

**ANALISIS KINERJA KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD)
BALAI METROLOGI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROPINSI SUMATERA BARAT**

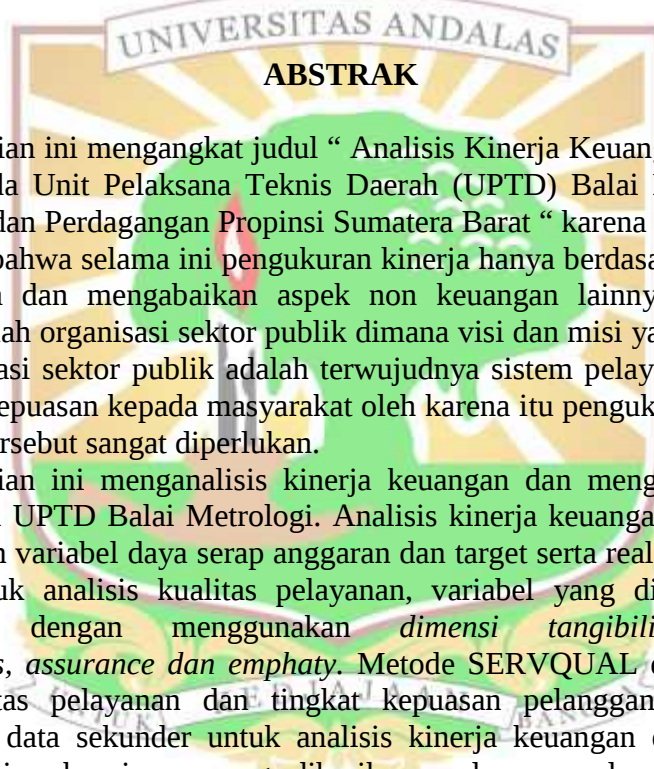
Oleh:

ERLIN ROSALINA

1420532039

Master Science (M.Si) dalam Bidang Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas

Dibawah bimbingan: Dr. Suhairi,SE, M.Si,Ak dan Nini Syofriyeni, SE, M.Si,Ak



ABSTRAK

Penelitian ini mengangkat judul “ Analisis Kinerja Keuangan dan Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Sumatera Barat “ karena dilatar belakangi oleh masalah bahwa selama ini pengukuran kinerja hanya berdasarkan pada aspek keuangan saja dan mengabaikan aspek non keuangan lainnya. UPTD Balai Metrologi adalah organisasi sektor publik dimana visi dan misi yang ingin dicapai dalam organisasi sektor publik adalah terwujudnya sistem pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat oleh karena itu pengukuran kinerja dari kedua aspek tersebut sangat diperlukan.

Penelitian ini menganalisis kinerja keuangan dan menganalisis kualitas dari pelayanan UPTD Balai Metrologi. Analisis kinerja keuangan diukur dengan menggunakan variabel daya serap anggaran dan target serta realisasi penerimaan retribusi. Untuk analisis kualitas pelayanan, variabel yang digunakan adalah SERVQUAL dengan menggunakan *dimensi tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Metode SERVQUAL digunakan untuk melihat kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan data sekunder untuk analisis kinerja keuangan dan data primer berupa pengisian kuesioner yang diberikan pada responden dari pelanggan pengguna jasa UPTD Balai Metrologi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja keuangan UPTD Balai Metrologi menunjukkan tingkat keberhasilan keuangan sebesar 96,91% dan dikategorikan Sangat Berhasil. Berdasarkan analisis kualitas pelayanan dimana tingkat kualitas pelayanan yang dicapai sebesar 74,64% dan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 84,37% dengan total nilai kinerja keseluruhan dari aspek kualitas pelayanan adalah sebesar 79,50% dengan kategori Berhasil. Secara keseluruhan kinerja UPTD Balai Metrologi dari aspek kinerja keuangan dan kualitas pelayanan adalah sebesar 88,20 % dengan kategori Sangat Berhasil.

Kata Kunci: Kinerja Keuangan, Kualitas Pelayanan , SERVQUAL

**ANALISIS KINERJA KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD)
BALAI METROLOGI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROPINSI SUMATERA BARAT**

Oleh:

ERLIN ROSALINA

1420532039

Master Science (M.Si) dalam Bidang Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas

Dibawah bimbingan: Dr. Suhairi, SE, M.Si, Ak dan Nini Syofriyeni, SE, M.Si, Ak

ABSTRACT

This research titled “Analysis of Financial Performance and Service Quality At Technical Unit Office of Industry and Trade of West Sumatera Province (UPTD Metrology) “ because the background by the problem that during the performance measurement is based only on the financial aspect and ignore the non-financial aspect. UPTD Metrology is a public sector organization where vision and mission to be achieved in the public sector organizations is the realization of a service system that can give satisfaction to the public therefore the performance measurement of these two aspects is needed.

This study analyzes the financial performance and analyze the service quality of UPTD Metrology. Analysis of financial performance is measured by using a variable absorption budgets and targets and realization of revenue from the levy. For the analysis of service quality, SERVQUAL variables used are examined from the dimensions tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. SERVQUAL method is used to measured the quality of service and customer satisfaction levels. This study uses secondary data for financial performance analysis and primary data in the form of questionnaires given to respondents from services user of UPTD Metrology.

The results showed that the financial performance UPTD Metrology indicates financial success rate of 96.91% and categorized as Very Successful. Based on the analysis of quality of service in which the level of service quality achieved by 74.64% and customer satisfaction rate of 84.37% with a total value of overall performance aspects of service quality is equal to 79.50% with the category Successfully. Overall, performance is measured UPTB Metrology trough financial aspect and service quality aspect in year of 2015 amounting to 88,20% and categorized as Very Succesfull.

Keywords: Financial Performance, Service Quality, SERVQUAL