



PEMERINTAH KABUPATEN KOTABARU
DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
UNIT METROLOGI LEGAL

Jalan Putri Ciptasari Komp. Pasar Kemakmuran, Pulauaut Sigam, Kabupaten Kotabaru 72113
Surel: metrologikotabaru@gmail.com · Laman: metrologikotabaru.com

STANDAR PELAYANAN

UNIT METROLOGI LEGAL

Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kotabaru

Jenis pelayanan yang tercakup:

1. Pelayanan Tera atau Tera Ulang UTTP di Kantor
2. Pelayanan Tera Ulang UTTP di Luar Kantor (Sidang Tera Ulang)
3. Pelayanan Tera atau Tera Ulang UTTP di Tempat Alat Terpasang Tetap, Gudang, Pabrik, atau Laboratorium
4. Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

CATATAN: dokumen ini berkedudukan sebagai RANCANGAN sampai dibahas dalam forum konsultasi publik bersama pengguna layanan, ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas, dan dimaklumkan kepada masyarakat.



PEMERINTAH KABUPATEN KOTABARU
DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
UNIT METROLOGI LEGAL

Jalan Putri Ciptasari Komp. Pasar Kemakmuran, Pulauaut Sigam, Kabupaten Kotabaru 72113
Surel: metrologikotabaru@gmail.com · Laman: metrologikotabaru.com

STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN TERA ATAU TERA ULANG UTTP DI KANTOR

Pelayanan tera atau tera ulang alat ukur, alat takar, alat timbang, dan perlengkapannya (UTTP) yang dilaksanakan di kantor Unit Metrologi Legal, bagi alat yang dapat dibawa oleh pemohon. Permohonan dapat diajukan secara daring melalui aplikasi DIMETIL maupun secara langsung di loket pelayanan.

A. KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)

Wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat permohonan tera/tera ulang dari pemilik atau kuasanya (contoh formatnya dapat diunduh pada metrologikotabaru.com/panduan); 2. Data dan spesifikasi UTTP: jenis, merek, model/tipe, nomor seri, kapasitas, dan daya baca; 3. UTTP yang akan ditera/ditera ulang dalam keadaan bersih, lengkap, dan siap uji; 4. Bagi permohonan daring: akun DIMETIL dengan surel aktif; 5. Bagi kuasa pemilik: surat kuasa dari pemilik alat.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan melalui aplikasi DIMETIL atau datang langsung ke loket pelayanan; 2. Petugas memeriksa kelengkapan berkas dan kesesuaian dengan ruang lingkup pelayanan; 3. Permohonan yang memenuhi syarat disetujui dan diterbitkan nomor order; 4. Pengujian dijadwalkan dan dilaksanakan oleh penera sesuai syarat teknis; 5. UTTP yang memenuhi syarat dibubuhi Cap Tanda Tera Sah; yang tidak memenuhi syarat dan tidak dapat diperbaiki dibubuhi Cap Tanda Batal; 6. Surat Keterangan Hasil Pengujian diterbitkan dan ditandatangani pejabat yang berwenang; 7. Pemohon mengisi Survei Kepuasan Masyarakat, kemudian mengunduh SKHP melalui akun atau mengambilnya di kantor bersama UTTP.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pemeriksaan kelengkapan berkas: 1 (satu) sampai 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap; 2. Penerbitan nomor order: 1 (satu) hari kerja setelah permohonan disetujui; 3. Pelaksanaan pengujian: 1 (satu) sampai 5 (lima) hari kerja, bergantung jenis dan kesiapan UTTP; 4. Penerbitan SKHP: paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah pengujian selesai; 5. Keseluruhan pada keadaan normal: 4 (empat) sampai 12 (dua)

		belas) hari kerja, di luar waktu tunggu penjadwalan; 6. Hitungan waktu DITANGGUHKAN apabila berkas belum lengkap, UTTP belum siap uji, pemohon tidak dapat dihubungi lebih dari 3 hari kerja, atau terjadi keadaan kahar.
4	Biaya/Tarif	TIDAK DIPUNGUT BIAYA (gratis). Retribusi pelayanan tera/tera ulang telah dihapus berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, dan pemerintah daerah tetap wajib menyelenggarakan pelayanan ini tanpa memungut biaya. Petugas dilarang menerima pembayaran dalam bentuk apa pun.
5	Produk Pelayanan	1. Tapak Cap Tanda Tera Sah atau Cap Tanda Batal pada UTTP; 2. Surat Keterangan Hasil Pengujian (SKHP) yang dilengkapi kode QR dan kode validasi; 3. Rekomendasi fasilitasi kepada Unit Metrologi Legal lain, apabila UTTP di luar ruang lingkup pelayanan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Melalui menu Open Ticket pada aplikasi DIMETIL di metrologikotabarbaru.com — pelapor memperoleh nomor register dan dapat memantau perkembangannya sendiri; 2. Melalui WhatsApp layanan 0853-4884-0776; 3. Melalui surel metrologikotabarbaru@gmail.com; 4. Datang langsung ke ruang pelayanan pada hari dan jam kerja; 5. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR) pada lapor.go.id; 6. Pengaduan yang disampaikan secara lisan dicatat petugas ke dalam sistem pada hari yang sama sehingga tetap memiliki nomor register dan dapat ditelusuri; 7. Tanggapan pertama diberikan paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan diterima.

B. KOMPONEN PENGELOLAAN INTERNAL (MANUFACTURING)

Berkaitan dengan pengelolaan internal penyelenggara pelayanan.

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal; 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 24 Tahun 2024 tentang Kegiatan Tera dan Tera Ulang UTTP; 9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2024 tentang Standar Ukuran Metrologi Legal;

		10. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 115 Tahun 2018 tentang Unit Metrologi Legal; 11. Peraturan Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor 9 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Metrologi Legal; 12. Peraturan Bupati Kotabaru Nomor 138 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kotabaru.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan beserta meja layanan dan ruang tunggu; 2. Laboratorium/ruang pengujian UTP; 3. Standar ukuran dan peralatan pendukung yang tertelusur; 4. Cap Tanda Tera beserta perlengkapannya; 5. Papan informasi pelayanan dan Maklumat Pelayanan; 6. Anjungan Survei Kepuasan Masyarakat; 7. Peralatan pengolah data dan jaringan internet; 8. Aplikasi DIMETIL pada alamat metrologikotabaru.com, dapat diakses dari telepon genggam; 9. Kendaraan operasional untuk pelayanan di luar kantor; 10. Tempat parkir, toilet, dan sarana kebersihan; 11. △ Akses khusus bagi pengguna kursi roda BELUM TERSEDIA. Sementara belum tersedia, pemohon penyandang disabilitas dilayani di tempat yang mudah dijangkau atau petugas menghampiri, dan hal ini dinyatakan terbuka agar dapat diusulkan perbaikannya.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki sertifikat pendidikan dan pelatihan penera dan/atau sertifikat uji kompetensi yang masih berlaku; 2. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang metrologi legal; 3. Memahami sistem administrasi dan tata kelola pelayanan publik; 4. Mampu mengoperasikan aplikasi DIMETIL dan perangkat pengolah data; 5. Mampu berkomunikasi dengan baik dan santun kepada pengguna layanan.
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan melekat oleh Kepala Unit Metrologi Legal dan Kepala Bidang atas pelaksanaan pekerjaan sehari-hari; 2. Audit internal dan rapat evaluasi tahunan sebagaimana diatur dalam SOP 006 Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Operasional UML; 3. Jejak audit elektronik pada aplikasi DIMETIL yang merekam identitas petugas dan waktu setiap perubahan data penting; 4. Pengawasan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah sesuai ketentuan yang berlaku.
5	Jumlah Pelaksana	1. 4 (empat) orang penera yang sekaligus merangkap sebagai pelaksana administrasi; 2. Pejabat yang berwenang menandatangani Surat Keterangan Hasil Pengujian; 3. Kepala Unit Metrologi Legal selaku penanggung jawab pelayanan.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan ini dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan;

		2. Pelayanan TIDAK DIPUNGUT BIAYA dalam bentuk apa pun; 3. Pengujian dilaksanakan oleh penera bersertifikat dengan standar ukuran yang tertelusur dan masih berlaku masa verifikasinya; 4. Pemohon dapat memantau sendiri perkembangan berkasnya melalui aplikasi DIMETIL; 5. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar ini, pemohon berhak menyampaikan pengaduan dan akan memperoleh tanggapan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Surat Keterangan Hasil Pengujian dilengkapi kode QR dan kode validasi sehingga keasliannya dapat diperiksa siapa pun melalui halaman validasi publik tanpa perlu akun; 2. UTTP yang memenuhi syarat teknis dibubuhi Cap Tanda Tera Sah sebagai jaminan hasil ukurnya dapat dipercaya dalam transaksi; 3. Data pribadi pemohon dilindungi dan hanya digunakan untuk keperluan pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; 4. Pelaksanaan pengujian memperhatikan keselamatan dan kesehatan kerja petugas maupun pemohon; 5. Data hasil pengujian dicadangkan secara berkala sebagaimana diatur dalam SOP 012.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terus-menerus melalui dua kanal, yaitu survei wajib bagi pemohon yang berkasnya selesai dan anjungan survei di ruang pelayanan, serta dilaporkan secara berkala; 2. Rapat evaluasi tahunan dan audit internal sesuai SOP 006; 3. Pemantauan capaian jumlah unit tera/tera ulang terhadap target tahunan melalui dasbor DIMETIL; 4. Rekapitulasi pengaduan setiap triwulan sebagai bahan perbaikan pelayanan; 5. Hasil evaluasi ditindaklanjuti dengan rencana perbaikan yang memuat penanggung jawab dan batas waktu.

Kotabaru, Januari 2026
Kepala Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan
Kabupaten Kotabaru

H. MUHAMMAD MAULIDIANSYAH, AP., M.Si.
NIP. 19750320 199311 1 003



PEMERINTAH KABUPATEN KOTABARU
DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
UNIT METROLOGI LEGAL

Jalan Putri Ciptasari Komp. Pasar Kemakmuran, Pulaulaut Sigam, Kabupaten Kotabaru 72113
Surel: metrologikotabaru@gmail.com · Laman: metrologikotabaru.com

STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN TERA ULANG UTTP DI LUAR KANTOR (SIDANG TERA ULANG)

Pelayanan tera ulang yang dilaksanakan di luar kantor dalam bentuk sidang tera ulang, terutama di pasar rakyat, untuk mendekatkan pelayanan kepada pedagang dan meningkatkan cakupan alat ukur bertanda tera sah.

A. KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)

Wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pedagang atau pemilik membawa UTTP ke lokasi sidang pada waktu yang telah diumumkan; 2. UTTP dalam keadaan bersih, lengkap, dan siap uji; 3. Menyampaikan identitas pemilik dan data alat kepada petugas pendaftaran; 4. Tidak diperlukan surat permohonan tertulis dari pedagang; jadwal sidang diberitahukan lebih dahulu kepada pengelola pasar.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Unit Metrologi Legal menyusun rencana dan jadwal sidang berdasarkan data alat yang akan berakhir masa teranya; 2. Surat pemberitahuan disampaikan kepada pengelola pasar paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum pelaksanaan, dan jadwal diumumkan kepada pedagang; 3. Pada hari pelaksanaan, pedagang menyerahkan UTTP dan petugas mencatat identitas pemilik serta data alat; 4. Penera melaksanakan pengujian di tempat sesuai syarat teknis; 5. UTTP yang memenuhi syarat dibubuhi Cap Tanda Tera Sah; yang belum memenuhi syarat dijustir di tempat bila memungkinkan, dan bila tidak dapat diperbaiki dibubuhi Cap Tanda Batal disertai penjelasan; 6. Hasil sidang direkapitulasi dan menjadi bahan laporan cakupan pelayanan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pendaftaran peserta: 10 (sepuluh) menit per pemilik; 2. Pengujian: 15 (lima belas) menit per unit; 3. Pembubuhan tanda tera: 10 (sepuluh) menit per unit; 4. Hasil pengujian diketahui pemilik pada hari yang sama; 5. Surat Keterangan Hasil Pengujian, apabila diminta: paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah sidang.
4	Biaya/Tarif	TIDAK DIPUNGUT BILAYA (gratis). Retribusi pelayanan tera/tera ulang telah dihapus berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, dan pemerintah daerah tetap wajib menyelenggarakan pelayanan ini tanpa memungut biaya. Petugas dilarang menerima pembayaran dalam bentuk apa pun.

5	Produk Pelayanan	1. Tapak Cap Tanda Tera Sah atau Cap Tanda Batal pada UTPP; 2. Surat Keterangan Hasil Pengujian bagi pemilik yang memerlukan; 3. Penjelasan dan pembinaan kepada pedagang atas alat yang dinyatakan batal; 4. Data cakupan dan kepatuhan alat ukur per pasar.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Melalui menu Open Ticket pada aplikasi DIMETIL di metrologikotabaru.com — pelapor memperoleh nomor register dan dapat memantau perkembangannya sendiri; 2. Melalui WhatsApp layanan 0853-4884-0776; 3. Melalui surel metrologikotabaru@gmail.com; 4. Datang langsung ke ruang pelayanan pada hari dan jam kerja; 5. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR) pada lapor.go.id; 6. Pengaduan yang disampaikan secara lisan dicatat petugas ke dalam sistem pada hari yang sama sehingga tetap memiliki nomor register dan dapat ditelusuri; 7. Tanggapan pertama diberikan paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan diterima.

B. KOMPONEN PENGELOLAAN INTERNAL (MANUFACTURING)

Berkaitan dengan pengelolaan internal penyelenggara pelayanan.

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal; 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 24 Tahun 2024 tentang Kegiatan Tera dan Tera Ulang UTPP; 9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2024 tentang Standar Ukuran Metrologi Legal; 10. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 115 Tahun 2018 tentang Unit Metrologi Legal; 11. Peraturan Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor 9 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Metrologi Legal; 12. Peraturan Bupati Kotabaru Nomor 138 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kotabaru.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau	1. Ruang pelayanan beserta meja layanan dan ruang tunggu;

	Fasilitas	2. Laboratorium/ruang pengujian UTP; 3. Standar ukuran dan peralatan pendukung yang tertelusur; 4. Cap Tanda Tera beserta perlengkapannya; 5. Papan informasi pelayanan dan Maklumat Pelayanan; 6. Anjungan Survei Kepuasan Masyarakat; 7. Peralatan pengolah data dan jaringan internet; 8. Aplikasi DIMETIL pada alamat metrologikotabaru.com, dapat diakses dari telepon genggam; 9. Kendaraan operasional untuk pelayanan di luar kantor; 10. Tempat parkir, toilet, dan sarana kebersihan; 11. △ Akses khusus bagi pengguna kursi roda BELUM TERSEDIA. Sementara belum tersedia, pemohon penyandang disabilitas dilayani di tempat yang mudah dijangkau atau petugas menghampiri, dan hal ini dinyatakan terbuka agar dapat diusulkan perbaikannya.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki sertifikat pendidikan dan pelatihan penera dan/atau sertifikat uji kompetensi yang masih berlaku; 2. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang metrologi legal; 3. Memahami sistem administrasi dan tata kelola pelayanan publik; 4. Mampu mengoperasikan aplikasi DIMETIL dan perangkat pengolah data; 5. Mampu berkomunikasi dengan baik dan santun kepada pengguna layanan.
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan melekat oleh Kepala Unit Metrologi Legal dan Kepala Bidang atas pelaksanaan pekerjaan sehari-hari; 2. Audit internal dan rapat evaluasi tahunan sebagaimana diatur dalam SOP 006 Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Operasional UML; 3. Jejak audit elektronik pada aplikasi DIMETIL yang merekam identitas petugas dan waktu setiap perubahan data penting; 4. Pengawasan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah sesuai ketentuan yang berlaku.
5	Jumlah Pelaksana	1. 4 (empat) orang penera yang sekaligus merangkap sebagai pelaksana administrasi; 2. Pejabat yang berwenang menandatangani Surat Keterangan Hasil Pengujian; 3. Kepala Unit Metrologi Legal selaku penanggung jawab pelayanan.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan ini dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan; 2. Pelayanan TIDAK DIPUNGUT BIAYA dalam bentuk apa pun; 3. Pengujian dilaksanakan oleh penera bersertifikat dengan standar ukuran yang tertelusur dan masih berlaku masa verifikasinya; 4. Pemohon dapat memantau sendiri perkembangan berkasnya melalui aplikasi DIMETIL; 5. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar ini, pemohon berhak menyampaikan pengaduan dan akan memperoleh tanggapan.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Surat Keterangan Hasil Pengujian dilengkapi kode QR dan kode validasi sehingga keasliannya dapat diperiksa siapa pun melalui halaman validasi publik tanpa perlu akun; 2. UTTP yang memenuhi syarat teknis dibubuhi Cap Tanda Tera Sah sebagai jaminan hasil ukurnya dapat dipercaya dalam transaksi; 3. Data pribadi pemohon dilindungi dan hanya digunakan untuk keperluan pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; 4. Pelaksanaan pengujian memperhatikan keselamatan dan kesehatan kerja petugas maupun pemohon; 5. Data hasil pengujian dicadangkan secara berkala sebagaimana diatur dalam SOP 012.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terus-menerus melalui dua kanal, yaitu survei wajib bagi pemohon yang berkasnya selesai dan anjungan survei di ruang pelayanan, serta dilaporkan secara berkala; 2. Rapat evaluasi tahunan dan audit internal sesuai SOP 006; 3. Pemantauan capaian jumlah unit tera/tera ulang terhadap target tahunan melalui dasbor DIMETIL; 4. Rekapitulasi pengaduan setiap triwulan sebagai bahan perbaikan pelayanan; 5. Hasil evaluasi ditindaklanjuti dengan rencana perbaikan yang memuat penanggung jawab dan batas waktu.

Kotabaru, Januari 2026
Kepala Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan
Kabupaten Kotabaru

H. MUHAMMAD MAULIDIANSYAH, AP., M.Si.
NIP. 19750320 199311 1 003



PEMERINTAH KABUPATEN KOTABARU
DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
UNIT METROLOGI LEGAL

Jalan Putri Ciptasari Komp. Pasar Kemakmuran, Pulauaut Sigam, Kabupaten Kotabaru 72113
Surel: metrologikotabaru@gmail.com · Laman: metrologikotabaru.com

STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN TERA ATAU TERA ULANG UTTP DI TEMPAT ALAT TERPASANG
TETAP, GUDANG, PABRIK, ATAU LABORATORIUM

Pelayanan tera atau tera ulang bagi UTTP yang karena sifat, ukuran, atau pemasangannya tidak dapat dibawa ke kantor — antara lain timbangan jembatan, tangki ukur mobil, dan meter arus bahan bakar minyak — sehingga pengujian dilaksanakan di tempat alat berada.

A. KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)

Wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat permohonan tera/tera ulang dari pemilik atau pengelola alat; 2. Data dan spesifikasi UTTP beserta LOKASI PEMASANGANNYA; 3. Kesiapan alat untuk diuji pada waktu kunjungan: tangki dikosongkan, instalasi dapat diakses, dan tersedia operator pendamping; 4. Kesiapan sarana keselamatan di lokasi pengujian; 5. Bagi permohonan daring: akun DIMETIL dengan surel aktif.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan melalui aplikasi DIMETIL atau surat resmi dengan menyebutkan lokasi alat; 2. Petugas memeriksa kesesuaian jenis UTTP dengan ruang lingkup dan kemampuan standar ukuran yang dimiliki; 3. Permohonan di luar kemampuan Unit Metrologi Legal diajukan fasilitasi kepada Unit Metrologi Legal lain atau Direktorat Metrologi; 4. Permohonan yang memenuhi syarat disetujui, diterbitkan nomor order dan Surat Perintah Tugas; 5. Jadwal kunjungan ditetapkan bersama pemohon, disertai penyampaian syarat kesiapan alat; 6. Penera memeriksa kesiapan alat dan keselamatan lokasi; apabila belum siap, pengujian ditunda dan dibuatkan berita acara; 7. Pengujian dilaksanakan, tanda tera dibubuhkan, dan SKHP diterbitkan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pemeriksaan kelengkapan dan kaji ulang permintaan: 1 (satu) sampai 3 (tiga) hari kerja; 2. Penerbitan nomor order dan Surat Perintah Tugas: 1 (satu) hari kerja; 3. Penjadwalan kunjungan: MENYESUAIKAN, karena wilayah Kabupaten Kotabaru berupa kepulauan sehingga kunjungan digabung per wilayah agar perjalanan efisien; 4. Pelaksanaan pengujian: 1 (satu) sampai 5 (lima) hari kerja bergantung jenis alat;

		5. Penerbitan SKHP: paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah pengujian selesai; 6. Hitungan waktu DITANGGUHKAN apabila alat belum siap uji, lokasi tidak aman, pemohon tidak dapat dihubungi lebih dari 3 hari kerja, atau terjadi keadaan kahar.
4	Biaya/Tarif	TIDAK DIPUNGUT BIAYA (gratis). Retribusi pelayanan tera/tera ulang telah dihapus berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, dan pemerintah daerah tetap wajib menyelenggarakan pelayanan ini tanpa memungut biaya. Petugas dilarang menerima pembayaran dalam bentuk apa pun. Biaya perjalanan petugas dibebankan pada anggaran unit, bukan kepada pemohon.
5	Produk Pelayanan	1. Tapak Cap Tanda Tera Sah atau Cap Tanda Batal pada UTTP; 2. Surat Keterangan Hasil Pengujian yang dilengkapi kode QR dan kode validasi; 3. Berita acara penundaan, apabila pengujian tidak dapat dilaksanakan; 4. Surat permohonan fasilitasi kepada Unit Metrologi Legal lain, apabila di luar kemampuan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Melalui menu Open Ticket pada aplikasi DIMETIL di metrologikotabaru.com — pelapor memperoleh nomor register dan dapat memantau perkembangannya sendiri; 2. Melalui WhatsApp layanan 0853-4884-0776; 3. Melalui surel metrologikotabaru@gmail.com; 4. Datang langsung ke ruang pelayanan pada hari dan jam kerja; 5. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR) pada lapor.go.id; 6. Pengaduan yang disampaikan secara lisan dicatat petugas ke dalam sistem pada hari yang sama sehingga tetap memiliki nomor register dan dapat ditelusuri; 7. Tanggapan pertama diberikan paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan diterima.

B. KOMPONEN PENGELOLAAN INTERNAL (MANUFACTURING)

Berkaitan dengan pengelolaan internal penyelenggara pelayanan.

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal; 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang

		Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 24 Tahun 2024 tentang Kegiatan Tera dan Tera Ulang UTTP; 9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2024 tentang Standar Ukuran Metrologi Legal; 10. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 115 Tahun 2018 tentang Unit Metrologi Legal; 11. Peraturan Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor 9 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Metrologi Legal; 12. Peraturan Bupati Kotabaru Nomor 138 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kotabaru.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan beserta meja layanan dan ruang tunggu; 2. Laboratorium/ruang pengujian UTTP; 3. Standar ukuran dan peralatan pendukung yang tertelusur; 4. Cap Tanda Tera beserta perlengkapannya; 5. Papan informasi pelayanan dan Maklumat Pelayanan; 6. Anjungan Survei Kepuasan Masyarakat; 7. Peralatan pengolahan data dan jaringan internet; 8. Aplikasi DIMETIL pada alamat metrologikotabaru.com, dapat diakses dari telepon genggam; 9. Kendaraan operasional untuk pelayanan di luar kantor; 10. Tempat parkir, toilet, dan sarana kebersihan; 11. △ Akses khusus bagi pengguna kursi roda BELUM TERSEDIA. Sementara belum tersedia, pemohon penyandang disabilitas dilayani di tempat yang mudah dijangkau atau petugas menghampiri, dan hal ini dinyatakan terbuka agar dapat diusulkan perbaikannya.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki sertifikat pendidikan dan pelatihan penera dan/atau sertifikat uji kompetensi yang masih berlaku; 2. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang metrologi legal; 3. Memahami sistem administrasi dan tata kelola pelayanan publik; 4. Mampu mengoperasikan aplikasi DIMETIL dan perangkat pengolahan data; 5. Mampu berkomunikasi dengan baik dan santun kepada pengguna layanan.
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan melekat oleh Kepala Unit Metrologi Legal dan Kepala Bidang atas pelaksanaan pekerjaan sehari-hari; 2. Audit internal dan rapat evaluasi tahunan sebagaimana diatur dalam SOP 006 Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Operasional UML; 3. Jejak audit elektronik pada aplikasi DIMETIL yang merekam identitas petugas dan waktu setiap perubahan data penting; 4. Pengawasan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah sesuai ketentuan yang berlaku.
5	Jumlah Pelaksana	1. 4 (empat) orang penera yang sekaligus merangkap sebagai pelaksana administrasi; 2. Pejabat yang berwenang menandatangani Surat Keterangan

		Hasil Pengujian; 3. Kepala Unit Metrologi Legal selaku penanggung jawab pelayanan.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan ini dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan; 2. Pelayanan TIDAK DIPUNGUT BIAAYA dalam bentuk apa pun; 3. Pengujian dilaksanakan oleh penera bersertifikat dengan standar ukuran yang tertelusur dan masih berlaku masa verifikasinya; 4. Pemohon dapat memantau sendiri perkembangan berkasnya melalui aplikasi DIMETIL; 5. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar ini, pemohon berhak menyampaikan pengaduan dan akan memperoleh tanggapan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Surat Keterangan Hasil Pengujian dilengkapi kode QR dan kode validasi sehingga keasliannya dapat diperiksa siapa pun melalui halaman validasi publik tanpa perlu akun; 2. UTTP yang memenuhi syarat teknis dibubuhi Cap Tanda Tera Sah sebagai jaminan hasil ukurnya dapat dipercaya dalam transaksi; 3. Data pribadi pemohon dilindungi dan hanya digunakan untuk keperluan pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; 4. Pelaksanaan pengujian memperhatikan keselamatan dan kesehatan kerja petugas maupun pemohon; 5. Data hasil pengujian dicadangkan secara berkala sebagaimana diatur dalam SOP 012.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terus-menerus melalui dua kanal, yaitu survei wajib bagi pemohon yang berkasnya selesai dan anjungan survei di ruang pelayanan, serta dilaporkan secara berkala; 2. Rapat evaluasi tahunan dan audit internal sesuai SOP 006; 3. Pemantauan capaian jumlah unit tera/tera ulang terhadap target tahunan melalui dasbor DIMETIL; 4. Rekapitulasi pengaduan setiap triwulan sebagai bahan perbaikan pelayanan; 5. Hasil evaluasi ditindaklanjuti dengan rencana perbaikan yang memuat penanggung jawab dan batas waktu.

Kotabaru, Januari 2026
 Kepala Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan
 Kabupaten Kotabaru

H. MUHAMMAD MAULIDIANSYAH, AP., M.Si.
 NIP. 19750320 199311 1 003



PEMERINTAH KABUPATEN KOTABARU
DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
UNIT METROLOGI LEGAL

Jalan Putri Ciptasari Komp. Pasar Kemakmuran, Pulaulaut Sigam, Kabupaten Kotabaru 72113
Surel: metrologikotabaru@gmail.com · Laman: metrologikotabaru.com

STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pelayanan penerimaan dan penanganan pengaduan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan Unit Metrologi Legal maupun atas dugaan pelanggaran di bidang metrologi legal, seperti alat ukur yang tidak bertanda tera sah atau diduga tidak benar hasil ukurnya.

A. KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)

Wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Uraian pengaduan yang jelas: apa yang diadukan, di mana, dan kapan terjadinya; 2. Identitas dan sarana penghubung pelapor berupa nomor telepon atau surel, untuk penyampaian tanggapan; 3. Bukti pendukung apabila ada, misalnya foto alat, struk, atau dokumen; 4. Pengaduan tanpa identitas tetap ditelaah sepanjang uraian dan buktinya memadai.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pelapor menyampaikan pengaduan melalui salah satu kanal yang tersedia; 2. Pengaduan yang tidak masuk melalui aplikasi dicatat petugas ke dalam sistem pada hari yang sama sehingga memperoleh nomor register; 3. Petugas menyampaikan tanggapan pertama berisi pemberitahuan penerimaan dan nomor register; 4. Pengaduan ditelaah untuk menetapkan kategori dan kewenangan penanganannya; 5. Pengaduan di luar kewenangan diteruskan kepada instansi yang berwenang disertai pemberitahuan kepada pelapor; 6. Pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan ditindaklanjuti dan hasilnya dicatat; 7. Jawaban akhir disampaikan kepada pelapor dan pengaduan ditutup.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pencatatan pengaduan ke dalam sistem: pada hari yang sama dengan penerimaan; 2. Tanggapan pertama kepada pelapor: paling lama 1 (satu) hari kerja; 3. Telaah pengaduan: 1 (satu) hari kerja; 4. Tindak lanjut pemeriksaan lapangan, apabila diperlukan: paling lama 10 (sepuluh) hari kerja; 5. Jawaban akhir kepada pelapor: paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima; 6. Apabila penyelesaian memerlukan waktu lebih lama, pelapor diberi tahu perkembangannya beserta alasannya.

4	Biaya/Tarif	TIDAK DIPUNGUT BIAAYA (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Nomor register pengaduan yang dapat dipantau pelapor; 2. Tanggapan pertama dan jawaban akhir atas pengaduan; 3. Laporan Penanganan Pengaduan bagi pengaduan yang memerlukan dokumen resmi; 4. Tindak lanjut pengawasan terhadap alat ukur yang diadukan; 5. Surat penerusan kepada instansi berwenang, apabila di luar kewenangan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Melalui menu Open Ticket pada aplikasi DIMETIL di metrologikotabaru.com — pelapor memperoleh nomor register dan dapat memantau perkembangannya sendiri; 2. Melalui WhatsApp layanan 0853-4884-0776; 3. Melalui surel metrologikotabaru@gmail.com; 4. Datang langsung ke ruang pelayanan pada hari dan jam kerja; 5. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR) pada lapor.go.id; 6. Pengaduan yang disampaikan secara lisan dicatat petugas ke dalam sistem pada hari yang sama sehingga tetap memiliki nomor register dan dapat ditelusuri; 7. Tanggapan pertama diberikan paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan diterima.

B. KOMPONEN PENGELOLAAN INTERNAL (MANUFACTURING)

Berkaitan dengan pengelolaan internal penyelenggara pelayanan.

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal; 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 24 Tahun 2024 tentang Kegiatan Tera dan Tera Ulang UTTP; 9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2024 tentang Standar Ukuran Metrologi Legal; 10. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 115 Tahun 2018 tentang Unit Metrologi Legal; 11. Peraturan Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor 9 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Metrologi Legal; 12. Peraturan Bupati Kotabaru Nomor 138 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan

		Kabupaten Kotabaru.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan beserta meja layanan dan ruang tunggu; 2. Laboratorium/ruang pengujian UTP; 3. Standar ukuran dan peralatan pendukung yang tertelusur; 4. Cap Tanda Tera beserta perlengkapannya; 5. Papan informasi pelayanan dan Maklumat Pelayanan; 6. Anjungan Survei Kepuasan Masyarakat; 7. Peralatan pengolah data dan jaringan internet; 8. Aplikasi DIMETIL pada alamat metrologikotabaru.com, dapat diakses dari telepon genggam; 9. Kendaraan operasional untuk pelayanan di luar kantor; 10. Tempat parkir, toilet, dan sarana kebersihan; 11. △ Akses khusus bagi pengguna kursi roda BELUM TERSEDIA. Sementara belum tersedia, pemohon penyandang disabilitas dilayani di tempat yang mudah dijangkau atau petugas menghampiri, dan hal ini dinyatakan terbuka agar dapat diusulkan perbaikannya.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki sertifikat pendidikan dan pelatihan penera dan/atau sertifikat uji kompetensi yang masih berlaku; 2. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang metrologi legal; 3. Memahami sistem administrasi dan tata kelola pelayanan publik; 4. Mampu mengoperasikan aplikasi DIMETIL dan perangkat pengolah data; 5. Mampu berkomunikasi dengan baik dan santun kepada pengguna layanan.
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan melekat oleh Kepala Unit Metrologi Legal dan Kepala Bidang atas pelaksanaan pekerjaan sehari-hari; 2. Audit internal dan rapat evaluasi tahunan sebagaimana diatur dalam SOP 006 Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Operasional UML; 3. Jejak audit elektronik pada aplikasi DIMETIL yang merekam identitas petugas dan waktu setiap perubahan data penting; 4. Pengawasan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah sesuai ketentuan yang berlaku.
5	Jumlah Pelaksana	1. 4 (empat) orang penera yang sekaligus merangkap sebagai pelaksana administrasi; 2. Pejabat yang berwenang menandatangani Surat Keterangan Hasil Pengujian; 3. Kepala Unit Metrologi Legal selaku penanggung jawab pelayanan.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan ini dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan; 2. Pelayanan TIDAK DIPUNGUT BIAYA dalam bentuk apa pun; 3. Pengujian dilaksanakan oleh penera bersertifikat dengan standar ukuran yang tertelusur dan masih berlaku masa verifikasinya; 4. Pemohon dapat memantau sendiri perkembangan berkasnya melalui aplikasi DIMETIL;

		5. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar ini, pemohon berhak menyampaikan pengaduan dan akan memperoleh tanggapan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Surat Keterangan Hasil Pengujian dilengkapi kode QR dan kode validasi sehingga keasliannya dapat diperiksa siapa pun melalui halaman validasi publik tanpa perlu akun; 2. UTTP yang memenuhi syarat teknis dibubuhi Cap Tanda Tera Sah sebagai jaminan hasil ukurnya dapat dipercaya dalam transaksi; 3. Data pribadi pemohon dilindungi dan hanya digunakan untuk keperluan pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; 4. Pelaksanaan pengujian memperhatikan keselamatan dan kesehatan kerja petugas maupun pemohon; 5. Data hasil pengujian dicadangkan secara berkala sebagaimana diatur dalam SOP 012.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terus-menerus melalui dua kanal, yaitu survei wajib bagi pemohon yang berkasnya selesai dan anjungan survei di ruang pelayanan, serta dilaporkan secara berkala; 2. Rapat evaluasi tahunan dan audit internal sesuai SOP 006; 3. Pemantauan capaian jumlah unit tera/tera ulang terhadap target tahunan melalui dasbor DIMETIL; 4. Rekapitulasi pengaduan setiap triwulan sebagai bahan perbaikan pelayanan; 5. Hasil evaluasi ditindaklanjuti dengan rencana perbaikan yang memuat penanggung jawab dan batas waktu.

Kotabaru, Januari 2026
Kepala Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan
Kabupaten Kotabaru

H. MUHAMMAD MAULIDIANSYAH, AP., M.Si.
NIP. 19750320 199311 1 003