

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan sistem informasi dalam era globalisasi saat ini berlangsung dengan cepat dan menghasilkan perubahan yang beragam di berbagai sektor. Perkembangan ini memiliki dampak yang sangat penting di instansi pemerintahan, terutama dalam pengolahan data yang sebelumnya dilakukan secara manual, sekarang secara bertahap mulai digantikan oleh komputer sebagai alat pemroses data.

Sistem informasi menjadi elemen penting dalam aktivitas instansi pemerintah, salah satunya adalah dalam pelayanan masyarakat. Pemerintah memiliki peran dalam mewujudkan perlindungan terhadap konsumen melalui peningkatan standardisasi, pemberdayaan konsumen, pengawasan barang dan/atau jasa yang beredar, tertib ukur serta pengendalian mutu barang dan/atau jasa. Peningkatan upaya perlindungan konsumen ditujukan untuk mendukung tumbuhnya dunia usaha agar mampu melakukan inovasi dan menghasilkan beraneka ragam produk yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sesuai dengan Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 968 Tahun 2019, pelaksanaan tera dan tera ulang dilakukan dalam rangka menjamin kebenaran hasil pengukuran dalam transaksi perdagangan yang meliputi pemeriksaan, pengujian, dan pembubuhan tanda tera pada Alat-alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya (UTTP). Hal tersebut dilakukan dalam rangka mewujudkan perlindungan terhadap tujuan umum melalui upaya untuk memastikan akurasi pengukuran dan kebenaran aturan dan kepastian hukum [1].

Pelaksanaan tera dan/atau tera ulang memiliki kaitan dengan Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Nomor 44 Tahun 2021, yaitu untuk menjamin kebenaran pengukuran, penakaran, dan penimbangan dalam menyelenggarakan kegiatan Metrologi Legal yang meliputi pengujian dalam rangka Persetujuan Tipe UTTP, Tera dan Tera Ulang UTTP, serta pengawasan di bidang metrologi legal, perlu dipastikan

bahwa standar ukuran metrologi legal yang digunakan harus mampu telusur ke Satuan Sistem International. Untuk memastikan ketertelusuran standar ukuran metrologi legal dilakukan kegiatan kalibrasi dan verifikasi Standar Ukuran secara berkala dengan jangka waktu tertentu [2].

Instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan masyarakat dalam bidang metrologi meliputi pelaksanaan pengujian UTTP, kegiatan verifikasi standar ukuran, dan kalibrasi alat ukur metrologi teknis adalah Direktorat Metrologi yang berada di Jalan Pasteur No.27 Bandung. Dalam pelaksanaannya Direktorat Metrologi memiliki unit khusus yang bernama Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV (UPTP IV). UPTP IV merupakan unit *Front Desk* yang dikhususkan untuk melayani para pelanggan di Direktorat Metrologi.

Proses pelayanan UPTP IV dibantu dengan sistem informasi untuk mempermudah petugas dan pelanggan. Sistem informasi menjadi bagian yang sangat berpengaruh dalam kinerja pelayanan UPTP IV. Keberhasilan sistem informasi berpengaruh dalam kelancaran kinerja pelayanan UPTP IV. Keberhasilan sistem informasi dalam penerapannya dipengaruhi dari cara sistem tersebut dijalankan, tingkat kemudahan sistem tersebut bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan.

Direktorat Metrologi dalam upaya meningkatkan pelayanan di UPTP IV membuat suatu sistem informasi yang bernama Sistem Informasi Manajemen Pelaporan Tera dan Tera Ulang serta Pengawasan Metrologi Legal yang selanjutnya disebut dengan SIMPEL. Sistem informasi ini mulai digunakan pada 9 Mei 2022 secara bertahap menggantikan penggunaan sistem informasi yang lama. SIMPEL mewajibkan pelanggan untuk membuat akun online yang dapat diakses melalui alamat <https://metrologi.kemendag.go.id/>. Akun *online* tersebut yang akan digunakan oleh pelanggan untuk mendaftarkan alat ukur mereka yang akan dilakukan tera, tera ulang, kalibrasi, atau verifikasi. SIMPEL diharapkan dapat mempermudah pelanggan dan petugas UPTP IV dalam proses pelayanan serta membantu dalam mengurangi penggunaan kertas.

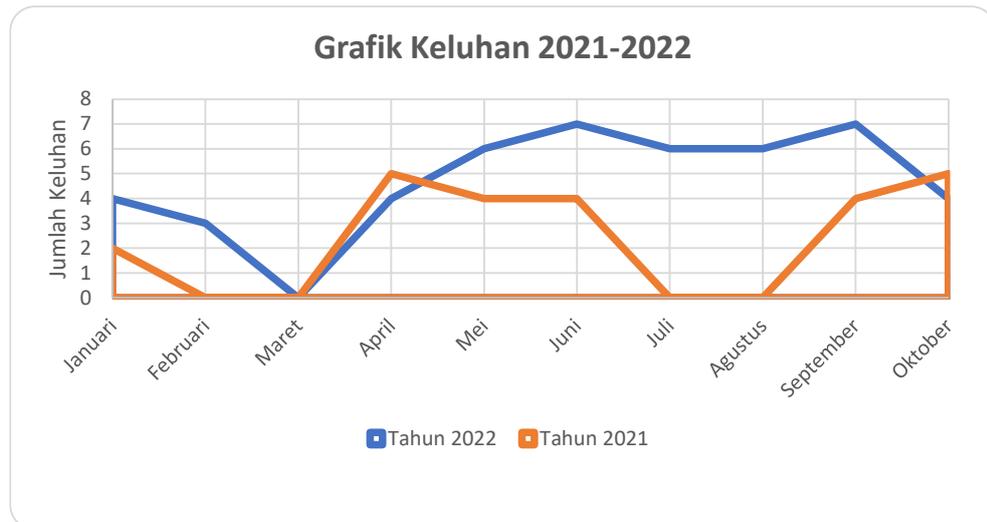
Namun, dalam pelaksanaan penerapan SIMPEL UPTP IV masih ditemukan banyak kendala mulai dari pihak pelanggan dan pihak petugas UPTP IV itu sendiri. 12 dari 12 petugas UPTP IV mengeluhkan penggunaan SIMPEL UPTP IV karena justru jadi memperlambat proses pelayanan dan bertambahnya pekerjaan. Hampir setiap pelanggan yang datang juga mengeluhkan alur proses pelayanan yang baru ini karena menurut mereka sistem yang baru ini menjadi lebih lama. Kendala yang sering ditemukan secara umum diantaranya adalah ketika pembuatan akun, terjadi *bug* dalam sistem, ketidaksesuaian biaya, dan ketidaksesuaian jenis dan spesifikasi alat ukur. Sementara solusi yang diberikan apabila terjadi kendala seperti yang telah disebutkan, yaitu proses layanan dibantu dengan menggunakan aplikasi lama sebelumnya. Selain itu Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Direktorat Metrologi pada bulan Mei 2022 sampai dengan Oktober 2022 mengalami penurunan dibandingkan dengan pada tahun 2021. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 grafik jumlah PNBP di bawah ini.



Gambar 1. 1 Jumlah PNBP

(Sumber: Direktorat Metrologi)

Jumlah keluhan pada tahun 2022 juga bertambah dibandingkan dengan tahun 2021 semenjak penggunaan SIMPEL UPTP IV. Jumlah keluhan yang bertambah semenjak penggunaan aplikasi SIMPEL dapat dilihat pada Gambar 1.2. Jumlah keluhan mulai meningkat pada bulan Mei 2022.



Gambar 1. 2 Grafik Jumlah Keluhan

(Sumber: Direktorat Metrologi)

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Keni dalam jurnalnya secara garis besar terdapat pernyataan bahwa pendapatan adalah salah satu indikator kunci yang sering digunakan untuk mengukur kinerja suatu organisasi, baik dalam sektor bisnis maupun sektor publik. Tingkat pendapatan organisasi mencerminkan seberapa efektif strategi bisnisnya, kemampuan dalam menghasilkan nilai, dan daya tarik produk atau layanannya bagi pelanggan [3]. Berdasarkan hal tersebut, maka jumlah PNBPN menjadi salah satu ukuran dari baik atau tidaknya kinerja layanan UPTP IV.

Selain dari PNBPN, jumlah keluhan yang diterima juga dapat menjadi tolak ukur kualitas kinerja layanan UPTP IV. Paulo Rita mengungkapkan dalam jurnalnya bahwa dalam konteks produk konsumen menunjukkan bahwa produk dengan cacat atau kurangnya kemampuan teknis seringkali berujung pada peningkatan keluhan dari pelanggan. Produk atau layanan yang memiliki kemampuan teknis yang baik cenderung memberikan pengalaman positif kepada pelanggan dan mengurangi peluang timbulnya masalah atau keluhan yang dijadikan sebagai faktor penentu kinerja [4].

Mengacu pada masalah di atas dan beberapa penelitian yang telah dilakukan, efektivitas dan kemampuan teknis suatu produk (dalam hal ini adalah aplikasi SIMPEL) memiliki peran dalam menentukan kualitas kinerja suatu organisasi sehingga memerlukan adanya evaluasi. Metode regresi linear berganda cocok digunakan ketika memiliki beberapa faktor atau variabel

independen yang diyakini memiliki dampak bersama-sama terhadap variabel dependen, dan ingin memahami sejauh mana pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen [5]. Oleh sebab itu maka dilakukan penelitian untuk melakukan evaluasi efektivitas dan kemampuan teknis pengguna SIMPEL UPTP IV terhadap kinerja layanan UPTP IV Direktorat Metrologi menggunakan metode regresi linear berganda.

1.2. Perumusan Masalah

Menurut gambaran latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka identifikasi rumusan masalah dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menemukan:

1. Bagaimana evaluasi efektivitas dan kemampuan teknis pengguna SIMPEL terhadap kinerja layanan UPTP IV secara parsial dan simultan?
2. Bagaimana usulan dalam meningkatkan efektivitas dan kemampuan teknis pengguna SIMPEL terhadap kinerja layanan UPTP IV?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Evaluasi aplikasi SIMPEL dari pengaruh efektivitas dan kemampuan teknis pengguna SIMPEL terhadap kinerja layanan UPTP IV secara parsial dan simultan.
2. Menyampaikan usulan-usulan yang dapat meningkatkan efektivitas dan kemampuan teknis pengguna SIMPEL terhadap kinerja layanan UPTP IV.

1.4. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan agar penelitian terfokus pada masalah dan tujuan penelitian ini. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Responden hanya diambil dari pelanggan yang datang ke UPTP IV dan petugas UPTP IV yang menggunakan aplikasi SIMPEL.

2. Variabel yang digunakan adalah variabel efektivitas, variabel kemampuan teknis dan variabel kinerja.
3. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.
4. Waktu pengumpulan data difokuskan pada periode waktu Januari 2023 sampai dengan Februari 2023.
5. Metode analisa yang digunakan adalah regresi linear berganda.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah dengan mengetahui pengaruh efektivitas dan kemampuan teknis pengguna SIMPEL terhadap kinerja layanan UPTP IV diharapkan dapat menjadi masukan serta evaluasi bagi kepala mutu Direktorat Metrologi agar dapat tetap menjaga efektivitas kinerja layanan UPTP IV sehingga terus berkembang dengan baik.

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan Laporan ini terdiri dari enam bab dengan uraian penjelasan pada tiap bab untuk mempermudah dalam pembahasan masalah. Pokok bahasan pada setiap bab diuraikan pada penjelasan berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian deskripsi mengenai landasan teori yang digunakan sebagai referensi untuk pembuatan model dan metode yang digunakan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai gambaran urutan dan tata cara penyelesaian masalah berupa gambaran terstruktur dalam bentuk *flowchart* disertai dengan penjelasan pada setiap tahapnya.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi data-data yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah dan pengolahan data secara bertahap.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan interpretasi dan analisis berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pencapaian yang telah ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian dan saran serta masukan bagi kelanjutan penelitian berikutnya.