## BAB V

#### KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Sumatera Barat yang diukur melalui aspek keuangan dan aspek kualitas pelayanan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1. Pada kinerja keuangan, tingkat pencapaian kinerja UPTD Balai Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Sumatera Barat menunjukan hasil 96,91% dikategorikan Sangat Berhasil atau Sangat Baik. Walaupun dikategorikan Sangat Baik tetapi masih banyak terdapat Sisa Lebih Anggaran (SILPA) dari tahun-ketahun, hal ini disebabkan karena efisiensi anggaran dan juga disebabkan karena kurang matangnya perencanaan yang terjadi pada kegiatan-kegiatan yang bersifat variatif. Untuk penerimaan retribusi tera dan tera ulang masih belum tercapai secara optimal mengingat alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) yang seharusnya dilakukan peneraan sebanyak 20.955 buah alat UTTP dan yang baru melakukan tera dan tera ulang hanya sebanyak 16.147 alat UTTP atau baru sekitar 77% untuk tahun 2015.
- 2. Pada aspek kualitas pelayanan, hasil kinerja UPTD Balai Metrologi yang mencerminkan kemampuan UPTD Balai Metrologi dalam memberikan pelayanan atas kualitas pelayanan yang diberikan diperoleh total skor 18,66 atau sebesar 74,64% dengan predikat Berhasil atau Baik. Untuk pengukuran tingkat kesenjangan antara harapan atau kondisi ideal yang diinginkan pelanggan dan persepsi atau

penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPTD Balai Metrologi secara keseluruhan diperolah hasil perhitungan dengan nilai rata-rata kesenjangan adalah sebesar (-0,692) dan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan sebesar **84,37%** atau dengan kategori **Berhasil atau Baik.** 

Secara keseluruhan tingkat pencapaian kinerja UPTD Balai Metrologi dari aspek kualitas pelayanan diperoleh nilai sebanyak 79,50% hal ini menunjukan kinerja UPTD Balai Metrologi **Berhasil** atau **Baik**. Walaupun demikian masih banyak hal-hal yang menjadi sorotan dari pelanggan pengguna jasa UPTD Balai Metrologi diantaranya:

- Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana seperti lokasi UPTD, kondisi gedung, tempat parkir, ruang tunggu dan kantin serta sarana komunikasi untuk menghubungi UPTD
- Jumlah tenaga penera yang masih terbatas sehingga sehingga petugas yang melakukan pelayanan peneraan masih belum bisa tepat waktu menyelesaikan pekerjaan secepat mungkin
- Masih te<mark>rdapatnya kesalahan dari petugas penera yang mel</mark>akukan pekerjaannya
- Kurang disisplinnya petugas penera dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pengguna jasa
- UPTD Balai Metrologi masih belum mengoptimalkan media massa untuk menginformasikan jadwal peneraan maupun sosialisasi dan konsultasi tentang tera dan tera ulang
- Kurangnya koordinasi dengan instansi terkait berkaitan dengan jadwal peneraan yang akan dilakukan di kabupaten/kota
- Adanya indikasi penyimpangan dari oknum petugas penera dalam melakukan kalibrasi, tera dan tera ulang terhadap mobil tangki ukur minyak

3. UPTD Balai Metrologi telah mampu menerjemahkan visi dan misi nya kedalam tujuan strategis dan sasaran strategis. Dengan demikian telah terdapat hubungan antara visi, misi tujuan dan sasaran strategis. Berdasarkan perhitungan-perhitungan atas kinerja keuangan dan kualitas pelayanan, secara keseluruhan diperoleh hasil bahwa kinerja UPTD Balai Metrologi pada tahun 2015 adalah sebesar 88,20% dan dikategorikan Sangat Berhasil.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka disampaikan pendapat berupa saran yang dapat dijadikan bahan masukan bagi UPTD Balai Metrologi dalam meningkatkan kinerja sebagai berikut:

UNIVERSITAS ANDALAS

- 1. Penetapan target pendapatan retribusi tera dan tera ulang dilakukan dengan melihat dan mengukur potensi-potensi UTTP yang sudah dan belum dilakukan tera dan tera ulang.
- 2. Pelaksanaan program dan kegiatan harus direncanakan dengan matang sehingga tidak ada program kegiatan yang tidak terlaksana.
- 3. Peningkatan kualitas dan kuantitas dari sarana dan prasarana pelayanan tera dan tera ulang baik yang dilayani dikantor dan luar kantor UPTD Balai Metrologi.
- 4. Sistem informasi dan sosialisasi yang lebih menyeluruh mengenai jadwal peneraaan, konsutasi serta sosialisasi tera dan tera ulang melalui mekanisme yang tepat perlu dikaji dan dioptimalkan dalam upaya peningkatan kesadaran masyarakat tentang tera dan tera ulang.

- 5. Peningkatan jumlah petugas penera dalam pelayanan tera dan tera ulang serta peningkatan pengetahuan teknis pegawai melalui diklat teknis Kemetrologian perlu terus dilakukan secara berkala.
- 6. Pemberian penghargaan dan hukuman dari instansi harus dengan serius diterapkan untuk lebih memotivasi pegawai.
- 7. Untuk kegiatan peneraan yang dilakukan di kabupaten/kota, menjelang jadwal pelaksanaan peneraan dilakukan, pihak UPTD Balai Metrologi harus aktif memantau dan terus berkoordinasi dengan instansi terkait untuk menanyakan kesiapan daerah dalam melaksanakan kegiatan peneraan.
- 8. Perlunya pengawasan yang lebih intensif dari Kepala UPTD Balai Metrologi kepada petugas penera dengan melakukan pemantauan langsung kelapangan ketika petugas penera melakukan kalibrasi, tera dan tera ulang serta diperlukan kerjasama dengan Bidang Pengawasan dan Pengendalian Mutu Produk untuk melakukan pengawasan standarisasi dan pengawasan kemetrologian untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam perlindungan konsumen.
- 9. Secara keseluruhan diharapkan manajemen dapat menerapkan evaluasi kinerja internal melalui aspek keuangan dan aspek kualitas pelayanan untuk melihat secara mendetail kinerja UPTD Balai Metrologi yang sesungguhnya.

# 5.3 Implikasi Penelitian

Implikasi dari penelitian pengukuran kinerja keuangan dan kualitas pelayanan pada UPTD Balai Metrologi:

1. Bahan masukan bagi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Sumatera Barat khususnya Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Balai Metrologi untuk melakukan pengukuran penilaian kinerja pada aspek keuangan dan kualitas pelayanan.

 Bagi peneliti selanjutnya dapat mengukur kinerja keuangan dan kualitas pelayanan dengan menambahkan atau menggunakan analisa perhitungan dengan metode yang lainnya.

