah elemen penting, karena kualitas merupakan kekuatan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.
- c. Waktu Penyelesaian yang tepat waktu dan/atau penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk membuat kepercayaan pelanggan. Pengertian pelanggan disini berlaku juga terhadap layanan pada

- bagian lain di lingkup internal perusahaan/organisasi.
- d. Taat asas tidak saja harus memenuhi target, kualitas dan tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pendapat di atas dapat dipahami bahwa keempat tersebut memiliki kolerasi dan saling berinteraksi satu sama lain.

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar “kerja” yang diterjemahkan kata dari bahasa asing prestasi. Bisa pula berarti hasil kerja. Pengertian Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Ferawati et al. (2020) Kinerja adalah hasil dari semua tindakan dan kebijakan yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Mangkunegara (2021), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Hasibuan (2016), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu.

Rivai dan Basri, (2018:50) “kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan”, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Sedangkan Mathis dan Jackson dalam Hasibuan (2016:77) menyatakan bahwa ‘kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja instansi atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di instansi tersebut’.

Kinerja merupakan hasil kerja dari tingkah laku. Amstrong dalam buku Rivai, (2018:51). Pengertian ‘kinerja ini mengaitkan antara hasil kerja dengan tingkah laku. Sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya’.

Hasibuan (2016:72) mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah “suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

Cormick dan Tiffin dalam Sutrisno (2018:172), ‘kinerja adalah kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas’. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas adalah bagaimana seseorang dalam menjalankan tugasnya, yaitu mengenai banyaknya kesalahan yang dibuat, kedisiplinan dan ketepatan. Waktu kerja adalah mengenai jumlah absent yang dilakukan, keterlambatan, dan lamanya masa kerja dalam tahun yang telah dijalani.

Sulistiyani dalam Rivai (2018,53), yang mengatakan kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan,

usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya’.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI dalam buku Pasalong bahwa “Teori Administrasi Publik” (2018:175), merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dan mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Konsep kinerja yang dikemukakan LAN-RI lebih mengarahkan kepada acuan kinerja suatu organisasi publik yang cukup relevan sesuai dengan strategi suatu organisasi yakni dengan misi dan visi yang lain yang ingin dicapai.

Mangkunegara (2017 :32) adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Bambang Kusriyanto dalam Mangkunegara (2017:33) adalah ‘perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu (lazimnya per jam)’. Faustino Cardosa Gomes dalam Mangkunegara, (2017:33) mengemukakan definisi kinerja sebagai ungkapan seperti *output*, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas. Sedangkan Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2017:35), “kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Oleh karena itu

dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja secara umum dipahami sebagai suatu catatan keluaran, hasil suatu fungsi jabatan kerja atau seluruh aktivitas kerjanya dalam periode tertentu. Secara lebih singkat kinerja disebutkan sebagai suatu kesuksesan di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja sendiri dalam pekerjaan yang sesungguhnya tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha dan kesempatan. Kinerja dapat diukur melalui keluaran atau hasilnya.

Mangkunegara (2017:18) mendefinisikan “kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan pegawai dan kinerja organisasi. Disamping itu dapat juga untuk menentukan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggapan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi

jabatan dan penentuan imbalan. Tujuan dari penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi dari SDM organisasi.

b. Tujuan Kinerja

Secara spesifik, tujuan dari evaluasi kinerja sebagaimana dikemukakan Agus Sunyoto dalam Mangkunegara, (2017: 27) adalah:

- 1) Meningkatkan saling pengertian antara pegawai tentang persyaratan kinerja.
- 2) Mencatat dan mengakui hasil kerja seseorang pegawai, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- 3) Memberikan peluang kepada pegawai untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karir atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
- 4) Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga pegawai termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- 5) Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa tujuan kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi, dengan melakukan Penilaian Kinerja.

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi,

yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Berkaitan hal diatas Pasolong (2018:25) menyatakan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen yaitu :

- 1) Hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
- 2) Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindaklanjuti, sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik.
- 3) Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
- 4) Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai moral dan etika yang berlaku umum.

Dengan demikian pelaksanaan tera dan tera ulang sangat bergantung pada kinerja penera sebagai pelaksana di lapangan. Semakin baik kinerja penera, maka semakin efektif pelaksanaan tera dan tera ulang, sehingga tujuan perlindungan konsumen dapat tercapai secara optimal.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari dalam maupun luar individu. Menurut Mangkunegara (2017), faktor utama yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan dan motivasi.

Selain itu, Robbins dan Coulter (2016) menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkaitan dalam menentukan tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam konteks pelayanan tera dan tera ulang, faktor-faktor tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Kemampuan (Ability)
Kemampuan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kinerja penera. Kemampuan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman dalam melaksanakan kegiatan tera dan tera ulang UTTP. Penera yang memiliki kompetensi teknis yang baik akan lebih teliti dalam melakukan pengujian alat ukur serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
2. Motivasi Kerja (Motivation)
Motivasi merupakan dorongan yang mempengaruhi semangat kerja penera. Penera yang memiliki motivasi tinggi akan lebih bertanggung jawab, disiplin, dan berusaha memberikan pelayanan terbaik. Motivasi dapat dipengaruhi oleh faktor internal seperti kepuasan kerja, serta faktor eksternal seperti penghargaan dan lingkungan kerja.
3. Kesempatan (Opportunity)
Kesempatan berkaitan dengan kondisi yang memungkinkan penera untuk bekerja secara optimal, seperti ketersediaan fasilitas, dukungan organisasi, serta kebijakan yang mendukung. Tanpa adanya kesempatan yang memadai, kemampuan dan motivasi yang dimiliki penera tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal.
4. Sarana dan Prasarana
Ketersediaan sarana dan prasarana seperti alat uji, kendaraan operasional, serta fasilitas pendukung sangat mempengaruhi kelancaran kegiatan tera dan tera ulang. Keterbatasan fasilitas dapat menghambat kinerja penera di lapangan.
5. Jumlah dan Beban Kerja
Jumlah penera yang terbatas dibandingkan dengan banyaknya alat ukur yang harus diperiksa dapat menyebabkan beban kerja yang tinggi. Hal ini dapat berdampak pada menurunnya kualitas dan efektivitas pelayanan.
6. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang kondusif akan meningkatkan kinerja penera. Sebaliknya, kondisi lingkungan yang kurang mendukung dapat menurunkan produktivitas kerja.

7. **Kepemimpinan dan Manajemen**

Peran pimpinan dalam memberikan arahan, pengawasan, dan dukungan sangat mempengaruhi kinerja penera. Kepemimpinan yang baik dapat meningkatkan disiplin dan kinerja pegawai (Sedarmayanti, 2011).

8. **Kesadaran dan Partisipasi**

Kesadaran pedagang dalam melakukan tera ulang secara berkala juga mempengaruhi kinerja penera. Jika pedagang kurang kooperatif, maka pelaksanaan tera dan tera ulang menjadi kurang optimal. Faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja meliputi lingkungan kerja, sarana dan prasarana, kepemimpinan, serta sistem organisasi (Sedarmayanti, 2011). Dalam konteks penelitian ini, faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap kinerja penera dalam melaksanakan kegiatan tera dan tera ulang

3. **Metrologi Legal, Tera dan Tera Ulang**

a. **Pengertian Metrologi Legal**

Dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 115 Tahun 2018 tentang Unit Metrologi merupakan ilmu pengetahuan tentang ukur mengukur secara luas. Yang dimaksud dengan Metrologi Legal adalah metrologi yang mengelola satuan-satuan ukuran, metode-metode pengukuran dan alat-alat ukur, yang menyangkut persyaratan teknik dan peraturan berdasarkan undang-undang yang bertujuan melindungi kepentingan umum dalam hal kebenaran pengukuran. Secara umum, tugas dari Balai Metrologi baik yang ada dipusat maupun yang ada diwilayah adalah memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan cara menciptakan jaminan dalam kebenaran pengukuran serta adanya ketertiban dalam pemakaian satuan ukuran, standar

satuan, metoda pengukuran ukuran, takaran, timbangan dan perlengkapannya.

Konsumen merupakan kelompok masyarakat yang menggunakan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan atau dipasarkan. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan hukum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dibentuklah Unit Pelaksana Teknis Daerah Metrologi Legal (UPTD Metrologi Legal) dalam melakukan pelaksanaan tera/tera ulang terhadap Alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya (selanjutnya disingkat UTTP).

Pengamatan adalah tindakan mengamati atau memantau penerapan ketentuan mengenai Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang dan Perlengkapan (UTTP), Barang Dalam Keadaan Terbungkus (BDKT) dan Satuan Ukuran untuk mencegah terjadinya tindak pidana sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang dilakukan oleh pengamat tera. Pengawasan adalah salah satu bentuk kegiatan guna mengevaluasi sampai sejauh mana peraturan perundang-undangan dapat dilaksanakan, baik oleh pemerintah selaku pelaksana atau pembina atau selaku eksekutor dan masyarakat yang terlibat dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan tersebut.

Pengawasan dalam menegakkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal (UUML) dilakukan oleh

pemerintah dalam bentuk prefentif, yaitu tindakan pencegahan jangan sampai masyarakat melakukan pelanggaran seperti pemberian perizinan memasukan UTTP ke wilayah NKRI atau membuat UTTP, mereparasi UTTP serta menggunakan UTTP. Adapun pengawasan represif yaitu pengawasan dalam bentuk penindakan apabila ditemukan atau diketahui adanya pelanggaran tindak pidana sebagai yang telah ditetapkan dalam pasal-pasal kewajiban atau larangan yang tercantum dalam UUML.

b. Pengertian Tera dan Tera Ulang

Dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2024 tentang Kegiatan Tera dan Tera Ulang (UTTP) Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang dan Perlengkapan Metrologi Legal menyatakan bahwa tera adalah hal menandai dengan tanda tera sah atau tanda tera batal yang berlaku, atau memberikan keterangan-keterangan tertulis yang bertanda tera sah atau tanda tera batal yang berlaku, dilakukan oleh pegawai yang berhak melakukannya berdasarkan pengujian yang dijalankan atas alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya yang belum dipakai.

Tera ulang adalah 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 pegawai yang

berhak melakukannya berdasarkan pengujian yang dijalankan atas alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya yang telah ditera.

Penera adalah Pegawai Negeri Sipil yang telah lulus diklat Fungsional Penera. Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan peneraan.

c. Peraturan Tera dan Tera Ulang

Dalam pemaksimalan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki prosedur pencegahan terjadinya kemungkinan ketidaksesuaian, baik yang bersifat teknis maupun yang berkaitan dengan sistem manajemen. Tera atau tera ulang merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk perlindungan umum khususnya perlindungan konsumen dalam hal kebenaran pengukuran. Dalam melakukan pelayanan publik tera atau tera ulang, Unit Metrologi Legal Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki beberapa prosedur tertulis sebagai berikut:

- a) Personil Penera Ahli harus bersikap baik, sopan dan ramah terutama pada saat menghadapi wajib tera atau tera ulang.

- b) Penera Terampil menyediakan akses kepada pelanggan berupa fax, telpon dan email untuk mempermudah komunikasi dengan wajib tera atau tera ulang baik untuk permintaan, pengaduan dan pembiayaan.
- c) Petugas Administrasi menyiapkan formulir permintaan dan bukti serah terima alat ukur yang di tera atau tera ulang UTTP dan kartu order.
- d) Jika ada keraguan pada UTTP (dalam ruang lingkup peneraan) yang akan ditera atau tera ulang maka penanggung jawab teknik memutuskan apakah alat ukur diterima atau ditolak wajib tera atau pemilik UTTP diberitahu.
- e) Penera melaporkan ke penanggung jawab teknik apabila terjadi keterlambatan atau penyimpangan pekerjaan tera atau tera ulang alat UTTP sehingga penanggung jawab teknik memberitahukan kepada wajib tera atau tera ulang mengenai kejadian hal tersebut.
- f) Penanggung jawab teknik siap melayani wajib tera atau tera ulang berupa masalah teknis di bawah kewenangannya, termasuk memberi ijin wajib tera atau tera ulang untuk menyaksikan proses pelaksanaan tera atau tera ulang alat UTTP oleh penera. UTTP yang telah selesai di uji dibubuhi CTT dan atau kartu label tera atau tera ulang.

- g) Petugas Administrasi melakukan penyiapan, pengemasan dan apabila wajib tera atau tera ulang telah memenuhi administrasi maka alat ukur beserta keterangan hasil pengujian diserahkan kepada wajib tera atau tera ulang.
- h) Apabila ditemukan terjadi kesalahan yang signifikan pada keterangan hasil pengujian atau sertifikat terutama substansi tentang hasilnya maka dibuatkan perbaikan berupa suplemen dan disampaikan kepada wajib tera atau tera ulang .
- i) Umpan balik, petugas administrasi menyediakan kotak saran atau pengaduan, questioner kepada wajib tera atau tera ulang. Saran atau pengaduan, questioner kemudian disampaikan kepada penanggung jawab teknik untuk dianalisis guna meningkatkan sistem manajemen dan pelayanan.

Pelayanan tera dan tera ulang terbagi menjadi 3 (tiga), diantaranya pelaksanaan tera atau tera ulang dikantor, pelaksanaan tera atau tera ulang diluar kantor (wilayah tertentu yang sudah dijadwalkan), serta tera atau tera ulang di tempat pakai, yaitu petugas datang langsung ke tempat lokasi diajukannya permohonan tera atau tera ulang. Pada dasarnya dari ketiga jenis pelayanan tera atau tera ulang yang dilakukan semua memiliki prosedur yang sama, yaitu diawali dengan administrasi, kemudian pengujian serta perbaikan UTTP yang

dilanjutkan dengan pemberian cap tanda tera serta tanda jaminan.

Pembubuhan cap tanda tera diberikan terhadap UTTP yang telah melakukan proses tera. Setiap masing-masing UTTP memiliki tempat yang berbeda dalam pembubuhan cap tanda tera tersebut. Cap tanda sah dibubuhkan pada UTTP yang telah melakukan tera dengan kondisi UTTP yang baik, dalam cap tanda sah terdapat angka yang menunjukkan tahun dilakukannya tera. Cap tanda batal dibubuhkan pada UTTP yang tidak layak pakai, atau tidak dapat diperbaiki sesuai dengan standar atau aturan yang telah ditentukan. Sedangkan cap tanda jaminan dibubuhkan pada UTTP yang telah melakukan tera, sebagai tanda penjamin dari pihak penera (Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Hulu Sungai Utara).

C. Kerangka Pemikiran

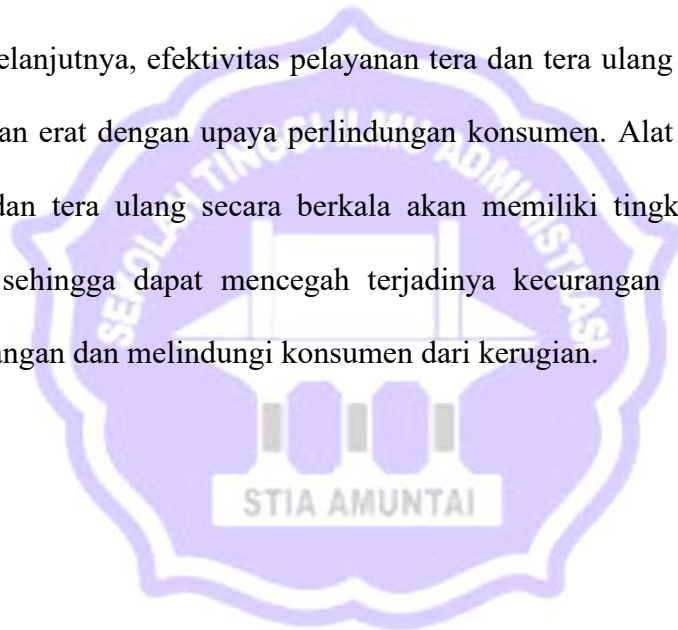
Kinerja penera merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan pelayanan tera dan tera ulang Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang dan Perlengkapannya (UTTP). Penera sebagai petugas teknis dalam bidang metrologi legal memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa alat ukur yang digunakan dalam kegiatan perdagangan telah memenuhi standar yang ditetapkan.

Kinerja penera yang baik dapat dilihat dari kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab, kemampuan pelayanan, serta

kepatuhan terhadap prosedur. Apabila kinerja penera berjalan dengan optimal, maka kegiatan pelayanan tera dan tera ulang UTTP akan terlaksana secara efektif.

Efektivitas pelayanan tera dan tera ulang UTTP ditunjukkan oleh tercapainya tujuan kegiatan, seperti meningkatnya jumlah alat ukur yang ditera, kemudahan pelayanan bagi pedagang, serta meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Efektivitas pelayanan ini sangat dipengaruhi oleh kinerja penera sebagai pelaksana utama kegiatan tersebut.

Selanjutnya, efektivitas pelayanan tera dan tera ulang UTTP memiliki hubungan erat dengan upaya perlindungan konsumen. Alat ukur yang telah ditera dan tera ulang secara berkala akan memiliki tingkat akurasi yang tinggi, sehingga dapat mencegah terjadinya kecurangan dalam transaksi perdagangan dan melindungi konsumen dari kerugian.



Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini bisa dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

