

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi saat ini diarahkan dan diharuskan dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan barang atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen dengan menjamin kepastian mutu, jumlah dan keamanan barang dan jasa tersebut. Dalam rangka meningkatkan perdagangan nasional yang berwawasan dan bersih, konsumen dan produsen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab. Oleh karena itu pengembangan kebijakan dibidang perlindungan konsumen, pengawasan barang beredar dan jasa serta pengaturan di bidang kemetrolagian harus dilaksanakan dengan sebaiknya.

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Balai Metrologi sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Sumatera Barat yang pembentukannya didasari oleh Peraturan Daerah Propinsi Sumatera Barat Nomor 4 Tahun 2008 dimana salah satu tugas pokok dan fungsi dari UPTD Balai Metrologi tersebut adalah untuk melindungi kepentingan umum

melalui jaminan dan kebenaran pengukuran serta adanya ketertiban dan kepastian hukum dalam pemakaian satuan ukuran, standar satuan, metoda pengukuran dan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya pada masyarakat di Propinsi Sumatera Barat sebagaimana di amanatkan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal.

Salah satu tugas yang diemban oleh UPTD Balai Metrologi adalah memberikan pelayanan peneraan dan penera ulangan terhadap Alat ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP) yang digunakan dalam transaksi perdagangan. Peneraan atau penera ulangan adalah kegiatan pengamatan, pengujian dan diakhiri dengan pemberian cap tanda tera sah atau batal terhadap unjuk kerja suatu alat ukur, timbang, takar dan perlengkapannya. UTTP yang telah ditera, secara periodik wajib ditera ulang kembali berdasarkan Syarat-syarat Teknik Khusus (SSTK) masing-masing UTTP yang dikeluarkan oleh Direktorat Metrologi Departemen Perdagangan Republik Indonesia.

Pelayanan tera dan tera ulang terhadap alat ukur dilakukan agar konsumen dapat memperoleh barang sesuai dengan ukuran yang seharusnya dengan nilai tukar yang dibayarkan. Kementerian Perdagangan melaksanakan pengawasan terhadap Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) dalam rangka meningkatkan perlindungan kepada konsumen dan menjaga kualitas barang beredar dan jasa. Akurasi dan reliabilitas UTTP sebagai alat ukur barang yang diperdagangkan diperlukan agar masing-masing pihak memperoleh perlindungan yang setara. Pedagang dilindungi dari kerugian karena memberikan barang yang melebihi volume yang disepakati, sedangkan konsumen dilindungi dari kerugian

karena menerima jumlah barang yang lebih rendah dari volume yang diminta atau dibayarkannya.

UPTD Balai Metrologi dalam memenuhi tugas dan fungsinya sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Metrologi Legal tersebut maka UPTD Balai Metrologi dituntut selalu meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan kepada masyarakat.

Pengukuran kinerja UPTD Balai Metrologi diperlukan untuk mengetahui besarnya tingkat kualitas pelayanan kemetrologian kepada masyarakat sebagai bahan evaluasi kinerja dan perbaikan kinerja pada masa yang akan datang.

Sebagai salah satu organisasi non profit, UPTD Balai Metrologi mempunyai unit yang saling terkait yang mempunyai misi yang sama yaitu pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu UPTD Balai Metrologi harus dapat menterjemahkan visi dan misinya ke dalam strategi, tujuan, ukuran dan target yang ingin di capai dan kemudian dikomunikasikan kepada unit-unit yang ada untuk dapat dilaksanakan sehingga semua unit mempunyai tujuan yang sama yaitu pencapaian visi dan misi organisasi.

Dalam upaya untuk mengukur kinerja pada suatu organisasi diperlukan suatu teknik pengukuran kinerja untuk mengetahui sejauhmana pencapaian misi dan misi suatu organisasi tersebut telah dicapai. Menurut Nugraha (2009) bahwa tujuan dilakukan pengukuran dan penilaian kinerja pada organisasi sektor publik adalah : (1) Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi, (2) Menyediakan sarana dan pembelajaran bagi pegawai , (3) Meningkatkan kinerja periode

berikutnya, (4) Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian *reward* dan *punishment* , (5) Memotivasi pegawai.

Pengukuran kinerja UPTD Balai Metrologi selama ini hanya dilakukan mengacu pada Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) sebagaimana diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 7 tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Dalam Instruksi Presiden tersebut dinyatakan bahwa akuntabilitas kerja instansi pemerintah adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan ataupun kegagalan dalam pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui pertanggungjawaban secara periodik. Mekanisme pelaporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 8 tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah.

Pengukuran kinerja yang dilakukan UPTD Balai Metrologi berdasarkan LAKIP sebagai laporan capaian kinerja instansi pemerintah telah mengaplikasikan keselarasan perencanaan strategis sebagai dasar pengukuran terhadap keberhasilan program suatu organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran strategis. Perencanaan strategis dijabarkan dalam rencana kinerja tahunan. Rencana kinerja ini memuat tolak ukur yang digunakan untuk menilai dan mengukur kinerja penyelenggaraan pemerintah pada suatu periode tertentu. Dalam LAKIP sendiri sudah menggabungkan dua aspek pengukurannya , yaitu kinerja keuangan dan kinerja capaian program.

Namun hasil pengukuran kinerja berdasarkan LAKIP sebagai laporan akuntabilitas kinerja keuangan tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan. Fokus pada aspek kinerja keuangan dalam pencapaian program merupakan salah satu kekurangannya. Dalam LAKIP, indikator kinerja yang digunakan adalah indikator yang bersifat teknis saja, belum yang melihat indikator kinerja yang bersifat non teknis. Target kinerja yang digunakan dalam LAKIP adalah target kinerja yang disesuaikan dengan anggaran kegiatan. Capaian kinerja dalam LAKIP secara keseluruhan belum dapat menjelaskan sebab akibat atau merupakan penjelasan dari asumsi yang dibuat. Oleh karena itu, masih diperlukan teknik pengukuran kinerja lainnya yang dapat mengukur kinerja secara keseluruhan serta dapat melihat gambaran kinerja organisasi dalam jangka pendek, menengah dan panjang

Pengukuran kinerja berdasarkan LAKIP yang selama ini diterapkan pada instansi pemerintah sebagai dasar untuk membuat keputusan strategis di masa selanjutnya, menjadikan pembuat keputusan sering kali terjebak pada target-target kinerja keuangan saja serta tergantung pada perhitungan-perhitungan yang serba nyata (*tangible*), di khawatirkan menyebabkan suatu organisasi gagal untuk merespon perubahan yang terjadi pada masyarakat dan organisasi.

Banyaknya permasalahan yang dihadapi oleh organisasi sektor publik mengidentifikasikan bahwa kinerja organisasi tersebut masih belum tercapai dengan optimal dan visi serta misi organisasi tersebut belum bisa diwujudkan sesuai dengan harapan.

Permasalahan umum yang sering ditemukan dalam pengukuran kinerja pada UPTD Balai Metrologi yang berdasarkan Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) adalah sebagai berikut: 1). Pengukuran kinerja cenderung menggunakan indikator kinerja internal dan finansial, seperti lebih memperhatikan capaian target dan realisasi anggaran, peningkatan penerimaan dari tahun ketahun dan tingginya presentase pertumbuhan pendapatan serta tidak memperhatikan faktor eksternal, seperti kepuasan pelanggan dalam memperoleh pelayanan publik sementara aspek kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur penilaian kinerja dalam organisasi sektor publik, dan 2). Belum terlaksananya visi dan misi tentang pelayanan secara optimal karena hanya berfokus pada peningkatan penerimaan pendapatan sementara visi yang ingin dicapai organisasi sektor publik adalah terwujudnya sistem pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Permasalahan khusus yang sering di temukan dalam pengukuran kinerja yang sering terjadi pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Balai Metrologi diseluruh Indonesia berdasarkan hasil penelitian Pusat Kebijakan Perdagangan Dalam Negeri Badan Pengkajian Pengembangan Kebijakan Perdagangan tahun 2013 (Puska Dagri, 2013) adalah : 1) UPTD Propinsi hanya dapat melakukan pelayanan tera dan tera ulang antara 32 - 48 hari untuk seluruh kabupaten/kota yang ada di wilayah kerjanya sehingga hanya mampu menjangkau pelayanan tera/tera ulang sebesar 30,6% dari estimasi populasi jumlah UTTP ; 2) Sarana untuk pelayanan tera/tera ulang di daerah relatif telah usang dan tidak mencukupi untuk melayani seluruh UTTP yang ada, dimana kondisi tersebut menggambarkan

kondisi sarana UPTD secara nasional. Sarana meliputi gedung, peralatan, kendaraan operasional dan standar ukuran. Setiap UPTD Propinsi minimal memerlukan 3 (tiga) set standar ukuran untuk pelayanan tera/tera ulang minimal yang tertelusur dengan baik; 3) Berdasarkan analisis kapasitas Penera dibutuhkan jumlah Penera sebanyak 3.444 orang secara nasional dan kondisi saat ini jumlah Penera hanya sebanyak 787 Orang (22,9% dari kebutuhan tenaga Penera); 4) Salah satu fungsi Metrologi Legal adalah pengawasan, namun belum semua daerah memiliki tenaga pengawas, umumnya pelaksana pengawasan dirangkap oleh penera; 5) Kurangnya kepedulian pemerintah daerah dalam mengembangkan unit Metrologi yang ditunjukan dengan besaran APBD terhadap pelayan tera dan tera ulang yang kurang memadai.

Dari hasil pemaparan permasalahan tersebut dapat dilihat bahwa faktor-faktor yang menyebabkan kondisi tersebut adalah perencanaan yang kurang baik, anggaran yang terbatas, kurang optimalnya prosedur pelayanan tera/tera ulang, kurangnya tenaga penera, sarana dan prasarana yang belum memadai serta kebijakan daerah yang kurang mendukung pelaksanaan pelayanan retribusi tera dan tera ulang dan semua hal tersebut tertumpu pada visi dan misi UPTD Balai Metrologi yang masih belum berjalan dengan baik.

Untuk lebih mendorong komitmen aparaturnya pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan Peraturan Menteri Negara Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Selain itu salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu disusun Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Menurut Syaffiudin (2004), peranan pelayanan publik pada dasarnya membantu pemerintah yang sah dalam menyusun kebijakan, melaksanakan keputusan dan memberi pelayanan publik yang menjadi tanggung jawabnya.

Rahayu (2003) menyoroti bahwa kegagalan pelayanan publik antara lain disebabkan 1) tidak adanya kebebasan manajemen serta campur tangan politik yang berlebihan dalam pengelolaan pelayanan publik, 2) peran ganda dalam pelayanan publik yakni antara tujuan komersial dan sosial serta 3) tenaga pelaksana yang kurang cakap dan tidak profesional dibidang pelayanan.

Penelitian yang dilakukan Prabowo (2015) tentang Analisis Kinerja Keuangan dan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Kabupaten Banjarnegara yang menganalisis kinerja keuangan melalui rasio keuangan daerah, kualitas pelayanan publik melalui SERVQUAL dan menjelaskan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik pada pemkab Banjarnegara. Dimana hasil penelitian menjelaskan bahwa rasio kemandirian pemkab Banjarnegara tergolong rendah sedangkan rasio lain sudah digolongkan baik. Untuk analisis kualitas pelayanan publik, dimensi perhatian telah membentuk kepuasan pengguna pelayanan publik sedangkan dimensi fisik masih mempunyai

kesenjangan atau gap antara persepsi dan harapan yang belum bisa memenuhi harapan masyarakat.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya pada penelitian ini akan lebih di fokuskan pada kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) pada suatu dinas atau instansi terkait dengan menganalisa kinerja keuangan dari daya serap anggaran dan dari realisasi penerimaan retribusi serta menganalisis kualitas layanan dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) dengan tujuan agar bisa menggali lebih dalam lagi kinerja pada kedua aspek tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas dan penelitian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KINERJA KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) BALAI METROLOGI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROPINSI SUMATERA BARAT”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka peneliti menetapkan permasalahan utama yang akan di telaah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja keuangan pada UPTD Balai Metrologi Propinsi Sumatera Barat ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pada UPTD Balai Metrologi Propinsi Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

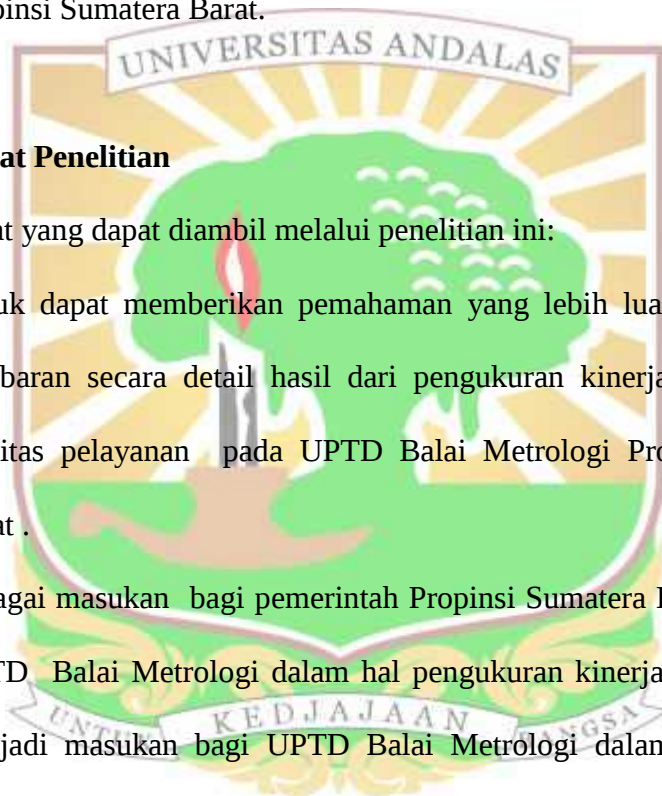
Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kinerja keuangan pada UPTD Balai Metrologi Propinsi Sumatera Barat.
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada UPTD Balai Metrologi Propinsi Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil melalui penelitian ini:

1. Untuk dapat memberikan pemahaman yang lebih luas dan diperoleh gambaran secara detail hasil dari pengukuran kinerja keuangan dan kualitas pelayanan pada UPTD Balai Metrologi Propinsi Sumatera Barat .
2. Sebagai masukan bagi pemerintah Propinsi Sumatera Barat khususnya UPTD Balai Metrologi dalam hal pengukuran kinerja sehingga dapat menjadi masukan bagi UPTD Balai Metrologi dalam meningkatkan kinerjanya dimasa yang akan datang.
3. Diharapkan dapat menjadi bahan kajian dan bahan perbandingan dalam penelitian yang relevan untuk penelitian dimasa yang akan datang dan menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya mengenai analisis pengukuran kinerja.



1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian dilakukan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Sumatera Barat pada tahun 2015, dengan batasan pembahasan penulisan pada analisa pengukuran kinerja keuangan dan analisa kinerja pada aspek kualitas pelayanan dengan menggunakan instrumen *Service and Quality* (SERVQUAL) dengan menganalisa lima dimensi yang ada pada servqual yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empahty*.. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder pada tahun 2015 dan menggunakan data-data keuangan tahun anggaran 2012-2014 sebagai bahan perbandingan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan, maka tesis ini akan disusun dalam 5 (lima) bab dengan sistematika sebagai berikut :

Bab I PENDAHULUAN

Berisi tentang Pendahuluan, terdiri atas Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Ruang Lingkup Penelitian dan Batasan Penelitian serta Sistematika Penulisan.

Bab II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang Tinjauan Pustaka yang berkaitan dengan penelitian, Tinjauan Pustaka mengemukakan pendapat dan pernyataan para pakar, Hasil Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran.

Bab III METODE PENELITIAN

Menjelaskan metode yang dipakai dalam penelitian ini, terdiri dari Desain Penelitian, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian dan Definisi Operasional, Teknik Pengumpulan Data dan Metode Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian dan Pembahasan membahas tentang Gambaran Umum Propinsi Sumatera Barat, Gambaran Umum Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Sumatera Barat, Gambaran Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Sumatera Barat, Data Penelitian dan Hasil Analisis Kinerja yang dilakukan oleh peneliti .

Bab V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran kepada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Sumatera Barat serta memuat implikasi penelitian terkait dengan hasil penelitian.