

Kajian Kualitas Pelayanan Tera Ulang Meter Taksi Pada Unit Pelaksana Teknis
Dinas Metrologi Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Utara

Affandi Rahim
John H. Goni

Abstract: The aim of this study is to determine and describe the quality of service of taxi meter re-calibration in Metrology technical service unit North Sulawesi Province. So far, there is no success parameters that can be used as a reference service that the service has been provided by either or even vice-versa.

Method used in this study was a qualitative method using a qualitative descriptive approach. The data was collected by observation, interviews and documentation obtained from the informants in this study, namely the five informants as a taxi driver and data was synchronized with the chief executive office of metrology unit, taxi manager, and executive officers re-calibration.

Results and discussion showed total of armada taxi meter re-calibration in UPTD Metrologi as much as 315 unist. Total re-calibration in 2011 that qualified for the test on re-calibration statue valid and legal based UU No. 2 tahun 1981 about metrologi legal as much as 268 units, and not qualified as much as 47 units, among 20 armadas deviate from the technical provision, ie mileage shown over allowed tolerated is 4 % of mileage that had been tested so that could harm the konsumen taxi users. 17 armadas damaged and in garage.

Conclusions in this research is taxi meter company that operating in North Sulawesi Province not obey yet the rule that on law's requirement except the Blue Bird company as national company that had been applied trade and nexus law. Otherwise the company not applied a tight rules against taxi meter usage so that transaction the drivers between the pasengers use agreement (mouth argo). There are unformity tariff between one company and the other company. So that make the konsumen taxi services users confused. This case not justified on UU No. 2 tahun 1981 about Metrology legal.

Keywords : Quality of taxi meter Re-Calibration

Pengenalan dan aplikasi metrologi legal dalam kehidupan sehari-hari adalah Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal, di mana pada abad perdagangan modern sekarang ini akan semakin penting terutama bagi para pengusaha, pedagang, dan konsumen. Saat ini, baik pedagang, produsen, maupun konsumen dituntut untuk lebih hati-hati dalam ketepatan ukuran serta pemberian informasi tentang barang dan jasa yang diukur, ditakar, dan ditimbang.

Upaya melindungi kepentingan umum dengan adanya jaminan kebenaran pengukuran serta adanya ketertiban dan kepastian hukum dalam pemakaian satuan

Affandi Rahim adalah Lulusan Program Studi PSP Pascasarjana Unsrat

John H. Goni adalah Dosen Program Studi PSP Pascasarjana Unsrat

ukuran, standar satuan, metode pengukuran, dan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya merupakan sebuah amanah yang diemban dan dilaksanakan oleh Pemerintah beserta aparaturnya, di bawah koordinasi Menteri yang membidangi metrologi legal yaitu Menteri Perdagangan.

Taksi ialah armada angkutan umum, dimana pengguna membayar ongkos atau tarif berdasarkan jarak atau waktu yang telah dikonversi kenilai rupiah. Angkutan taksi sudah merupakan kebutuhan yang umum bagi masyarakat sehingga dari tahun ketahun armada mobil taksi selalu bertambah. Seiring dengan semakin berkembangnya jumlah alat-alat ukur yang beredar di Provinsi Sulawesi Utara terutama meter taksi, maka pelayanan di Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Metrologi Provinsi Sulawesi Utara semakin meningkat volume kerjanya. Di dalam penelitian ini yang akan difokuskan pada kualitas pelayanan tera ulang meter taksi, yang dilakukan secara periodik setiap setahun sekali, kecuali bila segel meter taksi putus atau ada perubahan tarif dasar angkutan taksi yang dikeluarkan secara resmi oleh Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka sangat perlu untuk dilakukan pengkajian secara tentang kualitas pelayanan tera ulang meter taksi pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Utara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Setember 2011 sampai bulan Desember 2011. Penelitian ini bertempat di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Utara.

Penelitian ini untuk mengkaji kualitas pelayanan tera ulang meter taksi pada UPTD Metrologi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Utara, dengan unsur-unsur pokok yang harus ditemukan sesuai dengan rumusan masalah, tujuan, dan kegunaan penelitian, dalam penelitian ini akan digunakan metode penelitian kualitatif.

Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Sumber data dalam penelitian ini akan disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Subjek penelitian disini ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling* terdiri dari: (1) Supir taksi yang datang disaat menera ulang meter taksinya, (2) Kepala UPTD Metrologi, (3) Pengusaha taksi, dan Petugas pelaksana tera ulang meter taksi.

Menurut Sugiono (2007), analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam satu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Dalam penelitian ini penulis mempergunakan analisis kualitatif. Di dalam penelitian kualitatif analisis data harus dimulai sejak awal. Data yang diperoleh dalam lapangan segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis. Analisis kualitatif ini ada bermacam-macam cara yang dapat diikuti. Mengikuti langkah-langkah berikut yang masih sangat bersifat umum yakni reduksi data, display data, mengambil kesimpulan dan verifikasi.

HASIL PENELITIAN

UPTD Metrologi dibentuk dalam upaya untuk melindungi konsumen dan produsen terhadap jaminan kebenaran pengukuran serta ketertiban dan kepastian hukum dalam pemakaian satuan pengukuran, standar satuan, metode pengukuran,

dan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya (UTTP) merupakan tugas tanggung jawab Direktorat Metrologi, Direktorat Jenderal Standardisasi dan Perlindungan Konsumen Kementerian Perdagangan bersama-sama dengan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara dan Pemerintah Kabupaten/kota.

Jumlah Perusahaan transportasi taksi di Provinsi Sulawesi Utara sebanyak 4 (empat) perusahaan transportasi dengan jumlah armada yang ditera ulang pada UPTD Metrologi seluruhnya sebanyak 315 unit seperti pada tabel 1 bahwa pada tahun 2011 jumlah yang memenuhi syarat tera ulang atau dinyatakan baik dan sah sebanyak 268 unit dan yang dinyatakan tidak memenuhi syarat sebanyak 47 Unit, diantaranya ada 20 armada menyimpang dari ketentuan teknis dan 17 armada dalam keadaan rusak dan berada dibengkel.

Hasil tera ulang tahun 2011 didapati unjuk kerja dari beberapa argo/ meter taksi yang tidak memenuhi syarat seperti penunjukan meter taksi kurang dari toleransi yang diijinkan yaitu 4 %. Blue Bird 20 armada, Celebrity 13 armada, Kokapura 9 armada dan Dian Taksi 5 armada. Rata-rata penunjukan jarak tidak sesuai lagi dengan toleransi yang diijinkan sebagaimana yang ditunjukkan oleh standar uji. Direkomendasikan untuk diperbaiki atau dicocokkan dengan standar uji. Setelah itu kemudian dilakukan tera ulang untuk menguji kebenaran alat ukur meter taksi tersebut.

Informan menyatakan bahwa penyalahgunaan meter taksi dilapangan umumnya ada dua bagian, yaitu : yang tampak dan penyalahgunaan tak tampak.

- 1) *Visible fraud* (penyalahgunaan yang tampak)
 - a) Penunjukan tarif yang tidak sesuai ketetapan pemerintah.
 - b) Tidak adanya tanda tera pada meter taksi.
 - c) Penunjukan meter yang tidak jelas.
 - d) Melakukan transaksi tidak menggunakan meter taksi (argo mulut)
- 2) *Invisible fraud* (penyalahgunaan yang tidak tampak)
 - a) Penambahan pulsa palsu (argo kuda) berupa injeksi pulsa pada kabel transmisi sensor ke perangkat elektronik.
 - b) Perubahan program (*software*) tanpa sejing metrologi.

Penyalahgunaan meter taksi ini bukan hanya terjadi di Manado saja akan tetapi kota-kota besar lainnya bahkan juga terjadi dinegara berkembang maupun negara maju.

Menurut informan, pelayanan di UPTD Metrologi Manado sebagai berikut :

- 1) Tampilan langsung (*Tangibles*), yaitu layanan tampilan fisik UPTD Metrologi kepada pelanggan yang meliputi fasilitas fisik ; perlengkapan, pegawai, alat-alat atau perlengkapan fasilitas pelayanan lain untuk keperluan pelanggan sudah baik seperti keamanan, kebersihan sedangkan perlengkapan uji meter taksi yaitu rol tester, display pembaca agak buram pengadaan menurut catatan pada barang inventaris ialah tahun 1985 dalam kondisi alat sudah tua dan teknologinya sudah tertinggal tapi masih bisa digunakan, untuk tempat ruang tunggu masih sempit sehingga diperlukan perluasan untuk tempat parkir.
- 2) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu reaksi, kesetiaan dan sikap tanggap para karyawan UPTD Metrologi kepada pelanggan seperti penanganan keluhan/komplain yang disampaikan sudah ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kawat segel yang mudah putus diupayakan untuk diusulkan ke Kementerian Perdagangan R.I karena dalam pemilihan bahan yang menentukan adalah kebijakan pusat sebagai pengambil keputusan, dan

disarankan diganti dengan kawat tembaga atau plastik yang tidak mudah putus, alat uji yang sudah tua dan bising telah diusulkan ke Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara melalui APBD tahun 2012 untuk segera diganti dengan alat uji dengan sistem digital, karena alat ini sangat vital untuk menentukan kualitas pelayanan tera ulang pada UPTD Metrologi.

- 3) Kepastian (*Assurance*), yaitu kemampuan UPTD Metrologi memberikan kepastian yang dapat menimbulkan percaya diri pelanggan terhadap UPTD Metrologi seperti pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya telah dimiliki oleh setiap karyawan. Setiap karyawan UPTD Metrologi berpakaian dinas lengkap dan berada ditempat selama jam kerja serta wajib berperilaku sopan dan santun kepada setiap orang yang akan dilayani. Untuk memonitor kegiatan ini konsumen yang dilayani dihimbau kepada informan supir taksi untuk menyampaikan keluhan melalui kotak saran yang disiapkan oleh UPTD Metrologi.
- 4) Perhatian individu (*Empathy*) yaitu layanan sepenuh hati dari UPTD metrologi kepada pelanggan berupa perhatian individual yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan setiap pelanggan telah dilaksanakan dengan baik oleh setiap karyawan di UPTD Metrologi. Hal ini dikarenakan, pengawasan yang terus menerus, sehingga waktu antrian dapat diatur dengan baik. Penetapan jadwal giliran pelayanan tera ulang dilakukan dengan mengambil nomor antrian terlebih dahulu sebelum menunggu giliran untuk dilakukan tera ulang.
- 5) Keandalan (*Reliability*) yakni tingkat keandalan yang diberikan UPTD Metrologi meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan telah dilaksanakan sesuai dengan kemampuan dan jumlah karyawan yang ada di UPTD Metrologi. Hasil pelayanan tera ulang meter taksi informan memberi perhatian Khusus terhadap proses pemeriksaan dan pengujian sampai dengan pembubuhan tanda tera agar meter taksi benar dan sesuai dengan standar uji pada UPTD Metrologi Manado.

PEMBAHASAN

Perusahaan transportasi taksi di Provinsi Sulawesi Utara sebanyak 4 (empat) perusahaan transportasi dengan jumlah armada meter taksi yang ditera ulang pada UPTD Metrologi sebanyak 315 unit bahwa pada tahun 2011 jumlah yang memenuhi syarat yang telah diuji kebenaran jarak dan waktu pada tera ulang dinyatakan baik dan sah berdasarkan UU No. 2 Tahun 1981 tentang metrologi legal sebanyak 268 unit, dinyatakan tidak memenuhi syarat sebanyak 47 Unit, diantaranya ada 20 armada menyimpang dari ketentuan teknis yaitu jarak tempuh melebihi toleransi yang diijinkan yaitu 4% dari jarak tempuh yang diuji sehingga dapat merugikan konsumen pengguna taksi. Dan 17 armada dalam keadaan rusak dan berada dibengkel, karena mengalami kecelakaan lalulintas.

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa (Hope dan Muhleman, 1997). Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari UPTD metrologi sebagai organisasi pelayanan jasa tera ulang. Untuk menetapkan kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh UPTD Metrologi, terlebih dahulu organisasi harus mempunyai tujuan yang jelas yakni menjamin kebenaran pengukuran dalam pemakaian alat-alat ukur.

Berbagai definisi diberikan para ahli terhadap kualitas pelayanan. Parasuraman et al (1988) mengartikan kualitas sebagai suatu bentuk sikap, berhubungan namun tidak sama dengan kepuasan, yang merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual. Namun kualitas pelayanan dan kepuasan dibentuk dari hal yang berbeda. Selanjutnya disebutkan bahwa pengertian yang paling umum dari perbedaan kualitas pelayanan dan kepuasan adalah bahwa kualitas pelayanan merupakan satu bentuk sikap, penilaian dilakukan dalam waktu lama, sementara kepuasan merupakan ukuran dari transaksi yang spesifik. Perbedaan antara kualitas pelayanan dan kepuasan mengarah pada cara diskonfirmasi yang dioperasionalkan. Dalam mengukur kualitas pelayanan yang dibandingkan adalah apa yang seharusnya didapatkan, sementara dalam mengukur kepuasan yang diperbandingkan adalah apa yang pelanggan mungkin dapatkan (Parasuraman, et al., 1998).

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa pada dimensi *Tangible* yang memuaskan hanya penampilan personil petugas dan keamanan, lain halnya dengan kebersihan, ruangan uji /pemeriksaan dan alat standar uji meter taksi tidak terawat dengan baik sehingga tidak memuaskan. Hasil kajian Gronroos, mengatakan bahwa ada 3 dimensi kualitas pelayanan, meliputi: *technical quality*, yaitu yang berhubungan dengan *outcome* suatu pelayanan, *functional quality* yang lebih banyak berhubungan dengan proses *delivery* atau bagaimana pelayanan diberikan kepada pelanggan, dan *image* atau reputasi dari produsen yang menyediakan jasa. Alat standar uji meter taksi yang terawat akan mempengaruhi dalam menilai kualitas pelayanan.

Terhadap Pelayanan Dimensi *Responsiveness* keluhan/komplain belum mendapat tanggapan yang mereka harapkan seperti kawat segel mudah putus Surat Keterangan Hasil Pengujian (SKHP) lama terbit. sesuai dengan hasil survei *frontier*, yaitu ada 3 alasan kenapa pelanggan yang mempunyai masalah enggan menyatakan keluhan: (1) masalah yang dihadapi relatif tidak penting, waktu untuk komplain atau biaya yang harus dikeluarkan untuk komplain tidak sebanding dengan manfaat yang akan diperoleh, (2) mereka yakin pihak pemberi pelayanan tidak akan melakukan tindakan apapun atas komplain mereka, dan (3) mereka tidak tahu cara untuk menyatakan complain.

Hal ini sesuai dengan Marsuli, (2005) yang mengatakan bahwa perbaikan mutu pelayanan diprioritaskan pada dimensi yang dianggap penting oleh pelanggan yaitu dimensi *responsiveness*. Pernyataan Irawan (2002) yaitu : pelayanan yang *responsive* atau tanggap sangat dipengaruhi oleh sikap *front line staf*, salah satunya ialah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan pelanggan. Wijono dan Irawan (2002) mengatakan: kepuasan yang didasarkan persepsi dan bukan aktual, mengandung aspek psikologi lain, maka faktor komunikasi dan situasi fisik disekeliling pelanggan yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan.

Tanggapan Informan terhadap dimensi kehandalan (*reliability*) bahwa petugas UPTD Metrologi kurang ramah. Ketepatan waktu pelayanan tidak sesuai dengan yang tertera pada papan pengumuman pelayanan publik bahwa pelayanan tera ulang meter taksi ± 15 menit/ unit taksi. Kondisi ini sesuai dengan pedoman pelayanan prima bahwa penyebab pelanggan tidak puas, ialah dikarenakan tujuh sikap petugas yang merupakan "*sins of service*" yaitu : apatis, menolak, dingin, memposisikan diri lebih tinggi dari pelanggan, bekerja seperti robot ,kaku

terhadap aturan, dan sibuk sendiri. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sangat ditentukan oleh dimensi *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal penting dalam meningkatkan tingkat *reliability* yaitu pembentukan budaya kerja “*error free*”, dan mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan pelayanan “*error free*” .

Banyak penelitian yang telah dilakukan oleh para ahli dalam upaya untuk menemukan definisi penilaian kualitas. Parasuraman, et.al. (1985; 1988) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan (jasa). Dengan kata lain, penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya mereka menambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan. Selisih antara persepsi dan harapan inilah yang mendasari munculnya konsep gap (*perception-expectation gap*) dan digunakan sebagai dasar skala SERVQUAL. Dari penelitian ini ditemukan bahwa penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. *Tangibility*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan keamanan. *Reliability*, yaitu kemampuan UPTD Metrologi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dan terakhir *Emphaty*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Perusahaan meter taksi yang beroperasi di Provinsi Sulawesi Utara belum semua taat pada aturan yang disyaratkan oleh Undang-undang kecuali Perusahaan BB sebagai perusahaan nasional yang sudah menerapkan Perundang-undangan yang berlaku. Selain dari perusahaan tersebut tidak menerapkan aturan yang ketat terhadap pemakaian meter taksi sehingga transaksi supir dengan penumpang hanya menggunakan kesepakatan (argo mulut). Dan tidak ada keseragaman tarif antara perusahaan satu dengan lainnya. Sehingga membingungkan konsumen pengguna jasa taksi. Hal ini tidak dibenarkan dalam UU No. 2 Tahun 1981 tentang metrologi legal.
2. Jumlah armada meter taksi yang ditera ulang pada UPTD Metrologi sebanyak 315 unit. Pada tera ulang pada tahun 2011 jumlah yang memenuhi syarat yang telah diuji pada tera ulang dinyatakan baik dan sah berdasarkan UU No. 2 Tahun 1981 tentang metrologi legal sebanyak 268 unit, dan tidak memenuhi syarat sebanyak 47 Unit, diantaranya 20 armada menyimpang dari ketentuan teknis, yaitu jarak tempuh yang ditunjukkan melebihi toleransi yang diijinkan ialah 4% dari jarak tempuh yang diuji sehingga dapat merugikan konsumen pengguna taksi. Dan 17 armada dalam keadaan rusak dan berada dibengkel, karena mengalami kecelakaan lalulintas.

B. Saran

Sesuai hasil penelitian ini penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Hendaknya Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Metrologi lebih meningkatkan kualitas pelayanan serta pengawasan pada meter taksi. Dengan melakukan tindakan yang tegas terhadap pengusaha taksi yang melanggar ketentuan perundang-undangan.
2. Hendaknya Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Metrologi melakukan antisipasi segera terhadap meter taksi yang tidak memenuhi syarat tera ulang agar segera diperbaiki agar tidak terlanjur dioperasikan, sehingga akan merugikan konsumen pengguna taksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afif F. 1996. *Teknik Penjualan*. Bandung, Penerbit Angkasa.
- Hope dan Muhlemann. 1997. *Service operation Management: Strategy, Design and Delivery*. Printice Hall.
- Irawan H. 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elekmedia Komputindo, Jakarta
- Ibrahim B. 2001, *Panduan Untuk Menghadapi Persaingan Global*, Surakarta, Penerbit Pabelan.
- Irawan, (2002). *Manajemen Pemasaran Moderen*. Penerbit Liberty,. Yogyakarta
- Kotler P. 2001, *Manajemen Pemasaran : Perspektif Asia*. Jogjakarta, Penerbit Andi.
- Marsuli M dan A.G. Utarini (2005). *Mutu Pelayanan Peserta Askes dan Umum Provinsi Bengkulu*. JMPK Vol.08 halaman 19-22. Yogyakarta. UGM.
- Supranto J. 2006. *Pengukuran Tingkat untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Parasuraman, A Zeithaml V.A, and Berry L, (1993) *Serqual :The Nature Deerminants of Costumer Expectasions of service*, Journal of Marketing Service.
- _____, 1990. *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. 1985. *Journal of Marketing: A Conceptual Model of Service Quality an Its Implication for Future Research*.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono. F, 1998. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- _____, 2004. *Manajemen Jasa*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono F dan Anastasya D, 2002, *Total Quality Manajemen*, Jogjakarta, Penerbit Andi.
- Wijono dan Irawan (2002), *Panduan Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2000* . Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Sumber lain:
Undang-undang R I Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal