

**ANALISIS POTENSI RETRIBUSI, EFEKTIVITAS, EFISIENSI DAN KINERJA
PELAYANAN TERA DAN TERA ULANG PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS
METROLOGI PROVINSI BALI**

I Dewa Komang Ary Gunartha
Nyoman Djinar Setiawina
e-mail : aidewaary@yahoo.com
Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Pemerintah Provinsi Bali berusaha menjaga kepastian nilai pengukurannya alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) serta menghindari berbagai kecurangan yang terjadi dalam bertransaksi di masyarakat. Pemerintah Provinsi Bali mempunyai kewajiban memberikan pelayanan tera dan tera ulang melalui Unit Pelaksana Teknis Metrologi. Instansi ini dengan berbagai upaya memberikan pelayanan yang terbaik serta meningkatkan penerimaan retribusi namun perkembangan dari tahun 2008 sampai 2012 kurang mengembirakan, jumlah masyarakat yang terlayani serta penerimaan retribusi mengalami penurunan, khususnya pada tahun 2010 penerimaan retribusi hanya sekitar Rp.84 jt atau 30 persen dari target yang ditentukan. Untuk itu perlu dilakukan evaluasi dan kerjasama semua pihak untuk meningkatkan kinerja instansi ini secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana potensi retribusi pelayanan tera atau tera ulang sehingga ini dapat dilihat kinerja instansi pemungut dari sisi finansial dan sisi non finansial dengan mengetahui efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kegiatan tera ulang ini serta kinerja pelayanan tera ulang dimasyarakat. Sumber data yang digunakan meliputi data primer yang didapat dengan pengisian data kuisisioner pada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan serta data sekunder dari Pemerintah Provinsi Bali. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner, wawancara serta pustaka sedangkan alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis komparatif dengan metode CPI dan metode CCER. dan dengan kriteria efektivitas standar pelayanan.

Hasil penelitian ini terdapat potensi retribusi pelayanan tera ulang yang belum dipungut Tahun 2010 dari bulan Agustus sampai Bulan Desember sebesar Rp.60.704.850 sebagai akibat belum adanya Peraturan Daerah yang mengatur tentang retribusi secara keseluruhan. Selanjutnya tingkat efektivitas pada pelaksanaan kegiatan tera atau tera ulang kurun waktu Tahun 2008 sampai dengan 2012 rata-rata sebesar 126,20 persen yang dikategorikan *sangat efektif* karena realisasi penerimaan retribusi melampui target yang ditetapkan, dan tingkat

efisiensi dari pelaksanaan kegiatan pelayanan tera atau tera ulang rata-rata sebesar 114,4 persen dimana termasuk kategori *tidak efisien*. Sedangkan Kinerja pelayanan tera ulang oleh Unit Pelaksana Teknis Metrologi dari 14 variabel yang merupakan indikator kepuasan pelanggan dikategorikan *cukup efektif*. Untuk meningkatkan retribusi dari pelayanan tera ulang hendaknya semua instansi terkait bekerja profesional serta berkoordinasi dengan baik. Nantinya ke depan ada kebijakan untuk mengetahui potensi sebenarnya dengan mendata terlebih dahulu seluruh UTTP yang ada di Provinsi Bali. Pengawasan serta penegakan hukum yang tegas serta secara kontinyu, sesuai aturan yang berlaku dan Efektifitas, Efisiensi serta Kinerja Instansi terus ditingkatkan dengan evaluasi secara berkala sehingga pelayanan serta peningkatan retribusi berjalan seiring.

Kata Kunci: *Potensi, Retribusi, Efektivitas, Efisiensi, Kinerja, Tera.*

**THE ANALYSIS OF RETRIBUTION POTENCY, EFFECTIVENESS, EFFICIENCY
AND PERFORMANCE OF CALIBRATION AND RE-CALIBRATION AT
IMPLEMENTOR UNITED OF METROLOGY TECHNICAL**

ABSTRACT

To maintain certainty of the measurement value of measuring instrument, measure, weight and appliance (UTTP) and avoid any fraud in the transaction the government of Bali Province has an obligation to provide calibration and re-calibration service through implementor unit of metrology technical. These agency with an any effort to provide the best service and increase revenue of levy but the development from 2008 upto 2012 was less encourage, the number of people served and admission levy was decreased, especially in the year of 2010 levy receipts only about Rp.84 million or 30 percent of the target specified. It is necessary for evaluation and cooperation of all parties in order to improve overall performance of the agency.

The aim of this study is to find out how the potency retribution of calibration or re-calibration service so that it can be seen the performance of collectors from the financial and non-financial side by find out effectiveness and efficiency of re-calibration implementation and re-calibration service performance in the public. Source of data have been used primary data that obtained by filling in the questionnaire on the people who have been getting services and secondary data from the Government of Bali province. Data collection methods were

questionnaires, interviews and literature while the analysis tool were descriptive analysis, comparative analysis by the CPI method and CCER method and the effectiveness of service standard criteria.

Results of this study showed there were potency of re-calibration service charges that have not been collected in 2010 from August upto December were Rp.60.704.850 as result of lack of local regulation that governing the levy as a whole. Then level of effectiveness in the implementation of calibration or re-calibration period of 2008 upto 2012 have average of 126.20 per cent and categorized very effective because realization of levy receipts exceed the target specified, and the level of efficiency of implementation of service of calibration or re-calibration by average of 114.4 per cent it is not efficient category. While the performance of re-calibration service by the implementor unit of metrologi technical from 14 variables which as indicators of customer satisfaction was quite effective category. To improve the levy of re-calibration service should all relevant agency to work professionals as well as good coordinating. For the future there will exist a policy to know the actual potency by record prior all UTTP that exist in the province of Bali. Supervision and strict law enforcement and continuously, according to the rules and effectiveness, efficiency and agency performance continually improved by regular evaluation and improvement levy that service go hand in hand.

Keywords: Potency, Retribution, Effectiveness, Efficiency, Performance, Calibration.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Peningkatan PAD di era otonomi daerah sekarang ini memang merupakan hal yang penting namun lebih penting lagi bagaimana melalui dana tersebut nanti diatur sehingga dapat memberikan hasil-hasil pembangunan yang merata. Kebijakan ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan pemerintah pusat dan pemerintah daerah, dimana ditetapkan sumber-sumber PAD yang terdiri dari : 1) Hasil pajak daerah, 2) Hasil retribusi daerah, 3) Hasil pengelolaan kekayaan daerah, 4) Lain-lain PAD yang sah.

Tabel 1.1
Prosentase Realisasi Penerimaan Retribusi terhadap Total Pendapatan Asli Daerah (PAD) Tahun 2011

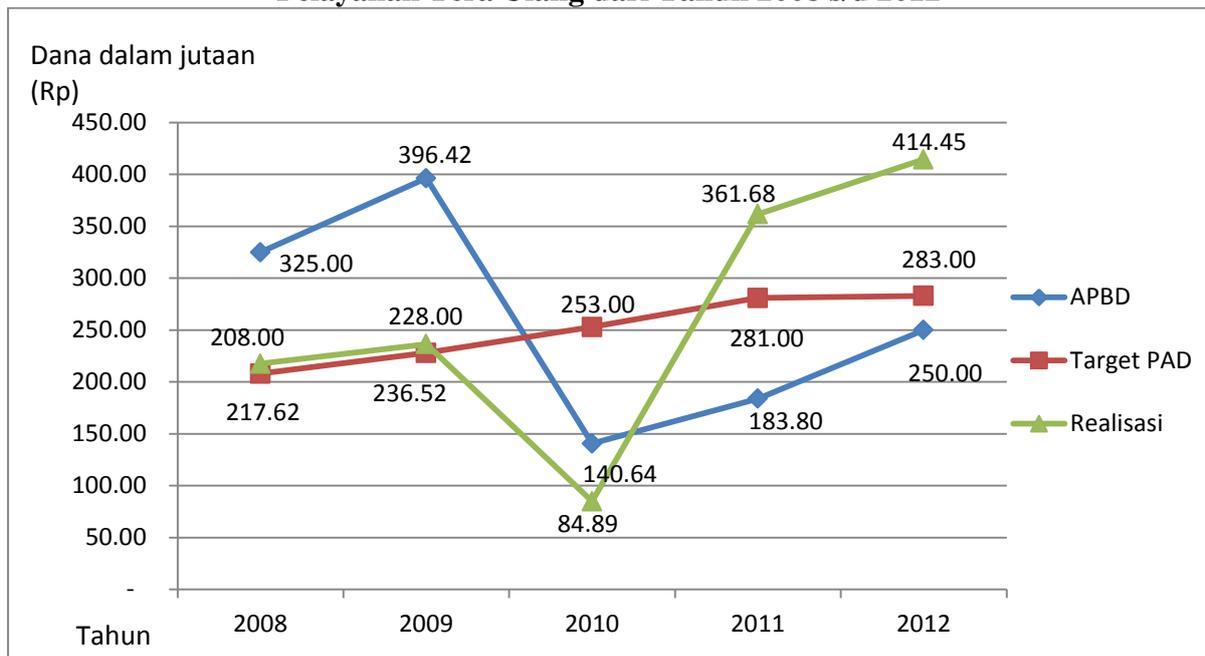
No	Nama daerah	Retribusi Daerah (Rp/milyar)	Total PAD (Rp/milyar)	Persentase (%)
1.	Provinsi Bali	24,78	1.249,49	1,98
2.	Badung	13,48	1.000,81	1,35
3.	Bangli	11,40	22,00	51,82
4.	Buleleng	8,80	94,60	9,30
5.	Gianyar	28,82	159,35	18,08
6.	Jembrana	19,32	40,07	48,22
7.	Karang Asem	5,66	55,63	10,17
8.	Klungkung	20,09	32,16	62,47
9.	Tabanan	18,63	113,37	16,43
10.	Denpasar	21,16	287,81	7,35

Sumber : Pemprov.Bali 2011

Tabel 1.1 menunjukkan persentase penerimaan retribusi daerah terhadap Penerimaan Asli Daerah (PAD) keseluruhan di daerah baik Provinsi maupun kabupaten dan kota tahun 2011, dimana besaran penerimaan retribusi terhadap total PAD pada masing-masing daerah tidak sama. Realisasi PAD yang diperoleh dari pungutan retribusi yang tertinggi adalah Kabupaten Klungkung yaitu 62,47 persen, sedangkan di Kabupaten Badung persentase retribusi terhadap total PAD yang terendah yaitu 1,35 persen, dan Provinsi Bali sedikit lebih besar yaitu 1,98 persen atau sebesar Rp. 24.778.359.490.

Salah satu obyek retribusi daerah yang sah menurut Undang-Undang No. 28 tahun 2009 pasal 109 adalah retribusi jasa umum. Retribusi jasa umum adalah pelayanan yang disediakan atau diberikan pemerintah daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan. Salah satu jenis retribusi jasa umum adalah *Retribusi pelayanan tera dan tera ulang*. Retribusi pelayanan tera dan tera ulang mempunyai objek retribusi pelayanan tera dan tera ulang adalah: 1) pelayanan pengujian alat-alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya (UTTP); dan 2) pengujian barang dalam keadaan terbungkus yang diwajibkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Gambar 1.2 Grafik Realisasi Retribusi, Pengeluaran Dana Kegiatan serta target Pelayanan Tera Ulang dari Tahun 2008 s/d 2012



Sumber: Disperindag Provinsi Bali, 2011

Gambar 1.2 menunjukkan perkembangan realisasi penerimaan retribusi dan target pelayanan tera dan tera ulang serta dana pengeluaran Pemerintah Provinsi Bali untuk melakukan kegiatan pelayanan tera dan tera ulang dari tahun 2008 s/d 2012. Perkembangan pelayanan tera ulang dari Tahun 2008 s/d 2012 tidak linear dan terjadi fluktuasi, Tahun 2008 sampai Tahun 2009 terjadi kenaikan baik retribusi, target serta dana APBD untuk melakukan pelayanan tera dan tera ulang yaitu Rp. 320.960.000 (tahun 2008) menjadi Rp. 396.421.325 (tahun 2009), namun ketika tahun 2010 terjadi penurunan dana kegiatan yang cukup tajam yaitu Rp.140.634.500, bahkan realisasi penerimaan retribusi pelayanan tera dan tera ulang paling rendah hanya mencapai Rp. 84.885.050, sedangkan tahun 2011 sampai 2012 terjadi kenaikan anggaran operasional kegiatan (APBD), target serta retribusi pelayanan tera ulang.

Kewenangan pemerintah provinsi untuk melakukan pemungutan retribusi tera ulang ini telah dilaksanakan sejak otonomi daerah yang diserahkan oleh pemerintah pusat yaitu Departemen Perdagangan dengan diikuti oleh penyerahan aset berupa sarana dan prasarana seperti, peralatan laboratorium, gedung, skendaraan operasional, serta personil penera dan telah ditindaklanjuti dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2004 tentang Retribusi Tera Dan Tera Ulang dan dirubah menjadi Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum, untuk dapat digunakan sebagai panduan melakukan pungutan retribusi.

Masyarakat yang dikenakan pungutan retribusi ini adalah warga masyarakat yang mempunyai alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) di wilayah Provinsi Bali tercatat sebanyak 7972 orang yang tersebar diseluruh kabupaten atau kota di Provinsi Bali. Kabupaten/kota yang mempunyai wajib tera yang terbanyak adalah berlokasi di Kota Denpasar, kemudian Kabupaten Buleleng, Kabupaten Gianyar, dan Kabupaten lainnya.

Tabel 1.2
Jumlah Wajib Tera di Kabupaten/Kota Tahun 2011

No	Kabupaten atau Kota	Jumlah WTU (orang)
1	Badung	696
2	Denpasar	1580
3	Gianyar	841
4	Klungkung	650
5	Bangli	566
6	Karangasem	839
7	Buleleng	1277
8	Jembrana	755
9	Tabanan	768
Jumlah		7972

Sumber: Disperindag Provinsi Bali, 2011

Peralatan Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) di wilayah Provinsi Bali ini ada 31 jenis dengan jumlah UTTP keseluruhan adalah 65.259 buah. Semua peralatan ini wajib dilakukan tera ulang secara berkala sesuai dengan masa pakainya, seperti enam bulan, satu tahun bahkan ada yang lima tahun, apabila ini dilanggar akan dikenakan sanksi, berupa pidana sesuai amanat undang-undang No. 8 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal.

Penurunan jumlah dana operasional akan berdampak menurunnya realisasi retribusi pelayanan tera ulang sehingga jumlah masyarakat pemilik UTTP atau wajib tera yang melakukan tera ulang alat UTTPnya akan berkurang sehingga berakibat banyak terjadi kecurangan - kecurangan dalam bertransaksi di masyarakat, kondisi ini sangat merugikan masyarakat khususnya pembeli sebagai konsumen yang berbelanja serta penjual (pedagang), Berkaitan dengan hal tersebut maka Unit Pelaksana Teknis Metrologi sebagai instansi yang memiliki kewenangan untuk melakukan tera ulang dan melakukan pungutan tersebut perlu dilihat kinerjanya baik dari sisi finansial dan non finansial, sisi finansial adalah seberapa besar potensi keuangan dari pungutan retribusi yang seharusnya diperoleh Pemerintah

Provinsi Bali dari retribusi pelayanan tera dan tera ulang tahun 2010, dan dari sisi non finansial yaitu pada pelaksanaan kegiatan, bagaimana efektifitas, efisiensi serta kinerja pelayanan tera dan tera ulang kurun waktu Tahun 2008 sampai Tahun 2012.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka rumusan masalah dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah potensi penerimaan retribusi dari pelayanan tera dan tera ulang di Provinsi Bali pada Tahun 2010?
2. Bagaimanakah tingkat efektivitas kegiatan pelayanan tera dan tera ulang di Provinsi Bali dari Tahun 2008 sampai dengan Tahun 2012 ?
3. Bagaimanakah tingkat efisiensi kegiatan pelayanan tera dan tera ulang di Provinsi Bali dari Tahun 2008 sampai dengan Tahun 2012 ?
4. Bagaimanakah kinerja pelayanan tera dan tera ulang yang dilaksanakan Unit Pelaksana Teknis Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui potensi penerimaan retribusi pelayanan tera dan tera ulang di Provinsi Bali Tahun 2010.
2. Untuk mengetahui efisiensi kegiatan pelayanan tera dan tera ulang di Provinsi Bali.
3. Untuk mengetahui efektivitas kegiatan pelayanan tera dan tera ulang di Provinsi Bali.
4. Untuk mengetahui kinerja pelayanan tera dan tera ulang UTTP di Unit Pelaksana Teknis Metrologi Dinas Perindustrian dan perdagangan Provinsi Bali.

Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dibedakan atas manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan yang lebih luas mengenai potensi, efisiensi, efektifitas dan kinerja pelayanan Unit Pelaksana Teknis Metrologi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat bagi Pemerintah Provinsi Bali dalam mengetahui potensi penerimaan retribusi, tingkat efektifitas, efisiensi dan kinerja secara menyeluruh

dalam memberikan pelayanan tera dan tera ulang kepada masyarakat sehingga dapat digunakan untuk mengambil langkah-langkah kebijakan.

KAJIAN PUSTAKA

Definisi kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi, dengan kata lain bila kinerja pegawai baik maka kemungkinan besar kinerja organisasi baik menurut *Anthony* dan *Govindarajan* (dikutip dari Sriani, 2004).

Penilaian Kinerja

Pengertian penilaian kinerja menurut Siagian (2004) merupakan pengukuran dan perbandingan hasil-hasil kinerja nyata dengan hasil-hasil yang diharapkan akan tercapai. Menurut *Anthony* dan *Govindarajan* (dikutip dari Sriani, 2004), sistem penilaian kinerja adalah suatu mekanisme yang memperbaiki kemungkinan untuk perusahaan agar strategi yang dijalankan dapat berhasil. Penilaian kinerja menurut Mulyadi dan Jony Setiawan (1999) yaitu penentuan secara periodik efektifitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan pegawai berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan.

Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif (Dwiyanto 2002;47). Efektivitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efisiensi merupakan hal penting dari tiga pokok bahasan *value of money*. Rasio efisiensi menggambarkan perbandingan antara besaran biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan dengan realisasi pendapatan yang diterima.

Tera atau Tera Ulang

Tera menurut Undang-undang metrology Legal No. merupakan 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 berhak atau Penera untuk melakukannya berdasarkan pengujian yang dijalankan atas UTTP yang belum dipakai, sedangkan Tera Ulang adalah hal menandai berkala 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-pegawai yang berhak melakukannya berdasarkan pengujian yang dijalankan atas UTTP yang telah ditera.

Peralatan yang dilakukan tera dan tera ulang adalah alat ukur, alat takar, alat timbang dan alat perlengkapannya. Alat ukur ialah alat yang diperuntukkan atau dipakai bagi pengukuran kuantitas dan atau kualitas, Alat takar, adalah alat yang diperuntukkan atau dipakai bagi pengukuran kuantitas atau penakaran, Alat Timbang adalah alat yang diperuntukkan atau dipakai bagi pengukuran massa atau penimbangan dan Alat perlengkapan ialah alat yang diperuntukkan atau dipakai sebagai pelengkap atau tambahan pada alat-alat ukur, takar, atau timbang, yang menentukan hasil pengukuran, penakaran atau penimbangan (Undang-undang Metrologi legal No. 2,1981).

Keaslian Hasil Penelitian

Sriani (2004) meneliti tentang kinerja Kantor Pelayanan Pajak Denpasar dalam pemungutan PPh. Variabel yang digunakan yaitu kepuasan pengunjung dan efektivitas keuangan. Teknik analisis data yang digunakan untuk efektivitas keuangan yaitu dengan membandingkan realisasi penerimaan dan target penerimaan, sedangkan analisis data kepuasan pengunjung menggunakan skala *niven*. Secara umum kinerja KPP Denpasar dalam pemungutan PPh dinilai baik. Persamaannya penelitian ini membahas kinerja pelayanan kantor pajak Denpasar dengan variabel kepuasan pengunjung namun perbedaannya terletak pada lokasi pelayanan yaitu Unit Pelaksana Teknis Metrologi serta pembahasan tidak hanya pada kinerja pelayanan saja namun meneliti dari sisi keuangan dengan melihat potensi, tingkat efektivitas dan efisiensi.

Arya Semadi (2005) meneliti tentang kinerja PDAM kabupaten Klungkung ditinjau dari empat perspektif, yaitu : perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Teknik analisis yang digunakan menggunakan rasio keuangan yang biasa digunakan oleh PDAM Kabupaten Klungkung, Indeks kepuasan pelanggan, MCE (*Manufacturing Cycle Efficiency*), produktivitas karyawan dan kepuasan karyawan, hasil penelitian secara umum menunjukkan hasil yang baik. Penelitian Arya Semadi (2005) sama-sama melihat Kinerja pelayanan dengan variabel dan teknik analisis indeks kepuasan pelanggan namun penelitian ini selain rasio keuangan untuk mendapatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan juga potensi retribusi.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan pada Unit Pelaksana Teknis Metrologi di Provinsi Bali Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali, di tempat pelayanan tera dan tera ulang ini di wilayah Provinsi Bali yang tersebar di seluruh kabupaten dan kota di Provinsi Bali. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan selama 3 bulan, yaitu dari Bulan September sampai dengan Bulan Desember 2013

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah di wilayah kerja Unit Pelaksana Teknis Metrologi di Provinsi Bali, khususnya hanya sebatas masyarakat yang tercatat sebagai wajib tera/pemilik alat Ukur, Takar, Timbang serta Perlengkapannya (UTTP), yang telah dilakukan tera dan tera ulang alat UTTP.

Definisi Operasional Variabel

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis Metrologi di Provinsi Bali Metrologi Disperindag Provinsi Bali untuk melayani masyarakat pemilik UTTP dalam melakukan tera dan tera ulang UTTP di wilayah kerja Provinsi Bali. Untuk memudahkan dan menghindari kesalahan interpretasi terhadap variabel penelitian ini, maka masing-masing variabel diberikan penjelasan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, yang diwakili oleh komponen:
 - a) Kemudahan memahami prosedur pelayanan;
 - b) Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit
 - c) Kemudahan wajib pajak dalam penyampaian pengaduan pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diwakili oleh komponen :
 - a) Kejelasan persyaratan administrasi pelayanan;
 - b) Kepastian persyaratan administrasi pelayanan
 - c) Persyaratan mudah dipenuhi
3. Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan, yang diwakili oleh komponen:
 - a) Kejelasan unit kerja yang memberikan pelayanan
 - b) Kejelasan identitas pejabat/petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yang diwakili oleh komponen
 - a) Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan;
 - b) Konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
 - c) Kesesuaian pelaksanaan pelayanan terhadap prosedur yang berlaku
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yang diwakili oleh komponen :

Kejelasan wewenang dan tanggungjawab pejabat/petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yang diwakili oleh komponen:
 - a) Kemampuan petugas dalam memahami bidang tugasnya;
 - b) Kemampuan petugas dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh wajib pajak;
 - c) Kemampuan petugas dalam memberikan perhitungan pajak secara benar dan rinci.

7. Kecepatan pelayanan, yang diwakili oleh komponen : waktu penyelesaian pelayanan sesuai target waktu yang telah ditetapkan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yang diwakili oleh komponen :
Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status wajib pajak
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yang diwakili oleh komponen:
Sikap dan perilaku petugas dalam melayani wajib pajak
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan;
 - a) Kewajaran biaya pelayanan
 - b) Kesesuaian biaya pelayanan dengan kemampuan wajib pajak
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang ditetapkan, yang diwakili oleh komponen kepastian besaran biaya
12. Kepastian jadwal pelaksanaan, yang diwakili oleh komponen
 - a) Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan pelayanan, yang diwakili oleh komponen :
 - a) Kebersihan ruang pelayanan;
 - b) Kerapian ruang pelayanan;
 - c) Kenyamanan ruang pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yang diwakili oleh komponen:
 - a) Adanya keamanan fisik serta hak milik wajib pajak
 - b) Adanya keamanan produk layanan

Jenis dan sumber data

Jenis data menurut sifatnya

- 1) Data Kuantitatif dalam penelitian ini adalah data jumlah wajib tera serta data retribusi tera dan tera ulang ulang kurun waktu 2008 s/d 2012.
- 2) Data Kualitatif dalam penelitian ini mengenai deskripsi responden secara umum, sejarah dan struktur organisasi oleh Unit Pelaksana Teknis Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali

Jenis Data Menurut Sumbernya

- 1) Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban responden atau masyarakat pemilik UTTP terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dituangkan dalam angket/kuisisioner di 9 Kabupaten atau kota di Provinsi Bali selama kurun waktu penelitian;
- 2) Data Sekunder dalam penelitian ini meliputi :

- a) Data realisasi penerimaan retribusi dari pelayanan tera dan tera ulang Tahun 2010
- b) Data alat UTTP, pemilik UTTP yang menjadi wajib tera tahun 2011
- c) Data anggaran kegiatan pelaksanaan tera dan tera ulang yang telah dikeluarkan 2008 s/d 2012.

Populasi, Sampel dan Metode Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah jumlah masyarakat sebagai wajib tera yang mempunyai alat UTTP dan telah dilakukan tera dan tera ulang Tahun 2011 sejumlah 7.972 orang/wajib tera yang tersebar di sembilan Kabupaten/kota.

Berdasarkan data yang diperoleh, populasi dari pedagang yang memiliki alat ukur adalah sebanyak 7972 orang. Menurut Sugiyono (1999:67), maka pengambilan sampel secara proporsional random sampling adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

- n : ukuran sampel
- N : ukuran populasi
- d : nilai kritis (10%)

Dengan jumlah populasi pemilik UTTP yang tercatat diberikan pelayanan tera dan teraulang Tahun 2011 di seluruh Provinsi Bali adalah sebanyak 7972 orang pemilik UTTP yang menjadi wajib tera, maka perhitungan sampel yang didapat adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{7972}{1 + (79,72)} \quad n = \frac{7972}{1 + (7972 \times 0,1^2)}$$

$$n = 98,76$$

$$n = 99$$

Jadi berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 99 sampel (masyarakat yang menjadi wajib tera), agar populasi dapat terwakili secara utuh, maka penarikan sampel pada masing – masing lokasi pelayanan ditentukan sesuai Tabel 4

Tabel 4 Jumlah Populasi dan Sampel Wajib Tera di Provinsi Bali

No	Pelayanan Tera dan Tera Ulang Di Kabupaten dan Kota	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	Badung	696	9
2	Denpasar	1580	20
3	Gianyar	841	10
4	Klungkung	650	8
5	Bangli	566	7
6	Karangsem	839	10
7	Buleleng	1277	16
8	Jembrana	755	9
9	Tabanan	768	10
	Total	7972	99

Sumber: data olahan Disperindag Provinsi Bali,2011

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan menanyakan langsung kepada pihak yang berkompeten dalam suatu permasalahan. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pimpinan, staf serta fungsional Penera di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Metrologi Metrologi.
2. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis secara terstruktur kepada responden yaitu konsumen atau wajib tera yang di berikan pelayanan oleh UPT. Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali

Instrumen penelitian

Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah tingkat kehandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Intrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sugiyono, 2004:137). Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur. Penggaris dinyatakan valid jika digunakan untuk mengukur panjang, namun tidak valid jika digunakan untuk mengukur berat. Artinya,

penggaris memang tepat digunakan untuk mengukur panjang, namun menjadi tidak valid jika penggaris digunakan untuk mengukur berat.

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Dalam survey uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan total skor. Teknik korelasi yang digunakan adalah *Pearson Product Moment*, dimana instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya $(r) > r$ tabel.

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Uji reliabilitasnya menggunakan rumus *Alpha (Alpha Chronbach)*. koefisien reliabilitas (α) di $> 0,60$ sudah memperlihatkan bahwa instrumen itu reliabel. validitas dan reliabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrument yang digunakan sudah tidak valid dan reliable maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan valid dan reliable. Sugiyono (2007: 137).

Teknik Analisis Data

Analisis data yang dapat digunakan menganalisis permasalahan yang ada dalam penelitian ini digunakan adalah :

1. Analisis potensi penerimaan retribusi pelayanan tera dan tera ulang diseluruh Provinsi Bali. Formulasi yang digunakan dalam perhitungan potensi penerimaan retribusi pelayanan tera dan tera ulang diadopsi dari Mardiasmo dan makhfaith (Widiada,2006), dengan perhitungan matematik sederhana yang diformulasikan dengan rumus sebagai berikut :

$$Pot = \sum Jwt.q.r \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

- Pot = Potensi retribusi pelayanan tera dan teraulang
- Jwt = Jenis wajib tera dan teraulang
- r = tarif retribusi
- q = kuantitas

2. Analisis tingkat Efektivitas

Perhitungan efektivitas (hasil guna) digunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam pencapaian terget yang telah ditetapkan, metode yang digunakan adalah Metode

Charge Performance Index (CPI) yaitu merupakan perbandingan atau rasio antara realisasi penerimaan retribusi pelayanan tera dan tera ulang dengan target penerimaan retribusi pelayanan tera dan tera ulang yang direncanakan. Bila diformulasikan dalam rumus adalah sebagai berikut (Sidik, 1994)

$$CPI = \frac{\text{Realisasi Penerimaan}}{\text{Target Penerimaan}} \times 100 \% \dots\dots\dots(3)$$

Efektivitas realisasi penerimaan dikatakan efektif bilamana persentase yang diperoleh dari rumus di atas semakin besar atau diatas 100 persen demikian pula sebaliknya efektivitas realisasi penerimaan dikatakan tidak efektif bilamana prosentasenya yang diperoleh dari rumus di atas semakin kecil atau kurang dari 60 persen, berikut disajikan pedoman kriteria penilaian efektivitas penerimaan retribusi pelayanan tera dan teraulang seperti pada Tabel 5 kriteria efektivitas penerimaan retribusi pelayanan tera dan tera ulang.

Tabel 5 Kriteria Efektivitas Kegiatan Pelayanan Tera dan Tera ulang

Efektivitas Penerimaan Retribusi Pelayanan Tera dan teraUlang	Kriteria Efektivitas retribusi pelayanan tera dan teraulang
Diatas 100%	Sangat efektif
91% - 100%	Efektif
81%- 90%	Cukup efektif
61% - 80%	Kurang efektif
Kurang dari 60%	Tidak efektif

Sumber: Kepmendagri Nomor.690.900.327, 1996

Analisis Tingkat Efisiensi

Perhitungan efisiensi dapat dilakukan dengan metode *Cost of Collection Efficiency Ratio (CCER)* yaitu dengan membandingkan antara biaya yang dikeluarkan dengan realisasi penerimaannya. Bila diformulasikan dalam rumus adalah sebagai berikut (sidik,1994).

$$CCER = \frac{\text{Biaya Operasional}}{\text{Realisasi Penerimaan}} \times 100 \% \dots\dots\dots(4)$$

Dimana :

CCER = *Cost of Collection Efficiency Ratio*

Biaya operasional = dana kegiatan yang dituangkan dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran dari Tahun 2008 sampai dengan 2012

Realisasi Penerimaan = Pungutan retribusi pelayanan tera dan tera ulang dari Tahun 2008 sampai dengan 2012.

Biaya operasional dikatakan efisiensi bilamana hasil perhitungan dari rumus tersebut memperoleh persentase yang rendah artinya biaya yang dikeluarkan untuk biaya operasional lebih kecil dari 60 persen sedangkan biaya operasional dikatakan tidak efisien bilamana hasil perhitungan tersebut memperoleh persentase tinggi yang artinya biaya yang dikeluarkan untuk biaya pengelolaan lebih besar atau di atas 100 persen. Berikut disajikan pedoman kriteria penilaian efisiensi kegiatan pelayanan tera dan tera ulang seperti pada Tabel 6

Tabel 6 Kriteria Efisiensi Kegiatan Pelayanan Tera dan Tera ulang

Efisiensi Kegiatan Pelayanan Tera dan TeraUlang	Kriteria Efisiensi Kegiatan Pelayanan Tera dan Tera Ulang
Diatas 100%	Tidak efisien
91% - 100%	Kurang Efisien
81%- 90%	Cukup efisien
61% - 80%	Efisien
Kurang dari 60%	sangat efektif

Sumber: Kepmendagri Nomor.690.900.327, 1996

3. Analisis Kinerja

Penilaian kinerja melalui perspektif indeks kepuasan pelanggan dengan variabel prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan dan kepastian petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelaksanaan, kenyamanan lingkungan pelayanan, keamanan pelayanan.

Setelah mendapatkan jawaban dari masing-masing indikator pada variabel input, proses, dan output, selanjutnya untuk mengetahui kinerja dilakukan perhitungan efektivitas kinerja dengan rumus :

$$\text{Efektivitas Kinerja} = \frac{\text{Realisasi}}{\text{Target}} \times 100 \% \dots\dots\dots(5)$$

Dimana:

Realisasi = Pelanggan atau wajib tera yang menjawab pernyataan positif

Target = Jumlah total pelanggan atau wajib tera

Pengukuran tingkat efektivitas kinerja dilakukan dengan menggunakan standar sesuai dengan acuan Litbang Depdagri tahun 1991

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi data hasil penelitian

Hasil Penelitian Potensi retribusi pelayanan tera tahun 2010

Bulan Agustus sampai dengan Desember 2010 tidak boleh dilakukan pungutan karena adanya temuan dari BPK (badan Pemeriksa Keuangan), dan ini adalah kerugian Pemerintah Provinsi Bali namun kegiatan pelayanan tera dan tera ulang tetap dilaksanakan, untuk menjaga ketepatan hasil pengukuran dimasyarakat. Retribusi pelayanan tera dan tera ulang yang tidak dipungut ini merupakan potensi PAD yang tidak diperoleh pemerintah provinsi karena kesalahan teknis aparat provinsi dalam menerapkan aturan baru. Sesuai perhitungan hasil penelitian terdapat pungutan retribusi yang belum diperoleh dari Bulan Agustus samapi dengan Desember tahun 2010 sesuai Tabel 9

Setelah dilakukan perhitungan melalui data olahan dari Unit Pelaksana Teknis Metrologi seperti Tabel 9, ternyata ada pungutan retribusi pelayanan tera dan tera ulang dari bulan Agustus sampai dengan Bulan Desember 2010 yang tidak dilakukan pungutan retribusi pelayanan tera sebesar Rp. 60.704.850,- dengan jumlah alat UTTP yang ditera atau tera ulang sejumlah 26.329 buah.

Tabel 9
Perhitungan Potensi Retribusi Pelayanan Tera dan Tera Ulang dari Bulan Agustus
sampai dengan Bulan Desember 2010

No	Jenis UTTP	Bul (Buah)					jml UTTP	Rp	Pot (Rp)
		Agust	Sept	Okt	Nov	Des			
1	Ukuran Panjang	-	-	982	36	-	1.018	2.000	2.036.000
2	Takaran Kering	-	-	53	-	-	53		-
3	Takaran Basah (dibwh 2 L	-	-	40	-	-	40	500	20.000
4	P e m a r a s	-	-	-	-	-	-		-
5	Anak Timbangan Biasa	50	10	982	6.786	3.767	11.595	500	5.797.500
6	Anak Timbangan Emas	50	10	53	75		188	500	94.000
7	Anak Timbangan Obat	-	-	40	54	126	220	1.000	220.000
8	Anak Timbangan Miligram	-	-	-	-	-	-	1.500	-
9	Timbangan Sensisimal	8	2	8	214	12	244	3.000	732.000
10	Timbangan Meja	2	4	578	1.658	2	2.244	1.500	3.366.000
11	Dacin Logam	-	-	1	3	-	4	3.000	12.000
12	Timbangan Jembatan								
	kap 1-5 ton	-	-	-	2		2	150.000	300.000
	kap 5-10 ton	-	-	-		1	1	150.000	150.000
	Kap > 10 ton	-	-	-	2	5	7	250.000	1.750.000
13	Timbangan Elektronik	21	31	139	27	49	267	7.500	2.002.500
14	Timbangan Pegas	2	1	14	33	121	171	1.500	256.500
15	Timbangan Cepat	3	2	4		4	13	1.500	19.500
16	Timbangan Bobot Ingsut	-	-	-	1	30	31	1.500	46.500
17	Timbangan Kwadran	-	-	-	-	2	2	7.500	15.000
18	Neraca Biasa	-	-	-	-	-	-		-
19	Neraca Emas	-	-	-	6	-	6	7.500	45.000
20	Neraca Obat	-	-	-	3	-	3	7.500	22.500
21	Meter Arus Kerja	13		1	5	11	30	30.000	900.000
22	Pompa Ukur BBM	266	236	229	257	252	1.240	10.000	12.400.000
23	Tangki Ukur Gerak (TUM	15	9	23	28	14	89	22.500	2.002.500
24	Bejana Ukur	18	12	14	12	8	64	10.000	640.000
25	Meter Taksi	-	-	-	1.662		1.662	4.000	6.648.000
26	Meter Kadar Air	-	-	-	-	2	2	7.500	15.000
27	Meter Air	-	-	-	160	1.583	1.743	750	1.307.250
28	TUTSIT	-	-	-	3	2	5	100.000	500.000
29	TUTSIDA		2	6	18	18	44	200.000	8.800.000
30	Meter kWh								
	- 3 phasa	-	-	-	313	-	313	3.500	1.095.500
	- 1 phasa	-	-	-	5001	-	5.001	1.500	7.501.500
31	Meter kVarh								
	- 3 phasa	-	-	-	-	-	-		-
	- 1 phasa	-	-	-	2		2	5.050	10.100
32	tangki ukur tongkang/lainnya			8	16	1	25	80.000	2.000.000
	Jumlah	448	319	3.175	16.377	6.010	26.329		60.704.850

Sumber : data olahan Disperindag Provinsi Bali, 2012

Efektivitas kegiatan tera

Perhitungan efektifitas pelaksanaan kegiatan pelayanan tera dan tera ulang yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Metrologi yaitu dari tahun 2008 sampai dengan 2012

Tabel 11
Perhitungan Efektivitas Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Tera dan Tera Ulang dari Tahun 2008 sampai dengan 2012

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	CPI (%)
2008	220.000.000	252.596.750	115
2009	242.120.000	236.521.150	98
2010	281.720.000	84.885.050	30
2011	150.000.000	361.682.470	241
2012	281.710.000	414.454.500	147
Rata-rata	235.110.000	270.027.984	126,2

Sumber : data olahan Disperindag Provinsi Bali, 2012

Metode CPI yang digunakan untuk menghitung besaran prosentase efektivitas kegiatan, dengan hasil seperti ditunjukkan Tabel 11 dengan rata-rata keseluruhannya sebesar 126,2 persen.

Pelaksanaan kegiatan tera dan tera ulang di Unit Pelaksana Teknis Metrologi sejak tahun 2008 hingga tahun 2012 memiliki tingkat efektivitas yang fluktuatif Tahun 2008 kegiatan tera ulang sangat efektif, namun pada tahun 2009 menurun hingga efektif, bahkan pada tahun 2010 menjadi tidak efektif. Namun selanjutnya pada tahun 2011 dan tahun 2012 meningkat menjadi sangat efektif. Secara keseluruhan selama periode lima tahun (2008 s/d 2010).

Efisiensi kegiatan tera dan tera ulang

Efisiensi adalah pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan perbandingan antara output yang dihasilkan terhadap input yang digunakan (*cost of output*). Tingkat efisiensi Unit Pelaksana Teknis Metrologi sebagai Instansi yang melakukan kegiatan tera atau tera ulang UTTP kepada masyarakat dapat diketahui dengan menggunakan formula dibawah ini :

$$CCER = \frac{\text{Biaya Operasional}}{\text{Realisasi Penerimaan}} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

Hasil perhitungan CPI berupa persentase tingkat efisiensi tersebut akan kategorikan pada kriteria efisiensi, sesuai Tabel 13

Tabel 13
Perhitungan Efisiensi Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Tera dan Tera Ulang dari Tahun 2008 Sampai Dengan 2012

Tahun	Biaya Operasional	Realisasi	CCER
	Kegiatan (Rp)	Penerimaan (Rp)	
2008	320.960.000	252.596.750	127
2009	396.421.325	236.521.150	168
2010	140.634.500	84.885.050	166
2011	183.798.000	361.682.470	51
2012	250.000.000	414.454.500	60
Rata-rata	258.362.765	270.027.984	114,4

Sumber : data olahan Disperindag Provinsi Bali, 2012

Perhitungan efisiensi pelaksanaan kegiatan pelayanan tera dan tera ulang periode 5 tahun yaitu dari tahun 2008 sampai dengan 2012 dilakukan dengan metode CCER seperti tunjukkan tabel 13.

Efisiensi kegiatan pelaksanaan pelayanan tera dan tera ulang yang dilaksanakan oleh instansi Unit Pelaksana Teknis Metrologi Provinsi Bali, yang dihitung untuk kurun waktu lima tahun terakhir yaitu tahun 2008 sampai tahun 2012 secara keseluruhan mendapatkan rata-rata sebesar 114,4 persen.

Kinerja Pelayanan Tera dan Tera Ulang Unit Pelaksana Teknis Metrologi

Jumlah masyarakat yang mempunyai alat Ukur, Takar, Tambang dan Perlengkapannya (UTTP) yang terdata tahun 2011 di Provinsi Bali adalah sebesar 7972 orang atau disebut juga wajib tera, yang tersebar di 9 (sembilan) Kabupaten/kota, seperti yang ditunjukkan tabel 14. Pada tabel 14 ditunjukkan Kota Denpasar merupakan daerah yang paling banyak mempunyai komposisi jumlah populasi wajib tera atau pemilik UTTP sebanyak 1580 orang dan mendapatkan sampel penelitian sebanyak 20 responden dan yang paling sedikit jumlah responden adalah kabupaten Klungkung dengan jumlah populasi wajib tera sejumlah 650 orang dan mendapatkan sampel responden sebanyak 8 orang wajib tera.

Tabel 14

Jumlah pemilik UTTP di Kabupaten/Kota

Kabupaten dan Kota	Jumlah populasi	Jumlah sampel
Badung	696	9
Denpasar	1580	20
Gianyar	841	10
Klungkung	650	8
Bangli	566	7
Karangsem	839	10
Buleleng	1277	16
Jembrana	755	9
Tabanan	768	10
Total	7972	99

Sumber : data olahan Disperindag Provinsi Bali, 2012

Distribusi responden menurut tingkat pendidikannya, responden yang memiliki tingkat pendidikan SMU yang terbanyak kemudian diikuti tingkat pendidikan SMP dan perguruan tinggi serta yang terakhir responden yang hanya memiliki tingkat pendidikan SD. Distribusi menurut kelompok umur juga dapat dilihat secara jumlah dan persentase untuk mengetahui secara utuh gambaran identitas responden. Distribusi responden menurut kelompok umur dimana kelompok umur 31 s/d 40 tahun merupakan responden terbanyak dan kelompok umur diatas 60 tahun yang jumlahnya paling sedikit.

Pembahasan

Potensi retribusi pelayanan tera dan tera ulang

Penerimaan retribusi tera atau tera ulang di Provinsi Bali dari tahun ke tahun mengalami fluktuasi baik peningkatan maupun penurunan dikarenakan banyak faktor mulai dari payung hukum, anggaran, pengawasan, sarana prasarana dan lainnya namun sesungguhnya potensi retribusi tera atau tera ulang ini apabila dikelola dengan baik dapat merupakan sumber PAD yang menjanjikan bagi Provinsi Bali.

Target penerimaan retribusi tera atau tera ulang dari tahun 2008 sampai 2012 dengan realisasi penerimaan retribusi tera atau tera ulang seperti Gambar 5.2 mengalami fluktuasi yang cukup tajam, tahun 2008 dan tahun 2009 target dan realisasi tidak berbeda jauh namun Tahun 2010 target dan realisasi penerimaan retribusi menurun tajam sebesar yaitu sebesar Rp. 84.885.050, jumlah ini hanya 30 persen dari target yang ditetapkan, dan realisasi penerimaan retribusi tera atau tera ulang tahun anggaran 2010 ini dikarenakan pungutan

retribusi hanya dilakukan sampai Bulan Juli Tahun 2010, pada Bulan Agustus sampai Desember 2010 pungutan retribusi tersebut tidak diperkenankan lagi karena bertentangan dengan UU No. 28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah. Akibat aturan tersebut Pemerintah Provinsi Bali harus mengeluarkan aturan baru yang mengatur semua pungutan retribusi yang menjadi kewenangan pemerintah Provinsi menjadi satu aturan berupa Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang retribusi sesuai amanat UU No. 28 tahun 2009 tersebut dan hal ini belum dilakukan oleh Pihak Eksekutif maupun Legislatif di Provinsi Bali sehingga menimbulkan kehilangan pungutan retribusi dari pelayanan tera dan tera ulang.

Sejak menjadi hasil temuan BPK RI inilah segala pungutan terhadap retribusi tera atau tera ulang tidak diperkenankan dilakukan pungutan. Saat itu pemerintah Provinsi Bali belum dapat dengan segera membuat aturan baru pengganti Perda tentang retribusi yang mengatur semua pungutan retribusi menjadi satu Perda Retribusi Jasa, dan akibatnya terjadi kekosongan aturan khususnya pada retribusi tera atau tera ulang. Kemudian baru awal tahun 2011 dikeluarkanlah Peraturan Daerah Nomor. 2 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum. Rentan perjalanan waktu dari Bulan Agustus sampai Bulan Desember 2010 Pemerintah Provinsi Bali belum mempunyai kewenangan melakukan pungutan retribusi dari sektor tera atau tera ulang. Dapat dikatakan pemerintah Provinsi Bali *lost of tax* yang mengurangi PAD Provinsi Bali karena keterlambatan mengeluarkan aturan baru yang sah sesuai amanat UU No. 28 tersebut. Pada Tahun 2011 dikeluarkan Perda No. 2 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum yang memuat perubahan tarif retribusi tera/tera ulang, namun rentan waktu Bulan Agustus 2010 sampai Bulan Desember 2010 yang tidak diperkenankan memakai Perda No. 4 Tahun 2004. Maka dari itu pemerintah tetap melakukan tera atau tera ulang kepada masyarakat atau pemilik UTTP dengan tidak melakukan pungutan retribusi ini adalah bagian dari tugas *mandatory* yang diamanatkan Undang-undang no. 8 Tahun 1981 tentang metrologi legal. Dimana aturan ini menjelaskan bahwa pemerintah akan selalu menjamin nilai pengukuran alat UTTP dengan melakukan tera atau tera ulang secara berkala untuk menjaga tertib ukur dimasyarakat sehingga pelayanan tera atau tera ulang tetap dilakukan. Hal inilah yang akan dilihat dengan mengambil data dari berbagai sumber untuk mengetahui seberapa besar pemerintah provinsi Bali kehilangan PAD yang merupakan potensi yang tidak bisa pungut karena adanya kekosongan aturan untuk melakukan pungutan retribusi tera/tera ulang dari kurun waktu Bulan Agustus sampai dengan Bulan Desember 2010.

Secara garis besar alat UTTP dikategorikan menjadi dua golongan yaitu : (1) alat ukur timbangan masa dan alat ukur panjang dan volume, alat ukur timbangan masa meliputi timbangan meja, timbangan sentisimal, timbangan pegas, dacin logam serta lainnya beserta

anak timbangannya berbagai kapasitas meliputi anak timbangan biasa, anak timbangan emas, anak timbangan obat serta anak timbangan miligram dengan kapasitas mulai dari 2 kg, 1 kg, 0,5 kg, 0,25 kg, 1 gram dan lainnya, dan selanjutnya (2) alat ukur arus, panjang dan volume. Alat ukur panjang seperti ukuran panjang mulai penggaris, rolmeter, banmeter, pemarkas, dan lainnya sedangkan alat ukur volume seperti : Bejana ukur 10L, 20L, pompa ukur BBM, Tangki Ukur mobil, datar, tegak dan lainnya sesuai kapasitasnya.

Golongan pertama yaitu alat UTTP berupa alat ukur masa dan timbangan ini merupakan alat ukur yang sebagian besar dimiliki oleh masyarakat golongan menengah ke bawah mulai dari pedagang eceran, petani, peternak, perajin dan lainnya yang terdapat di pedesaan, warung-warung, pasar-pasar tradisional dimana usahanya sangat ketergantungan terhadap alat-alat UTTP dan ditera yang secara berkala setiap tahun untuk menjaga kepastian pengukurannya, pada perhitungan potensi retribusi ini golongan ini mempunyai retribusi sebesar Rp.14.829.000 atau sebesar 0,24 persen dari total potensi retribusi.

Golongan kedua meliputi alat ukur arus, panjang dan volume, untuk alat ukur arus, seperti meter air, meter listrik, meter arus kerja dan lainnya memperoleh retribusi sebesar Rp.17.477.350 atau sebesar 28 persen. Untuk alat ukur panjang dimana alat ukur ini sebagian besar digunakan untuk usaha seperti pedagang kain, plastik, benang, meteran tukang, penggaris, rolmeter, serta lainnya ini memperoleh retribusi sebesar Rp.2.056.000 atau sebesar 3 persen. Jenis alat ukur volume, jenis ini sebagian besar dimiliki golongan menengah keatas, para pengusaha migas, pengusaha pelayaran dan lainnya alat ini meliputi pompa ukur BBM yang dimiliki oleh Stasiun Pengisian Bahan bakar Umum (SPBU), SPBE, SPBG, tangki ukur mobil (TUM), tangki ukur tegak, tangki ukur datar dan tangki tongkang dan lainnya,. Khusus untuk pompa ukur BBM dilakukan uji tera secara berkala setiap 6 bulan sekali, karena pemakaiannya sangat *sensitif* dan digunakan secara terus menerus, jenis ini memperoleh retribusi sebesar Rp.26.342.500 atau sebesar 43,4 persen.

Jumlah keseluruhan retribusi yang didapatkan pada pelayanan tera atau tera ulang kurun waktu 5 bulan yaitu Bulan Agustus sampai Bulan Desember 2010 yang merupakan potensi yang seharusnya didapat sebesar Rp.60.704.850. Retribusi pelayanan tera dan tera ulang yang hilang seharusnya tidak terjadi, apabila ada koordinasi dan evaluasi yang intensif antar satuan perangkat kerja daerah (SKPD) dilingkungan pemerintahan Provinsi Bali baik instansi teknis pemungut PAD, instansi perangkat bidang hukum, maupun instansi pemerintahan lainnya.

Efektifitas Pelaksanaan Kegiatan Tera dan Tera Ulang

Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi/Instansi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif. Efektivitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Richard M. Steers, 1980).

Secara keseluruhan efektivitas kegiatan tera dan tera ulang pada Unit Pelaksana Teknis Metrologi sesuai Tabel 18 mendapatkan nilai CPI 126,2 yang dikategorikan *sangat efektif* ini berarti perbandingan antara realisasi pendapatan dari retribusi pelayanan tera dan tera ulang dengan target retribusi yang ditetapkan setiap tahunnya oleh Pemerintah Provinsi Bali periode lima tahun terakhir dari Tahun 2008 sampai dengan 2012 sudah melampaui target penerimaan retribusi yang ditetapkan. Secara umum kemampuan Unit Pelaksana Teknis Metrologi sebagai salah satu instansi pemungut retribusi dari pelayanan tera dan tera ulang sangat baik dan ini sesuai dengan Mardismo (2009) menyatakan *value for money* merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasarkan efektivitas kegiatan. Penelitian tentang efektivitas kegiatan ini juga dilakukan pada Sriani (2004) namun meneliti efektivitas Kantor Pelayanan Pajak Denpasar dalam melakukan pungutan pajak yang mendapatkan hasil efektif.

Efisiensi Pelaksanaan Kegiatan Tera dan Tera Ulang

Proses kegiatan operasional dapat dikatakan efisien apabila suatu produk atau hasil kerja tertentu dapat dicapai dengan penggunaan sumber daya dan yang serendah-rendahnya (*spending well*). Untuk mengetahui efisiensi pada kegiatan Unit Pelaksana Teknis Metrologi kurun waktu 5 tahun terakhir yaitu dari tahun 2008-2012 seperti Tabel 5.14 dapat dilakukan dengan Perhitungan metode *Cost of Collection Efficiency Ratio (CCER)* yaitu dengan membandingkan antara biaya yang dikeluarkan dengan realisasi penerimaannya (sidik,1994). Perhitungan CCER berupa persentase efisiensi tersebut akan kategorikan pada kriteria efisiensi sehingga didapat tingkat efisiensi kinerja.

Tabel 19
Efisiensi Pelaksanaan Kegiatan Tera dan Tera Ulang dari Tahun 2008
Sampai Dengan 2012

Tahun	Biaya Operasional	Realisasi	CCER	Efisiensi
	Kegiatan (Rp)	Penerimaan (Rp)		
2008	320.960.000	252.596.750	127	Tidak efisien
2009	396.421.325	236.521.150	168	Tidak efisien
2010	140.634.500	84.885.050	166	Tidak efisien
2011	183.798.000	361.682.470	51	Sangat efisien
2012	250.000.000	414.454.500	60	Sangat efisien
Rata-rata	258.362.765	270.027.984	114,4	Tidak efisien

Sumber : data penelitian 2012

Tabel 19 didapat bahwa pada tahun 2008 sampai dengan tahun 2010 pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Metrologi adalah tidak efisien karena anggaran yang digunakan untuk operasional kegiatan tera atau tera ulang melebihi hasil atau realisasi penerimaan retribusi. Namun pada tahun 2011 sampai dengan tahun 2012 tergolong sangat efisien kondisi ini berbanding terbalik dengan periode tahun 2008 sampai dengan tahun 2010. Secara keseluruhan periode tahun 2008 sampai dengan 2012 efisiensi pelaksanaan kegiatan tera dan tera ulang di Unit Pelaksana Teknis Metrologi berjalan tidak efisien, yang berarti biaya yang diperlukan untuk operasional (input) jauh lebih besar dengan hasil penerimaan retribusi tera dan tera ulang yaitu 114,4 persen. Efisiensi ini juga diteliti oleh Arya Semadi (2005) meneliti tentang efisiensi PDAM kabupaten Klungkung ditinjau perspektif keuangan dengan menggunakan rasio keuangan PDAM Kabupaten Klungkung dan mendapatkan hasil efisien.

Kinerja pelayanan tera dan tera ulang

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkatan pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program. Kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic Planning*) suatu organisasi (Indra Bastian, 2001). Secara umum dapat juga dikatakan bahwa kinerja merupakan prestasi yang dapat dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu. Untuk mengetahui keberhasilan/kegagalan suatu organisasi seluruh aktivitas organisasi tersebut harus dapat diukur.

Pengukuran kinerja pelayanan tera atau tera ulang kepada masyarakat pada Unit Pelaksana Teknis Metrologi akan didapatkan dengan data responden yang disebutkan diatas sebanyak 99 responden yang tersebar diseluruh Kabupaten atau kota se-Bali, serta tingkat pendidikan serta jenis pekerjaan yang berbeda. Responden tersebut memberikan penilaiannya terhadap 14 variabel atau pertanyaan dan diberi nilai/score 1 sampai 4 sesuai tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat.

Tingkat persentase efektifitas kinerja pelayanan yang diberikan unit pelaksana teknis metrologi secara keseluruhan adalah 0,79 dan sesuai kepmendagri No.690.900.327,1996 yang dikategorikan *cukup efektif*, Ini berarti bahwa pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam hal ini masyarakat yang memiliki alat ukur,takar,timbang dan perlengkapannya dengan melihat ke 14 variabel adalah sudah cukup efektif perlu ditingkatkan lagi. Seperti dijelaskan pada Tabel 20.

Hasil perhitungan secara keseluruhan mendapat hasil *cukup efektif* yang berarti pengukuran penilaian kinerja pelayanan tera dan tera ulang yang diberikan oleh instansi Unit Pelaksana Teknis Metrologi Provinsi Bali sesuai dengan 14 variabel yang di pakai, variabel tersebut meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan dan kepastian petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dan kewajaran biaya pelayanan, yang cukup memuaskan pelanggan atau masyarakat.

Tabel 20 Efektivitas Kinerja Pelayanan pada Masing-Masing Variabel

No	Variabel	Jumlah score Variabel	Jumlah score responden	(%)	Penilaian
1	Prosedur Pelayanan	396	331,00	0,84	Sangat efektif
2	Persyaratan Pelayanan	396	326,00	0,82	Sangat efektif
3	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	396	333,00	0,84	Sangat efektif
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	396	315,00	0,80	Sangat efektif

5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	396	319,00	0,81	Sangat efektif
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	396	329,00	0,83	Sangat efektif
7	Kecepatan Pelayanan	396	289,00	0,73	Cukup efektif
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	396	294,00	0,74	Cukup efektif
9	Kesopanan dan Keramahan Pelayanan	396	306,00	0,77	Cukup efektif
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	396	304,00	0,77	Cukup efektif
11	Kepastian Biaya Pelayanan	396	313,00	0,79	Cukup efektif
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	396	325,00	0,82	Sangat efektif
13	Kenyamanan Lingkungan Pelayanan	396	284,00	0,72	Cukup efektif
14	Keamanan Pelayanan	396	308,00	0,78	Cukup efektif
Jumlah		5544	4376	0,79	Cukup efektif

Sumber : data olahan 2012

Penelitian ini pernah dilakukan oleh Ratih Iswari (2011) yang meneliti tentang penilaian kinerja secara aspek finansial dan non finansial Perusahaan Daerah Kota Denpasar. Secara aspek finansial ditinjau dari rasio ekonomis, efisiensi dan efektivitas sedangkan non finansial dilihat dari perspektif kepuasan pedagang di pasar dengan melakukan evaluasi terhadap bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan atau kepuasan dan Empati. Variabel yang digunakan berbeda dengan penelitian ini namun secara umum memiliki kesamaan tentang pengukuran pelayanan sesuai dengan indeks kepuasan konsumen.

Mengetahui hasil penilaian terhadap pelayanan tera dan tera ulang kepada masyarakat ini *cukup efektif* ini dapat sebagai bahan evaluasi dan diharapkan ke depan mampu ditingkatkan kembali oleh Unit Pelaksana Teknis Metrologi Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan tera dan tera ulang yang lebih baik kepada masyarakat yang dimulai dari komitmen semua pihak baik pimpinan dan staf pelaksana diiringi dengan peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia serta kesejahteraan yang mendukung.

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis terhadap potensi, efektivitas, efisiensi dari tahun 2008 sampai dengan Tahun 2012, serta dan kinerja pelayanan tera atau tera ulang Unit Pelaksana Teknis Metrologi dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Potensi penerimaan retribusi dari pelayanan tera dan tera ulang di Provinsi Bali Tahun 2010 yang belum dipungut tergolong cukup besar karena dari Bulan Agustus sampai dengan Bulan Desember tidak diperkenankan melakukan pungutan retribusi karena aturan sebelumnya yaitu PERDA no.6 Tahun 2004 tentang Retribusi Tera dinyatakan tidak berlaku lagi.
2. Tingkat efektivitas pada pelaksanaan kegiatan tera atau tera ulang periode tahun 2008 sampai dengan 2012 dapat dikategorikan *sangat efektif* karena realisasi penerimaan retribusi melampaui target yang ditetapkan
3. Tingkat efisiensi dari pelaksanaan kegiatan pelayanan tera atau tera ulang mendapatkan kategori *tidak efisien* yang berarti biaya operasional kegiatan lebih besar dari penerimaan retribusi pelayanan tera dan tera ulang.
4. Kinerja pelayanan tera dan tera ulang UTTP yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Metrologi dikategorikan *cukup efektif atau cukup memuaskan*.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan diatas maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Instansi pemerintah diharapkan menjalin koordinasi dengan baik antara instansi – instansi perangkat daerah baik masalah hukum, teknis, serta lainnya sehingga permasalahan ini tidak terjadi lagi dan kedepan diharapkan juga ada kebijakan dari pemerintah daerah yang nyata untuk lebih meningkatkan potensi retribusi pelayanan tera ini, seperti dilakukan kebijakan pengawasan serta penindakan pelanggaran kepada masyarakat pemilik UTTP dengan sanksi yang tegas sesuai ketentuan, serta untuk mengetahui jumlah keseluruhan alat UTTP yang ada di Provinsi Bali perlu dilakukan pendataan menyeluruh baik alat UTTP maupun pemilik UTTP bahkan produsen alat UTTP yang produknya ada di Provinsi Bali.
2. Efektifitas dan efisiensi pelaksanaan program tergantung dari banyaknya jumlah wajib tera yang melakukan tera ulang sehingga Unit Pelaksana Teknis Metrologi diharapkan melakukan upaya-upaya meningkatkan jumlah wajib tera yang melakukan tera ulang.
3. Kerjasama dilakukan dengan perusahaan seperti PT. (persero) PLN, PDAM Kabupaten dan Kota, Pertamina, perusahaan taxi, dan lainnya agar semua jenis alat UTTP wajib ditera dan tera ulang sesuai ketentuan yang ada sehingga apabila ini tercapai semua alat

UTTP di Provinsi Bali diharapkan akan meningkatkan PAD dan Provinsi Bali sebagai provinsi tertib ukur dapat terwujud.

Referensi

- Abdul Halim, 2007. *Akuntansi Sektor Publik Keuangan daerah*, Edisi ketiga. Jakarta : Salemba Empat
- Anonim, 2010. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Tesis dan Disertasi*. Denpasar : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana
- Arya Semadi, I Putu. 2005. *Penelitian Kinerja PDAM Kabupaten Klungkung dengan menggunakan Balanced Scorecard periode 2001-2005*. Skripsi Sarjana jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.
- Caroline Paskarina, Dede Mariana, Tjipto Atmoko, 2007. *Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Pasar di Kota Bandung*. Bandung : Lembaga Penelitian Universitas Padjajaran Bandung.
- Depdagri, 1996, Keputusan Dalam Negeri No.690.900.327 tentang Pedoman Penilaian dan Kinerja Keuangan. Sekretariat Negara, Jakarta.
- Dwiyanto, A. 2002. *Reformasi birokrasi publik Indonesia*. Yogyakarta : UGM
- Handoko, T.H. 1995. *Manajemen Personalia dan SDM*. Edisi Dua. Yogyakarta : BPFE.
- Indra Bastian. 2001. *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Pengembangan Akuntansi FE UGM.
- _____, 2007. *Indag dalam angka*. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali
- _____, 2008. *Indag dalam angka*. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali
- Koswara, E. 2002. *Menyongsong Pelaksanaan Otonomi Daerah berdasarkan UU. No. 22 Tahun 1999 : Suatu telaah menyangkut Kebijaksanaan pelaksanaannya dan kompleksitasnya*. CSIS 26 (1) : h.51-52
- Kaplan, Robert dan Norton, David P (Peter R. Yosi Pasla, Penerjemah). 2002 *Balanced scorercard : menerapkan strategi menjadi aksi*. Jakarta : Erlangga.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta : Andi Offset

- Mc Cloy, R.A., Campbel, J.P., and Cudeck R.1994.A Confirmatory Test of Model Performance Determinan, *Journal of Applied Psychology*.79(4) : h: 493-505
- Mahsun,Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi ke-1. Yogyakarta :. BPFE
- Obsorne.1997. *PAD dalam rangka otonomi daerah*, Bandung : Citra Umbara.
- Prawirosentono,S.1999, *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta : BFEE
- _____,2004,*Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 6 Tahun 2004 tentang Retribusi Tera dan Tera Ulang*, Pemerintah Provinsi Bali.
- _____,2011,*Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 2 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum*, Pemerintah Provinsi Bali.
- Sriani, Ni Ketut. 2004. Kinerja KPP Denpasar dan Pemungutan Pajak Penghasilan. Tesis Magister Ekonomi Pembangunan pada Program Pasca Sarjana Universitas Udayana, Denpasar.
- Sugiyono, 2008. *Metodelogi Penelitian Bisnis*.Bandung : Alfabeta.
- Trisna dewi,2005. *Balanced Scorecard sebagai alat pengukuran kinerja pada PDAM Kota Denpasar*. Tesis Magister Ekonomi Pembangunan pada Program Pasca Sarjana Universitas Udayana, Denpasar.