

**PENERAPAN KONSEP *VALUE FOR MONEY*  
DALAM MENILAI KINERJA PELAYANAN SEKTOR PUBLIK  
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM  
KOTA MAKASSAR**



**OLEH**

**RISMALA  
A311 02 008**

7 - 0 - 00  
Ekonomi  
1.000  
1.000  
2.10

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2008**

**PENERAPAN KONSEP *VALUE FOR MONEY*  
DALAM MENILAI KINERJA PELAYANAN SEKTOR PUBLIK  
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM  
KOTA MAKASSAR**

Oleh :

**RISMALA  
A311 02 008**

Skripsi Sarjana Lengkap Untuk Memenuhi Sebagian  
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Hasanuddin  
Makassar

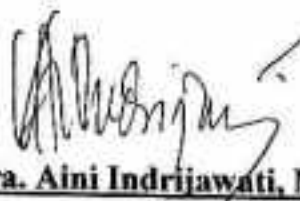
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Drs. H. Amruddin, M.Si. Ak

Pembimbing II



Dra. Aini Indrijawati, M.Si. Ak

**PENERAPAN KONSEP *VALUE FOR MONEY* DALAM MENILAI  
KINERJA PELAYANAN SEKTOR PUBLIK PADA DINAS  
PEKERJAAN UMUM KOTA MAKASSAR**

OLEH:  
**R I S M A L A**  
A311 02 008

**TELAH DIUJI DAN LULUS TANGGAL, 24 JULI 2008**

**TIM PENGUJI**


<u>Nama Penguji</u>	<u>Jabatan</u>	<u>Tanda Tangan</u>
1. Dra. Hj. St. Suheimi, M.Si. Ak	(Ketua. FE-UH)	1. 
2. Drs. H. Amiruddin, M.Si. Ak	(Sekretaris. FE-UH)	2. 
3. Drs. Abdul Rahman, Ak	(Anggota. FE-UH)	3. 
4. Drs. Asri Usman, M.Si. Ak	(Anggota. FE-UH)	4. 

**DISETUJUI OLEH:**

Jurusan Akuntansi  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Hasanuddin  
Ketua

  
Drs. H. Amiruddin, M.Si. Ak

Tim Penguji  
Jurusan Akuntansi  
Universitas Hasanuddin  
Ketua

  
Dra. Hj. St. Suheimi, M.Si. Ak

# ***SPIRIT OF MOSLEM***



Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.  
QS.94: 7

Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan  
sungguh-sungguh (urusan) yang lain.  
QS.94: 8

Dan Tuhanmu berfirman: "Berdoalah kepada-Ku, niscaya akan Kuperkenankan  
bagimu. Sesungguhnya orang-orang yang menyombongkan diri dari menyembah-Ku  
akan masuk neraka Jahannam dalam keadaan hina dina."  
QS.40:60

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
<i>SPIRIT OF MOSLEM</i> .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Masalah Pokok .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Kegunaan Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II METODE PENELITIAN</b>	
2.1 Lokasi Penelitian .....	9
2.2 Pendekatan Pengumpulan Data .....	9
2.3 Jenis dan Sumber Data .....	10
2.4 Metode Analisis .....	10
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b>	
3.1 Konsep Pengukuran Kinerja .....	16
3.2 Konsep Indikator Kinerja .....	20
3.3 Anggaran Kinerja .....	26
3.4 Standar Pelayanan Publik .....	28
3.5 Konsep <i>Value for Money</i> .....	34

<b>BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI PEMERINTAH</b>	
4.1 Sejarah Berdirinya Instansi .....	42
4.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	44
4.2.1 Struktur Organisasi .....	44
4.2.2 Pembagian Tugas .....	44
4.2.3 Visi dan Misi Instansi .....	46
4.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Instansi .....	47
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
5.1 Konsep Program Pembangunan Rumah Susun Sederhan Sewa (Rusunawa) .....	49
5.2 Indikator Kinerja Program Pembangunan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) .....	53
5.3 Penerapan Konsep <i>Value for Money</i> dalam Mengukur Nilai Ekonomi, Efisiensi, dan Efektivitas Program Pembangunan Rusunawa	
5.3.1 Pengukuran Nilai Ekonomi Program Pembangunan Rusunawa	54
5.3.2 Pengukuran Nilai Efisiensi Program Pembangunan Rusunawa	55
5.3.3 Pengukuran Nilai Efektivitas Program Pembangunan Rusunawa	59
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Simpulan .....	65
6.2 Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	68
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL



Tabel 2.1	Skala .....	15
Tabel 5.1	Data Target & Realisasi Anggaran Dinas PU Kota Makassar yang Berkaitan dengan Pembangunan Rusunawa Tahun 2006	56
Tabel 5.2	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Data Kuisisioner Program Pembangunan Rusunawa .....	61

## DAFTAR GAMBAR

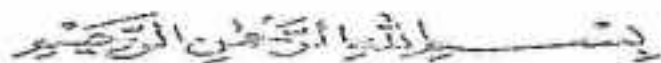
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Pengukuran <i>Value For Money</i> .....	41
--	----



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I (Kuisiner untuk Konsumen Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar)
- Lampiran II (Hasil Skoring Kuisiner untuk Konsumen Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar)
- Lampiran III (Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar)

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah* (segala puji bagi Allah *subhanahu wa ta'ala*), yang telah memberikan kemudahan dan kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dalam proses penyelesaiannya, ada banyak pengalaman yang penulis rasakan, yang ujungnya berbuah hikmah yang menguatkan keyakinan "*intansurullaha yansurkum* (barang siapa menolong agama Allah pasti Allah akan menolongnya)". Semoga Allah mengokohkan keyakinan itu dalam hati kita.

Hidup perlu ikhtiar, tanpanya kita tidak dapat mencapai apa-apa. Namun, usaha saja tidak cukup, doa dan tawakkal harus senantiasa bersamanya. Setiap perjalanan hidup manusia berlaku kehendak Allah padanya, sesuatu yang kadang dalam pandangan manusia mustahil terjadi, jika Allah menghendaki pasti akan terjadi. Hikmah inilah yang banyak penulis rasakan, sesuatu yang pada awalnya terasa sulit, tiba-tiba terasa mudah. *Subhanallah*.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan *jazakumullahu khair* (semoga Allah membalas dengan yang lebih baik) kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Sungguh pahala di sisi Allah lebih baik dari dunia dan segala isinya, semoga Allah menghilangkan kesusahan-kesusahan yang Anda dapatkan di akhirat karena bantuan yang Anda berikan.

Penulis berharap amalan ini, dinilai ibadah oleh Allah *subhanahu wa ta'ala*, bisa memberikan manfaat kepada umat, dan menjadi bentuk *birrul walidain*. Penulis

menyadari kesempurnaan hanya milik Allah, adapun skripsi yang ada di depan Anda saat ini hanya merupakan tulisan sederhana yang memiliki banyak keterbatasan di dalamnya. Penulis berharap ada pihak yang berminat mengembangkannya. Akhir kata semoga Allah merahmati dan memberikan hidayah kepada kita. Amin.....

Makassar, 31 Juli 2008

Penulis

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Wacana reformasi yang begitu kuat, telah mendorong pemerintah melakukan transformasi manajemen pemerintahan yang dikenal dengan ungkapan '*The New Public Management*'. Proses transformasi manajemen pemerintahan ini dimaksudkan sebagai upaya untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat, peningkatan pelayanan publik, dan tergalinya potensi dan keanekaragaman daerah serta terciptanya manajemen pemerintahan yang ekonomi, efisien, efektif, transparan dan akuntabel sebagai bagian dari prinsip *good governance*.

Transformasi manajemen pemerintahan dilakukan seiring dengan berlangsungnya proses reformasi sistem pemerintahan di Indonesia. Proses tersebut meliputi berbagai aspek, mulai dari penataan kelembagaan (*Institutional Arrangement*), reformasi kepegawaian (*Civil Servant Reform*) sampai pada reformasi pengelolaan keuangan negara (*New Financial Management Reform*). Terdapat beberapa alasan yang menjadi latar belakang perubahan manajemen pemerintahan saat ini antara lain:

1. Akuntabilitas yang tidak jelas, baik mencakup apa, mengapa, bagaimana, maupun kepada siapa harus berakuntabilitas;
2. Tujuan dan sasaran-sasaran strategis unit-unit pemerintahan cenderung untuk ditetapkan secara mengambang (umumnya tidak spesifik dan tidak terukur);

3. Insentif cenderung menciptakan perilaku korup, seperti dorongan untuk menghabiskan seluruh saldo anggaran pada saat-saat akhir periode anggaran;
4. Aset-aset pemerintahan yang dipindahtanggankan ke pihak ketiga (privatisasi) tanpa standar perlakuan yang jelas;
5. Defisit dan akumulasi jumlah hutang yang dikaburkan oleh sistem akuntansi berbasis kas;
6. Daya respon aparat yang umumnya cenderung lambat dalam menyikapi perubahan lingkungan.

Suatu tonggak penting dari transformasi manajemen pemerintahan di Indonesia saat ini yang dimaksudkan untuk menyikapi berbagai permasalahan di atas, yakni pemerintah melakukan pembaruan sistem pengelolaan keuangan negara yang ditandai dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara. Semangat pembaruan terutama terlihat dari ketentuan-ketentuan yang terkait dengan asas-asas umum pengelolaan keuangan negara yang berusaha mengkomodifikasinya dengan penyelenggaraan *good governance*, antara lain dengan diperkenalkannya asas akuntabilitas berorientasi hasil (*Result Oriented Accountability*) atau yang lebih dikenal dengan akuntabilitas kinerja (*Performance Accountabilty*) dan transparansi (*Transparency*) dalam pengelolaan keuangan negara.

Namun demikian sebenarnya pada tingkatan pemerintahan daerah sebelum diberlakukannya UU No.17 Tahun 2003 di atas, penerapan anggaran berbasis kinerja sudah lebih dahulu diterapkan. Hal ini ditandai dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah (PP) No. 105 Tahun 2000 Tentang Pengelolaan dan Pertanggungjawaban

Kuangan Daerah (khususnya pada Pasal 20), dan Peraturan Pemerintah No. 108 Tentang Tatacara Pertanggungjawaban Kepala Daerah. Jika diperhatikan secara mendalam arahan yang diberikan dalam Peraturan Pemerintah (PP) 105 Tahun 2000 dan PP 108 Tahun 2000, ataupun UU No. 17 Tahun 2003 yang telah disahkan oleh pemerintah sudah sangat baik. Tetapi benarkah ia dapat mewujudkan pemerintahan daerah yang baik berdasarkan pada prinsip transparan, akuntabel, ekonomi, efisien, dan efektif secara sinergis dan berkesinambungan? Jawabannya tergantung pada bagaimana pemerintah daerah memahami dan menerapkan formula atau rumusan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah tersebut di atas. Tindak lanjut dari berbagai penerapan peraturan di atas dapat dilakukan melalui evaluasi kebijakan keuangan daerah oleh pemerintahan daerah.

Salah satu cara evaluasi yang dapat dipertimbangkan adalah dengan melakukan pengukuran/penilaian kinerja, mulai dari tahap perencanaan anggaran sampai pada tahap pelaksanaan anggaran dengan menggunakan konsep *value for money*. Jika dilihat secara mendalam sebenarnya konsep *value for money* bukan sesuatu yang baru, bahkan *value for money* merupakan salah satu prinsip penting dari anggaran kinerja dan *good governance*.

*Value for money* berarti diterapkannya tiga (3) prinsip dalam proses penganggaran yaitu ekonomi, efisiensi, dan efektifitas. Ekonomi berkaitan dengan pengadaan dan penggunaan sumber daya dalam jumlah dan kualitas tertentu pada harga yang paling rendah. Efisiensi berarti bahwa penggunaan dana masyarakat dapat

menghasilkan *output* maksimal dengan jumlah *input* yang serendah-rendahnya. Efektifitas berarti penggunaan anggaran harus mencapai target atau tujuan kepentingan publik.

Berdasarkan pemaparan di atas, sangat jelas bahwa pengukuran ini sangatlah dibutuhkan oleh berbagai instansi pemerintahan dalam menjalankan kinerjanya. Perubahan paradigma pemerintahan ke arah pelayanan yang lebih efisien bukanlah hal yang dapat ditawar-tawar lagi. Berbagai tuntutan agar pemerintahan dapat memberikan pelayanan secara cepat dan efektif sudah menjadi tuntutan umum di masyarakat beberapa tahun belakangan ini. Untuk itu, setiap instansi dalam pemerintahan sudah sepatutnya berusaha untuk memperbaiki kinerja beserta dengan pengukuran kinerja yang lebih lengkap untuk mengetahui pencapaian visi dan misi dari instansi yang bersangkutan.

Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar merupakan salah satu instansi yang berada di bawah koordinasi pemerintah Kota Makassar. Dinas ini merupakan instansi yang bertugas untuk memberikan pelayanan dalam hal penyediaan fasilitas-fasilitas umum yang dibutuhkan oleh masyarakat dan pemerintah. Misalnya pembangunan dan perbaikan jalan, drainase, jembatan, gedung pemerintahan, perumahan, serta sarana dan prasarana lingkungan. Berdasarkan wilayah kerjanya, PU merupakan salah satu dinas yang memiliki peranan penting terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Fasilitas umum yang disediakan oleh PU merupakan faktor pendukung dalam penyelenggaraan perekonomian warga, apalagi dengan wilayah kerja yang

berada di perkotaan dengan jumlah penduduk yang padat, tentu saja kebutuhan akan fasilitas umum pun semakin besar. Pertanyaan yang muncul, bagaimana kinerja pelayanan PU selama ini? Apakah kebijakan program kerja yang dikeluarkan oleh PU telah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memuaskan mereka? Karena realita yang terjadi masih banyak daerah di Makassar yang kurang mendapatkan fasilitas umum yang memadai.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul tentang **"Penerapan Konsep *Value for Money* dalam Menilai Kinerja Pelayanan Sektor Publik pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar"**.

## **1.2 Masalah Pokok**

Permasalahan utama yang muncul adalah "bagaimana kinerja pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar jika diukur melalui pendekatan konsep *value for money*?"

## **1.3 Batasan Masalah**

Mengingat banyaknya jenis pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar, antara lain pembangunan dan pemeliharaan bangunan dan gedung pemerintahan, sarana dan prasarana lingkungan, jalan dan jembatan termasuk trotoar, drainase dan sungai. Maka dalam penelitian ini, penulis membatasi kinerja pelayanan yang akan diukur dengan menggunakan konsep *value for money* pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar yakni hanya pada kinerja pembangunan dan pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) yang ada di Makassar



selama tahun 2006. Dasar yang menjadi pertimbangan penulis adalah Rusunawa merupakan salah satu program pelayanan PU yang menggunakan anggaran belanja yang cukup besar dibanding program yang lain, dan merupakan salah satu program unggulan yang diharapkan akan banyak memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat berpenghasilan rendah dan penataan permukiman kumuh di perkotaan.

Selanjutnya, dalam penelitian ini aspek kinerja yang akan diteliti adalah yang berhubungan dengan kinerja keuangan, yaitu nilai ekonomi dan nilai efisiensi dari realisasi anggaran pembangunan Rusunawa dan kinerja nonkeuangan dengan mengukur nilai efektifitas pembangunan Rusunawa dalam bentuk penilaian publik/pelanggan terhadap pencapaian tujuan pembangunan dan pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Memberikan gambaran bagaimana konsep pengukuran *value for money* diterapkan dalam instansi pemerintahan.
2. Menggambarkan hasil pengukuran kinerja pelayanan publik dari instansi pemerintahan dalam hal ini Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar berdasarkan pendekatan konsep *value for money*.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

1. Sebagai bahan kajian yang dapat memberikan manfaat terutama bagi penulis atau siapa saja yang berminat mengetahui lebih mendalam mengenai konsep *value for money* dan penerapannya dalam sektor pemerintahan.
2. Sebagai sumbangan pemikiran kepada pimpinan Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar dalam melihat pencapaian kinerja pelayanan melalui pendekatan *value for money* dan menjadi masukan dalam penyusunan kinerja pelayanan di masa yang akan datang.
3. Sebagai bahan kajian serta bahan perbandingan untuk penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Skripsi ini disusun menurut sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, masalah pokok, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang lokasi penelitian, pendekatan pengumpulan data, jenis dan sumber data, dan metode analisis.

### BAB III : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang konsep pengukuran kinerja, konsep indikator kinerja, anggaran kinerja, standar pelayanan publik, dan konsep *value for money*.

### BAB IV : GAMBARAN UMUM DINAS PEKERJAAN UMUM KOTA MAKASSAR

Bab ini berisikan tentang sejarah singkat instansi, visi dan misi instansi, struktur organisasi dan pembagian tugas, tugas pokok dan fungsi instansi.

### BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini berisikan mengenai pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis berdasarkan pada metode analisis yang telah dijelaskan pada bab II skripsi ini.

### BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan mengenai simpulan dari penelitian, dan saran-saran untuk pihak instansi yang bersangkutan maupun pihak lain yang berkepentingan dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.

## BAB II METODE PENELITIAN

### 2.1 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar yang beralamatkan di jalan Urip Sumoharjo, Kota Makassar.

### 2.2 Pendekatan Pengumpulan Data

Agar diperoleh data yang dapat diuji kebenarannya, relevan dan lengkap, maka dalam penelitian ini digunakan pendekatan pengumpulan data sebagai berikut :

#### a. Tinjauan Pustaka (*Library Research*)

Tinjauan pustaka merupakan penelitian yang dilakukan dengan mempelajari teori-teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan masalah yang diteliti penulis pada buku-buku, literatur-literatur ataupun artikel-artikel akuntansi, serta mengakses *website* dan situs-situs yang menyediakan informasi yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini, guna memperoleh landasan teoritis yang memadai untuk melakukan pembahasan secara komprehensif.

#### b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan secara langsung pada tempat penelitian dengan menggunakan teknik wawancara (*interview*) dengan pihak yang berkompeten terhadap data yang diperlukan oleh penulis serta pengumpulan dokumen atau data yang dianggap relevan dengan masalah yang

diteliti. Selain itu, penulis juga menyebarkan kuisioner kepada pihak-pihak yang berkompeten untuk melengkapi keakuratan data dalam skripsi.

### 2.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan oleh penulis adalah :

- a. Data Kuantitatif, yaitu data yang berupa angka-angka seperti laporan biaya operasional, dan laporan realisasi anggaran.
- b. Data Kualitatif, yaitu data yang terdiri dari kumpulan data non angka yang sifatnya deskriptif.

Sumber data dalam penulisan ini adalah :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Data tersebut diperoleh dengan cara melakukan pengamatan langsung dan wawancara atau pengajuan pertanyaan kepada pejabat dan pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar, serta data yang diperoleh dari pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan Dinas Pekerjaan Umum (masyarakat).
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari Dinas Pekerjaan Umum dan sudah terolah dan didapatkan lewat dokumen-dokumen.

### 2.4 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif (*Descriptive Kuantitative Analysis Method*), yaitu dengan menerapkan konsep pengukuran *value for money* dalam pengukuran kinerja pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar, kemudian menganalisis unsur-unsur *value for*

*money* yaitu dengan menghitung tingkat ekonomi, efisiensi dan efektifitas dari realisasi anggaran pembangunan Rusunawa. Namun sebelum itu, terlebih dahulu akan dijabarkan konsep pembangunan Rusunawa dan indikator kinerja yang menjadi dasar perhitungan nilai ekonomi, efisiensi, dan efektifitas.

Secara lebih spesifik pengukuran *value for money* dapat dijelaskan dalam uraian berikut ini:

**a. Pengukuran Ekonomi**

Nilai ekonomi dapat diukur dengan membandingkan antara *input* dan harga *input*.

Semakin besar *ratio* berarti semakin tinggi nilai ekonomi.

$$\text{Ekonomi} = \frac{\text{Input}}{\text{Harga Input}}$$

Dimana, nilai *input* merupakan jumlah persentase antara *input* yang digunakan dengan *input* yang dianggarkan, sedangkan harga *input* adalah jumlah persentase antara harga *input* yang terealisasi dengan harga *input* yang dianggarkan.

**b. Pengukuran Efisiensi**

Efisiensi dapat diukur dengan membandingkan *ratio* antara *output* dan *input*.

Semakin besar *ratio* berarti semakin tinggi nilai efisiensi.

$$\text{Efisiensi} = \frac{\text{Output}}{\text{Input}}$$

Dimana, nilai *output* merupakan hasil persentase perhitungan realisasi fisik di lapangan dari setiap kegiatan yang ada, sedangkan nilai *input* merupakan jumlah

persentase antara dana yang digunakan dengan dana yang dianggarkan oleh pemerintah.

### c. Pengukuran Efektivitas

Secara sederhana efektifitas dapat diukur dengan membandingkan antara *outcome* dan *output*. Semakin tinggi *ratio* berarti semakin efektif.

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Outcome}}{\text{Output}}$$

Dimana, *outcome* merupakan penilaian publik/ pelanggan terhadap hasil atau pencapaian tujuan dari pembangunan rusunawa Makassar. Sedangkan *output* merupakan hasil persentase perhitungan realisasi fisik di lapangan dari setiap kegiatan yang ada.

Untuk mengukur tingkat pencapaian *outcome* rusunawa, penulis melakukan penyebaran kuisisioner kepada para penghuni rusunawa yang secara langsung merasakan dampak dari terlaksananya program ini. Sejauh mana tingkat pencapaian *outcome* dari pembangunan rusunawa akan ditentukan dari seberapa besar tingkat kepuasan konsumen (penghuni rusunawa) terhadap pelayanan yang mereka terima. Jadi yang menjadi ukuran *outcome* rusunawa adalah indeks kepuasan konsumen (IKK) rusunawa. Karena sejatinya, yang menjadi *outcome* tertinggi dan ruh dari setiap pelayanan publik adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, pengolahan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Data-data kualitatif yang diperoleh dari pengisian kuisioner oleh para responden diubah menjadi data kuantitatif dengan memberikan skor pada masing-masing pilihan jawaban dengan skala linkert seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2002:74)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

- b. Dari hasil penjumlahan seluruh nilai yang diperoleh dari seluruh responden akan diketahui pencapaian indeks kepuasan pelanggan, seperti yang dirumuskan oleh Sugiyono (2002:79) berikut:

$$IKC = PP$$

Dimana:

IKC = Indeks kepuasan *customer*

PP = *Perceived Performance*

- c. Setelah diketahui IKK dari seluruh responden kemudian digolongkan pada skala:  
a) sangat tidak puas, b) tidak puas, c) cukup, d) puas, e) sangat puas.

Untuk menentukan skala ini ditentukan terlebih dahulu indeks kepuasan minimal dan indeks kepuasan maksimal, interval yang dapat dicari dari pengurangan antara indeks kepuasan maksimal dengan indeks kepuasan minimal dibagi 5. seperti yang dirumuskan oleh Sugiyono (2002:80) berikut:



$$IK_{maks} = R \times PP \times EX_{maks}$$

$$IK_{min} = R \times PP \times EX_{min}$$

$$\text{Interval} = (IK_{maks} - IK_{min}) : 5$$

Dengan keterangan:

PP = Banyaknya item pertanyaan

R = Jumlah responden

EX<sub>min</sub> = Skor minimal yang bisa diberikan

EX<sub>maks</sub> = Skor maksimal yang bisa diberikan

Jawaban dari tiap responden selanjutnya diuji validitas dan reliabilitasnya untuk melihat konsistensi dari responden pada masa yang akan datang mengenai pertanyaan yang diberikan. Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Sedangkan reliabilitas menunjukkan derajat konsistensi data dalam interval waktu tertentu.

Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah penghuni yang tinggal di Rumah Susun Sederhana Sewa yang dipilih secara acak dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Selanjutnya untuk pengukuran nilai ekonomi, efisiensi dan efektivitas dari program ini, maka digunakan skala. Untuk instansi Pemerintah pengukuran ini sesuai dengan kebijakan masing-masing instansi pemerintah daerah, tetapi secara umum diatur dalam modul Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi

Pemerintah (LAKIP). Adapun skala yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah:

**Tabel 2.1**  
**Skala**

No.	Persentase	Penilaian
1.	90 s/d 100	sangat ekonomi/ sangat efisien/ sangat efektif
2.	80 s/d 89,99	cukup ekonomi/ cukup efisien / cukup efektif
3.	70 s/d 79,99	ekonomi/ efisien / efektif
4.	60 s/d 69,99	kurang ekonomi/ kurang efisien/ kurang efektif
5.	< 59,99	tidak ekonomi/ tidak efisien/ tidak efektif

*Sumber: Sistem Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Lembaga Administrasi Negara (Lakip LAN)*

## BAB III LANDASAN TEORI

### 3.1 Konsep Pengukuran Kinerja

#### 3.1.1 Pengertian Kinerja

Sebuah ungkapan mengatakan, "*if you can't define performance, you can't measure or manage it*". Dalam bukunya Indra Bastian (2001:329) memberikan pengertian kinerja sebagai:

"Gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi atau dapat juga dikatakan bahwa kinerja merupakan prestasi yang dapat dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu."

#### 3.1.2 Pengertian Pengukuran Kinerja

Setiap entitas organisasi, baik organisasi yang mencari laba maupun yang tidak berorientasi pada laba dan organisasi sektor publik membutuhkan berbagai alat untuk senantiasa mengetahui sejauh mana pencapaian kinerja yang telah dilaksanakan oleh organisasi.

Sebelum membahas lebih jauh mengenai salah satu pengukuran kinerja yang ada yakni *value for money*, yang merupakan fokus pembahasan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis terlebih dahulu akan mencoba menguraikan mengenai pengertian dari pengukuran kinerja itu sendiri. Adapun pengertian pengukuran/ penilaian kinerja yang dikemukakan oleh para ahli, adalah sebagai berikut.

Menurut Mahmudi (2005:7), pengukuran kinerja merupakan:

“Suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan.”

Menurut Sony Yuwono, Edy Sukarno, dan Ichsan (2004:23), pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada perusahaan.

Sedangkan, menurut Mulyadi dan Setyawan (1999:227), pengukuran kinerja adalah penentuan atau penilaian secara periodik efektifitas operasional suatu organisasi, dan karyawan berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari berbagai pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja merupakan evaluasi atau penilaian terhadap pencapaian pelaksanaan kegiatan suatu organisasi berdasarkan tujuan, sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Informasi mengenai hasil pengukuran ini juga akan menjadi referensi dalam penentuan standar kinerja untuk masa yang akan datang. Berapa besaran target yang menjadi acuan pencapaian pada periode berikutnya juga bertumpu pada hasil pengukuran kinerja yang dilakukan.


### 3.1.3 Manfaat dan Tujuan Pengukuran Kinerja

Manfaat pengukuran kinerja adalah sebagai berikut :

- a) Memberi pemahaman mengenai ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja manajemen.
- b) Memberikan arah untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan.
- c) Untuk memonitor dan mengevaluasi pencapaian kinerja dan membandingkannya dengan target kinerja serta melakukan tindakan korektif untuk memperbaiki kinerja.
- d) Sebagai dasar untuk memberikan penghargaan dan hukuman (*reward & punishment*) secara obyektif atas pencapaian prestasi yang diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati.
- e) Sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam rangka memperbaiki kinerja organisasi.
- f) Membantu mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
- g) Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah.
- h) Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif.

Adapun tujuan dilakukan penilaian kinerja di sektor publik adalah:

- a. Mengetahui tingkat pencapaian tujuan organisasi.
- b. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai.
- c. Memperbaiki kinerja periode berikutnya.

- 
- d. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian *reward* dan *punishment*.
  - e. Memotivasi pegawai.
  - f. Menciptakan akuntabilitas (pertanggungjawaban) publik.

Berdasarkan pemaparan di atas, sudah jelaslah bahwa setiap organisasi/perusahaan sangat membutuhkan pengukuran kinerja yang baik. Pemilihan alat (*tools*) pengukuran kinerja yang baik, nantinya akan memberikan *feedback* informasi yang akurat dalam penilaian atas kinerja. Hal ini akan menopang dalam perencanaan strategi kerja yang lebih akurat dalam pencapaian visi dan misi dari setiap organisasi/perusahaan.

#### **3.1.4 Aspek Pengukuran Kinerja**

Beberapa aspek dari pengukuran kinerja, yaitu:

- a. Aspek Finansial, terdiri atas belanja rutin dan belanja pembangunan dari setiap instansi pemerintahan;
- b. Aspek Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*), yaitu bagaimana instansi pemerintah merespon tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dengan memberikan pelayanan yang prima secara terus menerus;
- c. Aspek Operasi Bisnis Internal, ditujukan untuk informasi bisnis internal guna memastikan bahwa kegiatan pemerintah sudah *in-concert* (seirama) dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran organisasi seperti yang tercantum dalam rencana strategis;

- d. Aspek Kepuasan Pegawai dalam setiap organisasi, pegawai merupakan aset yang harus dikelola dengan baik, terutama dalam organisasi yang banyak melakukan inovasi dan peran strategis;
- e. Aspek Kepuasan Komunitas dan *Stakeholders*, informasi dan pengukuran kinerja harus didesain untuk mengakomodasi kepuasan dari para *stakeholder*;
- f. Aspek Waktu, ukuran waktu merupakan variabel penting dalam desain pengukuran kinerja untuk kebutuhan perputaran informasi yang cepat untuk membantu pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

## **3.2 Konsep Indikator Kinerja**

### **3.2.1 Pengertian dan Peranan Indikator Kinerja**

Istilah “ukuran kinerja” pada dasarnya berbeda dengan istilah “indikator kinerja”. Ukuran kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara langsung, sedangkan indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja. Untuk dapat mengukur kinerja pemerintah, maka perlu diketahui indikator-indikator kinerja sebagai dasar penilaian kinerja.

Pengertian indikator kinerja berdasarkan penyampaian Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan Pemerintah (LAN BPKP, 2000:5) diartikan sebagai ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang dapat diukur dan digunakan sebagai dasar untuk

menilai kinerja, baik pada tahap perencanaan (*ex-ante*), tahap pelaksanaan (*on-going*), maupun setelah kegiatan selesai (*ex-post*). Indikator kinerja juga dapat digunakan untuk melihat kemajuan dalam hal pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi pemerintahan. Tanpa indikator kinerja akan menyulitkan pihak yang ingin memberikan penilaian terhadap kinerja dari kebijaksanaan/ program/ kegiatan instansi pemerintahan, yang pada akhirnya akan menyulitkan memberi penilaian kinerja organisasi secara keseluruhan.

Beberapa peranan indikator kinerja bagi pemerintah adalah sebagai berikut:

- a. Untuk membantu memperjelas tujuan organisasi.
- b. Untuk mengevaluasi target akhir (*final outcome*) yang dihasilkan.
- c. Sebagai masukan untuk menentukan skema insentif manajerial.
- d. Memungkinkan bagi pemakai jasa layanan pemerintah untuk melakukan pilihan.
- e. Untuk menunjukkan standar kinerja.
- f. Untuk menunjukkan efektivitas.
- g. Untuk membantu menentukan aktivitas yang memiliki efektivitas biaya yang paling baik untuk mencapai target sasaran.
- h. Untuk menentukan wilayah, bagian, atau proses yang masih potensial untuk dilakukan penghematan biaya.

### 3.2.2 Elemen-Elemen Indikator Kinerja

Elemen-elemen indikator kinerja yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Indikator Masukan (*Input*). *Input* adalah semua jenis sumber daya masukan yang digunakan dalam suatu proses tertentu untuk menghasilkan *output*. *Input* dapat



dibedakan menjadi *input* primer (kas) dan *input* sekunder (bahan baku, SDM, infrastruktur). Pengukuran *input* adalah pengukuran sumber daya yang dikonsumsi oleh suatu proses dalam rangka menghasilkan *output*. Proses tersebut dapat berbentuk program atau aktivitas. Ukuran *input* mengindikasikan jumlah sumber daya yang dikonsumsi untuk suatu program, aktivitas, atau organisasi. Pengukuran *input* dilakukan untuk mengetahui harga per unit *input* dengan membandingkan *input* sekunder dengan *input* primer. Indikator *input* yang digunakan adalah indikator finansial berupa anggaran. Indikator *input* tersebut diperlukan untuk mengukur tingkat ekonomi.

2. Indikator Keluaran (*Output*). *Output* merupakan hasil langsung dari suatu proses. Misalnya, jumlah operasi yang dilakukan oleh dokter bedah, jumlah lulusan perguruan tinggi, dan panjang jalan yang dibangun. Pengukuran *output* adalah pengukuran keluaran langsung suatu proses. Ukuran *output* menunjukkan hasil implementasi program atau kegiatan. Pengukuran *output* berbentuk kuantitatif keuangan dan kuantitatif nonkeuangan.
3. Indikator Hasil (*Outcome*). *Outcome* mengukur apa yang telah dicapai dari suatu program atau aktivitas dibandingkan dengan hasil yang diharapkan. Hasil yang diharapkan bisa berupa target kinerja yang diharapkan, sedangkan *outcome* adalah hasil nyata yang dicapai. Tujuan pengukuran *outcome* adalah untuk mengukur nilai kualitas *output* dari suatu aktivitas atau program. Kualitas *output* dalam arti yang lebih luas adalah dampak terhadap masyarakat. Dengan demikian pengukuran *outcome* adalah pengukuran dampak sosial suatu aktivitas atau

pelayanan yang diberikan oleh organisasi sektor publik terhadap masyarakat. Pengukuran *outcome* tidak dapat dilakukan sebelum program selesai dilaksanakan, atau program tersebut telah mencapai tahap tertentu. Oleh karena itu, untuk dapat mengukur *outcome* dengan baik biasanya dibutuhkan waktu yang panjang.

4. Indikator Manfaat (*Benefit*). Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh secara langsung maupun tidak langsung dari pencapaian tujuan program. Manfaat baru tampak setelah beberapa tahun kemudian, khususnya dalam jangka menengah dan panjang. Indikator manfaat menunjukkan hal-hal yang diharapkan untuk dicapai bila keluaran dapat diselesaikan dan berfungsi dengan optimal. Contohnya manfaat program Keluarga Berencana (KB) dengan terkendalnya angka kelahiran.
5. Indikator Dampak (*Impact*). Indikator dampak memperlihatkan pengaruh yang ditimbulkan dari hasil kegiatan baik positif maupun negatif. Pengukuran *impact* dilakukan dengan cara membandingkan antara hasil program dengan asumsi keadaan yang akan terjadi apabila program tersebut tidak ada. Pengukuran *impact* sebisa mungkin diusahakan sampai pada penentuan manfaat dan biaya sosial secara finansial. Pengukuran *impact* biasanya dilakukan melalui studi perbandingan tertentu, misalnya antarkurun waktu (*time series*), dan tidak cukup dengan pengumpulan data untuk satu waktu saja.

### 3.2.3 Pengembangan Indikator Kinerja

Penggunaan indikator kinerja sangat penting untuk mengetahui apakah suatu aktivitas atau program telah dilakukan secara efisien dan efektif. Indikator untuk tiap unit organisasi berbeda-beda tergantung pada tipe pelayanan yang dihasilkan. Penentuan indikator kinerja perlu mempertimbangkan komponen berikut:

#### a. Biaya Pelayanan (*cost of service*)

Penentuan indikator kinerja harus mencakup indikator biaya, biasanya dinyatakan dalam biaya per unit. Indikator biaya ini merupakan elemen penting untuk mengukur ekonomi dan efisiensi. Indikator biaya bersifat kuantitatif dan finansial. Manfaat indikator biaya adalah untuk menilai kelayakan tarif pelayanan dengan tingkat pelayanan yang diberikan serta untuk melakukan analisis keuangan.

#### b. Tingkat Pemanfaatan (*utilization rate*)

Indikator tingkat pemanfaatan (utilisasi) diperlukan untuk mengetahui ada atau tidaknya kapasitas yang menganggur (*idle capacity*) atas sumber daya yang dimiliki organisasi. Tingkat utilisasi dapat diketahui dengan cara membandingkan tingkat pemanfaatan dengan kapasitas yang tersedia atau membandingkan antara jumlah pelayanan yang ditawarkan (*supply of service*) dengan permintaan publik (*public demand*). Adanya kapasitas yang menganggur pada dasarnya akan menjadikan organisasi tidak efisien dan efektif. Indikator ini harus mempertimbangkan preferensi publik, sedangkan pengukurannya biasanya berupa volume absolut atau persentase tertentu, misalnya persentase penggunaan kapasitas.

**c. Kualitas dan Standar Pelayanan (*quality and standards*)**

Selain indikator yang sifatnya kuantitatif, penentuan indikator kinerja juga harus mencakup indikator yang sifatnya kualitatif, misalnya indikator kualitas dan standar pelayanan. Indikator kualitas pelayanan ini, misalnya kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kecepatan respon, keramahan, kenyamanan, kebersihan, keamanan, keindahan (estetika), etika, dan sebagainya. Sedang standar pelayanan terkait dengan tingkat pelayanan minimal yang harus diberikan. Pada dasarnya tujuan dibuatnya standar pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan publik yang manusiawi, menjadikan pelanggan sebagai subjek yang harus dilayani dengan penuh hormat. Untuk menjamin kualitas pelayanan yang baik terdapat standar mutu internasional ISO.

**d. Cakupan Pelayanan (*service coverage*)**

Indikator cakupan pelayanan untuk mengetahui tingkat penyediaan pelayanan yang diberikan (*supply*) dengan permintaan pelayanan yang dibutuhkan (*demand*). Organisasi pelayanan publik dihadapkan pada masalah cakupan pelayanan yang bisa disediakan dibandingkan dengan total permintaan. Oleh karena itu, pembuatan indikator cakupan pelayanan tersebut penting untuk perencanaan mengenai peningkatan kapasitas pelayanan, alternatif pelayanan atau substitusi pelayanan.

**e. Kepuasan Pelanggan (*citizen's satisfaction*)**

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu bentuk hasil suatu pelayanan publik. Kepuasan pelanggan dapat dikategorikan sebagai tujuan tingkat tinggi dalam suatu sistem pengukuran kinerja. Indikator kepuasan biasanya diukur melalui metode

jajak pendapat secara langsung. Bagi pemerintah daerah, metode penjangkauan aspirasi masyarakat (*need assessment*) dapat juga digunakan untuk menetapkan indikator kepuasan. Kepuasan pelanggan sangat bersifat kualitatif, oleh karena itu untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan (masyarakat) perlu dilakukan survey pelanggan. Survey kepuasan pelanggan tersebut kemudian dapat digunakan untuk menghitung Indeks Kepuasan Pelanggan. Selain metode di atas, dapat juga digunakan indikator proksi misalnya jumlah komplain atau aduan dari pihak pelanggan.

### **3.3 Anggaran Kinerja**

Reformasi sektor publik yang salah satunya ditandai dengan munculnya era *New Public Management* telah mendorong upaya untuk mengembangkan pendekatan anggaran yang lebih sistematis dalam perencanaan anggaran pemerintah. Sistem anggaran kinerja merupakan salah satu anggaran yang dapat memenuhi tuntutan perkembangan reformasi pemerintahan yang terdiri atas penyusunan program dan tolak ukur kinerja sebagai instrumen untuk mencapai tujuan dan sasaran program.

Anggaran dengan pendekatan kinerja disusun untuk mengatasi berbagai kelemahan yang terdapat dalam anggaran tradisional, khususnya kelemahan yang disebabkan oleh tidak adanya tolak ukur yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja dalam pencapaian tujuan dan sasaran dari kegiatan pelayanan publik.

Anggaran kinerja didasarkan pada tujuan dan sasaran kinerja. Oleh karena itu, anggaran digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Sistem anggaran kinerja merupakan sistem yang mencakup kegiatan penyusunan program dan tolak ukur

kinerja sebagai instrumen untuk mencapai tujuan dan sasaran program. Penerapan anggaran kinerja dalam penyusunan anggaran dimulai dengan perumusan program dan penyusunan struktur organisasi pemerintah yang sesuai dengan program tersebut. Kegiatan tersebut mencakup pula penentuan unit kerja yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program, serta penentuan indikator kinerja yang digunakan sebagai tolak ukur dalam mencapai tujuan program yang telah ditetapkan.

### **3.3.1 Pengertian Anggaran Kinerja**

Secara umum terdapat berbagai definisi tentang anggaran kinerja. Indra Bastian (2001:92) mengatakan anggaran kinerja merupakan teknik penyusunan anggaran berdasarkan pertimbangan beban kerja (*work load*) dan unit *cost* dari setiap kegiatan yang terstruktur. Maksud terstruktur di sini dimulai dari pencapaian tujuan, program, dan didasari pemikiran bahwa penganggaran digunakan sebagai alat manajemen. Sedangkan menurut Sjahrudin Rasul (2003:49) anggaran kinerja adalah suatu pendekatan sistematis untuk membantu pemerintah menjadi lebih tanggap kepada masyarakat pembayar pajak dengan mengaitkan pendanaan program pada kinerja dan produksi.

Intisari dari berbagai definisi di atas pada dasarnya merujuk bahwa melalui penerapan anggaran berbasis kinerja yang menyajikan informasi kinerja secara bersamaan dengan jumlah dana yang dibutuhkan akan meningkatkan kualitas proses pengambilan keputusan (penganggaran). Hal ini disebabkan oleh fokus alokasi anggaran akan lebih diarahkan pada hasil-hasil yang diinginkan.

### **3.4 Standar Pelayanan Publik**

Desain sistem manajemen kinerja sektor publik tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Manajemen kinerja sektor publik belum dikatakan lengkap bila tidak ditetapkan standar pelayanan publik yang menjadi acuan bagi manajemen dalam bertindak. Standar pelayanan publik merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik. Dalam rangka memenuhi standar pelayanan publik tersebut, setiap unit pelayanan harus menetapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM).

#### **3.4.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

### **3.4.2 Klasifikasi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu:

#### **1. Pelayanan Kebutuhan Dasar**

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi :

- a. Kesehatan.
- b. Pendidikan dasar.
- c. Bahan kebutuhan pokok masyarakat (sembako).

#### **2. Pelayanan Umum**

Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

- a. Pelayanan administratif.
- b. Pelayanan barang.
- c. Pelayanan jasa.

### **3.4.3 Asas Pelayanan Publik**

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu:

#### **1. Transparansi**

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.



## 2. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

## 3. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

## 4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

## 5. Tidak diskriminatif (kesamaan hak)

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, jender, status sosial dan ekonomi.

## 6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### 3.4.4 Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik antara lain:

#### a. Kesederhanaan prosedur

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit.

#### b. Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik pencaloan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan.

#### c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

#### d. Akurasi produk pelayanan publik

Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.

#### e. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

#### f. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

g. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atas persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

### 3.4.5 Cakupan Standar Pelayanan Publik

Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengajuan.

## 2. Waktu penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

## 3. Biaya pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

## 4. Produk pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapatkan pelayanan berupa apa saja. Produk pelayanan ini harus distandarkan.

## 5. Sarana dan prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

## 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi layanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### 3.4.6 Biaya Pelayanan Publik

Permasalahan penting dalam penyediaan pelayanan publik adalah penentuan tarif/biaya pelayanan yang sering disebut *charging for services*. Pada dasarnya

terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk menentukan biaya/ tarif pelayanan publik, misalnya metode biaya marginal (*marginal cost pricing*), metode pemulihan biaya penuh (*full cost recovery*), metode biaya ditargetkan (*target costing*), dan sebagainya. Dalam penentuan biaya pelayanan tersebut diperlukan perhitungan akuntansi biaya pelayanan yang cukup kompleks. Pada prinsipnya penetapan besarnya biaya/ tarif pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
- b. Nilai/ harga yang berlaku atas barang dan jasa.
- c. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan.

### **3.5 Konsep *Value for Money***

#### **3.5.1 Pengertian *Value for Money***

*Value for money* (VFM) merupakan konsep penting dalam organisasi sektor publik. Meskipun sama-sama menggunakan kata *value* dan *money*, konsep *value for money* sangat berbeda pengertiannya dengan konsep *time value of money*. *Time value of money* memiliki pengertian bahwa nilai uang bisa berubah dengan adanya perubahan waktu, sedangkan *value for money* memiliki pengertian penghargaan terhadap nilai uang (Mahmudi, 2005:89). Hal ini berarti bahwa setiap rupiah harus dihargai secara layak dan digunakan sebaik-baiknya.

Sektor publik di Indonesia baik pada tingkat pusat maupun pada tingkat daerah sering dinilai sebagai lembaga yang inefisien, selalu boros dalam menggunakan dana, sumber kebocoran anggaran yang tinggi (korupsi), dan institusi yang selalu merugi dalam melakukan aktivitasnya.

Oleh karena itu, tuntutan baru muncul agar pemerintah daerah memperhatikan *value for money* dalam menjalankan aktivitasnya. *Value for money* merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang berdasarkan pada tiga elemen utama yaitu: ekonomis, efisien, dan efektif dengan cakupan sebagai berikut:

1. **Ekonomis:** dalam arti kehematan yang mencakup hati-hati dan cermat (*prudence*) dalam pengadaan alokasi sumber daya, serta perolehan *input* dengan kualitas dan kuantitas tertentu pada harga yang terendah. Ekonomi merupakan perbandingan *input* dengan *input value* yang dinyatakan dalam satuan moneter. Ekonomi terkait pada sejauh mana organisasi sektor publik dapat meminimalisir *input resources* yang digunakan yaitu dengan menghindari pengeluaran yang boros dan tidak produktif. Ekonomi menggambarkan hubungan antara harga pasar dan masukan (*cost of input*) atau dengan kata lain ekonomi adalah praktek pembelian barang dan jasa *input* dengan tingkat kualitas tertentu pada harga terbaik yang dimungkinkan (*spending less*). Suatu kegiatan operasional dikatakan ekonomis apabila dapat menghilangkan atau mengurangi biaya yang tidak perlu ada.
2. **Efisiensi:** berhubungan erat dengan konsep produktivitas dalam arti berdaya guna dalam penggunaan sumber daya, dimana penggunaan sumber daya diminimalkan dan hasilnya yang dimaksimalkan (*maximizing benefits and minimizing cost*).

Efisiensi merupakan perbandingan *output/input (cost of output)* yang digunakan dengan dikaitkan pada standar kinerja atau target yang telah ditetapkan. Proses kegiatan operasional dikatakan efisien apabila suatu produk atau hasil kerja tertentu dapat dicapai dengan penggunaan sumber daya dan dana yang serendah-rendahnya (*spending well*).

3. **Efektifitas:** pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan dan sasaran dari target kegiatan (berhasil guna). Efektifitas merupakan hubungan antara keluaran (*output*) dengan tujuan atau sasaran (*outcome*) yang harus dicapai. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Suatu organisasi, program, atau kegiatan dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan (*spending wisely*).

*Value for money* menghendaki organisasi bisa memenuhi prinsip ekonomi, efisiensi, dan efektivitas tersebut secara bersama-sama. Dengan pengertian lain, *value for money* menghendaki organisasi dapat mencapai tujuan yang ditetapkan dengan biaya yang lebih rendah.

Ketiga hal tersebut merupakan elemen pokok *value for money*, namun beberapa pihak berpendapat bahwa tiga elemen saja belum cukup. Perlu ditambah dua elemen lain yaitu keadilan (*equity*) dan pemerataan atau kesetaraan (*equality*). Keadilan berarti setiap masyarakat memiliki kesempatan sosial (*social opportunity*) yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan kesejahteraan ekonomi tanpa adanya diskriminasi, atau hak istimewa atas kelompok tertentu.

Kesetaraan mengandung arti bahwa pemerintah mengutamakan pelayanan kepada masyarakat yang lebih membutuhkan. Hal itu juga berarti perlunya dilakukan pemerataan pelayanan sehingga semua masyarakat dapat menikmati pelayanan yang diberikan. Perluasan *value for money* dengan menambah prinsip keadilan tersebut penting untuk menghindari munculnya eksternalitas serta kegagalan pasar.

### 3.5.2 Indikator *Value for Money*

Peranan indikator kinerja adalah untuk menyediakan informasi sebagai pertimbangan untuk pembuatan keputusan. Indikator *value for money* dibagi menjadi dua bagian yaitu: (1) indikator alokasi biaya (ekonomis dan efisiensi), dan (2) indikator kualitas pelayanan (efektivitas). Indikator efisiensi menggambarkan hubungan antara masukan sumber daya oleh suatu unit organisasi ( seperti staf, upah, dan biaya administrasi) dan keluaran yang dihasilkan. Sedangkan indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*output*) program dalam mencapai tujuan program.

Indikator efisiensi dan efektivitas harus digunakan secara bersama-sama. Karena disatu pihak mungkin pelaksanaannya sudah dilakukan secara ekonomis dan efisien akan tetapi *output* yang dihasilkan tidak sesuai dengan target yang diharapkan. Atau di lain pihak sebuah program dapat dikatakan efektif dalam mencapai tujuan akan tetapi mungkin dicapai dengan cara yang tidak ekonomis dan efisien. Jika suatu program efektif dan efisien maka program yang dijalankan dapat dikatakan *cost-effectiveness*. Indikator efektivitas biaya merupakan kombinasi informasi efisiensi



dan efektivitas dan dapat memberikan ukuran kinerja *bottom line* yang dalam sektor publik diidentikkan dengan pelayanan publik.

### 3.5.3 Pengukuran *Value for Money*

Hal pertama yang harus diperhatikan dalam pengukuran kinerja *value for money* adalah memahami aktivitas operasional organisasi dengan menganalisis program dan kegiatan yang akan dilaksanakan. Secara lebih spesifik dapat dijelaskan dalam uraian berikut ini:

#### a. Pengukuran Ekonomi

Pengukuran ekonomis hanya mempertimbangkan masukan (*input*) yang dipergunakan.

$$\text{Ekonomi} = \frac{\text{Input}}{\text{Harga Input}}$$

Dalam hal ini ekonomi merupakan ukuran relatif. Berbagai pertanyaan yang perlu diperhatikan dalam pengukuran ekonomi, antara lain; (i) Apakah biaya organisasi lebih besar dari yang telah dianggarkan oleh organisasi; (ii) Apakah biaya organisasi lebih besar daripada biaya organisasi sejenis yang dapat diperbandingkan; dan (iii) Apakah organisasi telah menggunakan sumber daya finansial secara maksimal. Tiga pertanyaan ini dapat dikatakan sebagai pertanyaan mendasar, dan selanjutnya masih dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan dalam rangka mengetahui tingkat ekonomisnya.

## b. Pengukuran Efisiensi

Efisiensi dapat diukur dengan *ratio* antara *output* dan *input*. Semakin besar *ratio* berarti semakin tinggi nilai efisiensi. Dalam pengukuran indikator *value for money* efisiensi dapat dibagi menjadi dua, yaitu; efisiensi alokasi dan efisiensi teknis atau manajerial. Efisiensi alokasi terkait dengan kemampuan untuk mendayagunakan sumber daya *input* pada tingkat kapasitas optimal. Efisiensi teknis atau manajerial terkait dengan kemampuan mendayagunakan sumber daya *input* pada tingkat *output* tertentu.

$$\text{Efisiensi} = \frac{\text{Output}}{\text{Input}}$$

Dalam organisasi sektor publik setiap pengeluaran perlu dibuat standar belanjanya (*standard spending assessment*) sebagai bentuk standar biaya. Pengukuran efisiensi dilakukan dengan cara membandingkan realisasi belanja dengan standar belanjanya. Penetapan standar belanja tersebut sebelumnya juga sudah harus mempertimbangkan aspek ekonomi serta standar pelayanan publik minimum yang harus dipenuhi.

## c. Pengukuran Efektivitas

Efektivitas dapat diukur dengan *ratio* antara *outcome* dan *output*. Berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dapat diukur dengan tingkat efektivitas dari kegiatan organisasi tersebut.

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Outcome}}{\text{Output}}$$

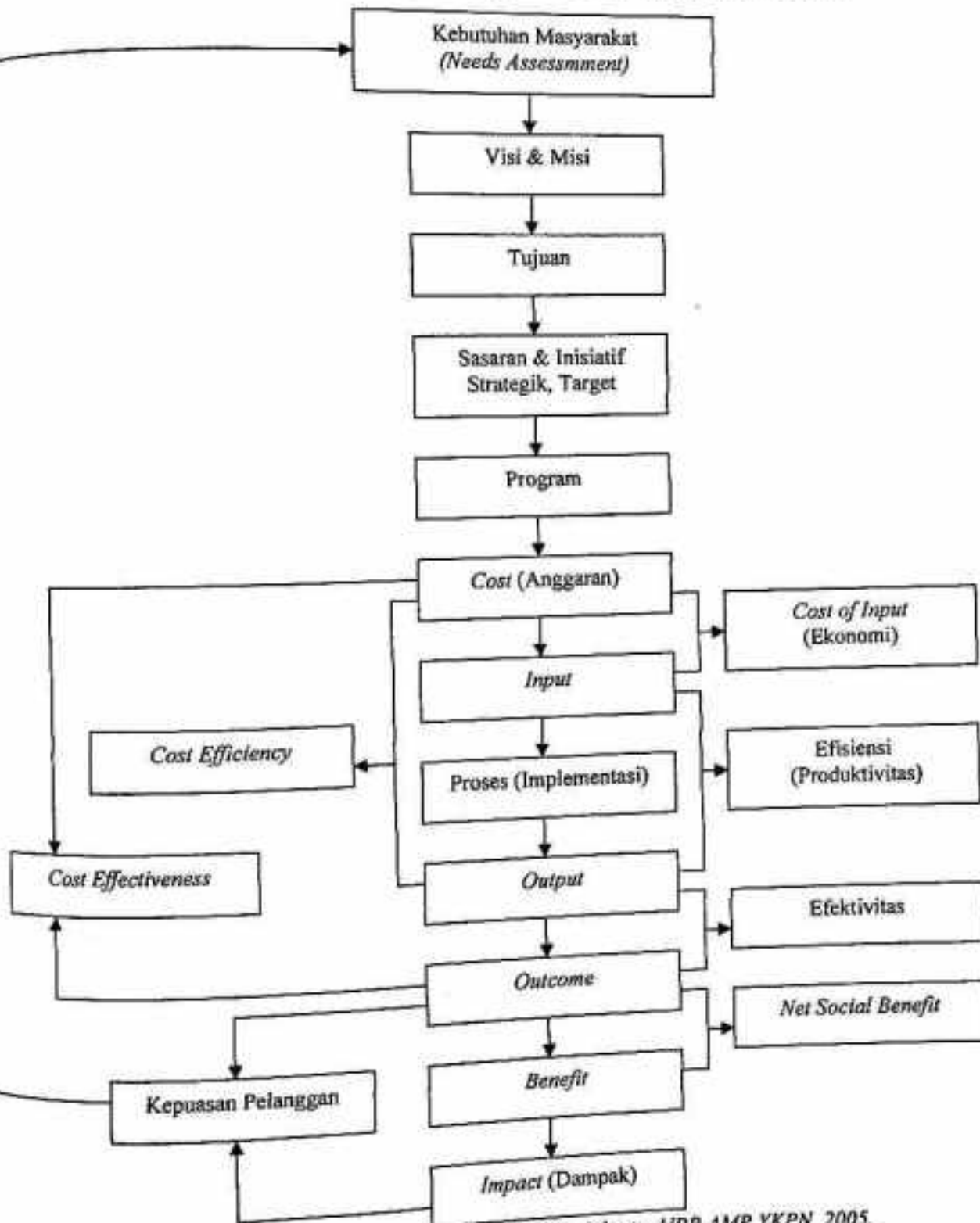
Apabila organisasi berhasil dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

#### 3.5.4 Manfaat *Value for Money* pada Sektor Publik

Manfaat implementasi konsep *value for money* pada organisasi sektor publik antara lain:

- a. Meningkatkan efektivitas pelayanan publik, dalam arti pelayanan yang diberikan tepat sasaran.
- b. Meningkatkan mutu pelayanan publik.
- c. Menurunkan biaya pelayanan publik karena hilangnya inefisiensi dan terjadinya penghematan dalam penggunaan input.
- d. Alokasi belanja yang lebih berorientasi pada kepentingan publik.
- e. Meningkatkan kesadaran akan uang publik (*public costs awareness*) sebagai akar pelaksanaan akuntabilitas publik.

Gambar 3.1 Kerangka Pengukuran Kinerja Sektor Publik



Sumber: Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. UPP AMP YKPN. 2005.

## B A B IV

### GAMBARAN UMUM DINAS PEKERJAAN UMUM KOTA MAKASSAR



#### 4.1 Sejarah Berdirinya Instansi

Keberadaan pemerintahan dari hari ke hari semakin menunjukkan perubahan yang berlangsung secara terus-menerus. Hal ini dapat kita amati dengan berbagai perubahan model pemerintahan negara kita (Indonesia) mulai dari awal berdirinya sampai dengan saat ini.

Semangat reformasi menimbulkan perubahan yang signifikan terhadap model pemerintahan dengan munculnya UU Nomor 22 dan UU Nomor 25 tahun 1999 yang kemudian diperbaharui dengan UU Nomor 32 dan UU Nomor 33 tahun 2004 yang berkaitan dengan upaya terciptanya pemerintahan yang desentralistis di setiap wilayah. Tentu saja aturan ini dikeluarkan selaras dengan upaya peningkatan kinerja dari pemerintah.

Perubahan model tersebut memaksa setiap daerah mengembangkan model pemerintahannya dengan lebih baik, walaupun masih mengikuti berbagai pedoman yang ditetapkan pemerintah pusat. Hal ini pula yang menjadi acuan pemerintah Kota Makassar dalam menjalankan berbagai kerja-kerja kedaerahannya, yang tentu dengan tujuan masyarakat sebagai *stakeholder* dapat hidup lebih baik.

Upaya-upaya untuk mencapai kondisi yang lebih baik tercermin dalam visi dan misi pemerintah Kota Makassar yakni :

Visi Pemerintah Kota Makassar :

**“Terwujudnya Makassar Sebagai Kota Maritim,  
Niaga, Pendidikan yang Bermartabat dan Manusiawi”**

*(LAKIP Tahun 2005 : 15)*

Dalam upaya pencapaian visi Pemerintah Kota Makassar, maka berbagai perencanaan strategik disiapkan dan berbagai dinas dibutuhkan dalam membantu pelaksanaan berbagai program kerja yang dicanangkan.

Salah satu dinas yang sangat dibutuhkan dalam pencapaian visi pemerintah Kota Makassar ialah Dinas Pekerjaan Umum. Dinas yang dalam kegiatannya lebih berfokus dalam perbaikan infrastuktur yang dimiliki Kota Makassar, menjadi salah satu dinas yang sangat menunjang kinerja Pemerintah Kota secara keseluruhan.

Untuk mempertegas keberadaan Dinas Pekerjaan Umum ini maka dikeluarkanlah : Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 25 Tahun 2005, tentang Pembentukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar. Kemudian diperjelas dengan : Peraturan Walikota Makassar Nomor 71 Tahun 2005, tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Subbagian Dan Seksi Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.

Kedua aturan di atas yang menjadi acuan untuk Dinas Pekerjaan Umum (PU) melaksanakan kegiatannya sehari-hari yang berkaitan dengan perbaikan infrastuktur di Kota Makassar.

## **4.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas**

### **4.2.1 Struktur Organisasi**

Setiap organisasi tentu membutuhkan kerangka kerja yang jelas dalam melaksanakan setiap aktivitas yang telah ditetapkan. Hal ini sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi yang merupakan kumpulan dari orang-orang yang kemungkinan besar mempunyai karakter yang berbeda-beda, dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Salah satu cara dalam memperjelas kerangka kerja atau alur kerja dari setiap orang yang terdapat dalam organisasi tersebut, maka dibutuhkan struktur organisasi. Struktur ini akan menjelaskan setiap posisi dari setiap orang dalam organisasi tersebut dan juga menggambarkan fungsi serta tugas apa yang diemban oleh tiap individu dalam organisasi. Hal tersebut berlaku untuk setiap organisasi termasuk organisasi pemerintahan maupun organisasi non laba.

Pada Dinas PU Kota Makassar, struktur organisasi ini menjelaskan alur pertanggungjawaban dari setiap bidang dan seksi yang ada. Selain itu, tentu saja struktur ini memberi gambaran mengenai alur kerja dari Dinas PU secara umum. Gambar struktur organisasi terlampir.

### **4.2.2. Pembagian Tugas**

Berdasarkan struktur organisasi Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Makassar, maka terdapat perbedaan tugas pada tiap tingkatan posisi. Perbedaan tugas ini dijelaskan secara terperinci dalam : Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 25

Tahun 2005 tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.

Secara garis besar pembagian tugas dari setiap posisi dalam Dinas PU Kota Makassar, akan dijelaskan sebagai berikut :

a) Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok sesuai kebijaksanaan Walikota dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan tugas-tugas Dinas.

b) Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administratif bagi seluruh satuan kerja di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum.

c) Bidang Perumahan dan Bangunan

Bidang Perumahan dan Bangunan Gedung mempunyai tugas melaksanakan pelayanan teknis di bidang pengelolaan perumahan, pembinaan terhadap pengusaha, pengembang perumahan/pengelola pengusaha rumah sewa/kost serta pengawasan dan penertiban penghunian perumahan dan pembangunan, pemeliharaan dan rehabilitasi gedung-gedung dan bangunan milik Pemerintah.

d) Bidang Sarana dan Prasarana Lingkungan

Bidang Sarana dan Prasarana Lingkungan mempunyai tugas melaksanakan pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana serta air bersih pada lingkungan perumahan dan pemukiman.



e) Bidang Jalan dan Jembatan

Bidang Jalan dan Jembatan mempunyai tugas melaksanakan survey perhitungan rencana pembangunan dan pemeliharaan jalan, jembatan termasuk trotoar.

f) Bidang Bangunan Air

Bidang Bangunan Air mempunyai tugas melaksanakan survey perhitungan rencana pembangunan dan pemeliharaan drainase.

g) Unit Pelaksana Teknis Dinas

Unit Pelaksana Teknis Dinas adalah unsur pelaksana operasional dinas yang dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Kepala Dinas.

#### 4.2.3 Visi dan Misi Instansi

Dalam setiap organisasi terdapat cita-cita yang ingin dicapai, bagaimana kondisi organisasi di masa yang akan datang dan mau kemana organisasi akan dibawa. Pernyataan tersebut tertuang dalam visi organisasi. Dinas PU Kota Makassar sebagai salah satu Dinas yang berada di bawah Walikota Makassar, mempunyai visi sendiri dalam upaya mewujudkan visi Pemerintah Kota Makassar. Adapun pernyataan visi Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Makassar :

**“TERDEPAN DALAM PENGELOLAAN PEMBANGUNAN  
DI BIDANG KE-PU-AN YANG TEPAT GUNA SERTA  
BERWAWASAN LINGKUNGAN”**

*(Sumber : Dinas PU Kota Makassar)*

Pernyataan visi dari Dinas PU Kota Makassar di atas, tentu saja membutuhkan langkah-langkah kerja yang jelas dalam upaya pencapaiannya. Penjabaran dari visi setiap organisasi tertuang dalam misi yang akan dilakukan. Adapun pernyataan misi dari Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Makassar yang merupakan langkah-langkah konkrit Dinas dalam pencapaian visinya disebutkan sebagai berikut :

**“MISI DINAS PEKERJAAN UMUM (PU) KOTA MAKASSAR”**

1. Meningkatkan Profesionalisme Sumber daya Manusia
2. Mewujudkan Pengelolaan Pembangunan di Bidang ke-PU-an yang Berkualitas dan Berhasil Guna.
3. Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat.
4. Meningkatkan Koordinasi dan Sinkronisasi dengan Instansi terkait.”

*(Sumber : Dinas PU Kota Makassar)*

**4.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Instansi**

Pencapaian visi dan pelaksanaan misi yang telah ditetapkan oleh Dinas PU Kota Makassar, diperjelas dengan penjelasan tugas pokok dan fungsi Dinas PU yang tercantum dalam : Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 25 Tahun 2005 tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.

Adapun tugas pokok dan fungsi dari Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Makassar, akan disebutkan sebagai berikut :

### **Tugas Pokok Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar :**

Merumuskan, Membina dan Mengendalikan Kebijakan di Bidang Pekerjaan Umum, Pembangunan dan Pemeliharaan Bangunan dan Gedung Pemerintahan, Sarana dan Prasarana Lingkungan, Jalan dan Jembatan Termasuk Trotoar, Drainase dan Sungai.

### **Fungsi Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar :**

1. Penyusunan rumusan kebijakan teknis operasional di bidang pekerjaan umum, pengadaan dan pemeliharaan bangunan dan gedung pemerintah serta sarana dan prasarana lingkungan;
2. Penyusunan rumusan kebijakan teknis operasional di bidang pembangunan dan pemeliharaan jalan dan jembatan termasuk trotoar dan drainase;
3. Penyusunan rencana dan program di bidang pengadaan dan pemeliharaan bangunan dan gedung pemerintah serta sarana dan prasarana lingkungan;
4. Penyusunan rencana di bidang pembangunan dan pemeliharaan jalan dan jembatan dan drainase termasuk trotoar;
5. Pembinaan unit pelaksana teknis.

## BAB V PEMBAHASAN

### 5.1 Konsep Program Pembangunan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa)

Makassar merupakan salah satu kota di Indonesia yang mendapat proyek pembangunan 1000 tower, sebuah program pemerintah untuk menata kawasan kumuh di perkotaan. Pembangunan Rusunawa ini merupakan realisasi "Program 1000 Tower" tersebut. Wakil Presiden Jusuf Kalla menunjuk Jakarta, Bandung, Surabaya, Makassar, hingga Batam sebagai sasaran program tersebut. Di Makassar, ada 4 daerah yang menjadi sasaran pembangunan Rusunawa, di antaranya Kecamatan Biringkanaya (Daya), Kecamatan Mariso, Kelurahan Ballaparang, dan Kelurahan Baraya.

Beberapa hal mendasar yang perlu mendapat perhatian dan menjadi pertimbangan utama untuk meningkatkan penyelenggaraan pembangunan Rusunawa, antara lain:

- a. Berdasarkan hasil kajian tim studi pasar perumahan di Indonesia (*HOMI Project*), menunjukkan bahwa penduduk perkotaan terutama yang berpenghasilan rendah (di bawah Rp 1,5 juta per bulan) masih merupakan jumlah terbesar, yaitu kurang lebih 65% dari total jumlah penduduk perkotaan. Dengan tingkat pertumbuhan penduduk yang cukup pesat, sebesar 4,2% sepanjang tahun 1990 - 2000,

mempunyai dampak langsung terhadap kebutuhan sekitar 800.000 rumah baru setiap tahun, belum termasuk kesenjangan (*backlog*) sebelumnya.

- b. Sejalan dengan program jangka panjang nasional yang tertuang dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas), pemerintah telah mengupayakan pembangunan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) sebagai salah satu alternatif pemecahan permasalahan perumahan dan permukiman terutama di kota-kota besar dan metropolitan.
- c. Upaya pemerintah untuk mengembangkan Rumah Susun Sederhana Sewa juga dilandasi oleh beberapa pemikiran:
  1. Berkurangnya lahan pertanian produktif dan masalah lingkungan yang diakibatkan oleh berkembangnya perumahan perkotaan di wilayah pinggiran akibat tingkat pertumbuhan penduduk perkotaan yang sangat signifikan;
  2. Masalah transportasi yang cenderung meningkat seiring dengan peningkatan jumlah pemakai jalan yang tidak dapat diimbangi oleh penambahan luas jalan;
  3. Beban biaya investasi prasarana dan sarana terutama transportasi yang sangat terbatas dibandingkan dengan kebutuhan;
  4. Beban individu masyarakat yang cukup berat apabila tinggal relatif jauh dari pusat kota.

Program Rusunawa ini didasarkan pula pada masih luasnya permukiman kumuh di perkotaan dan metropolitan, terbatas dan tingginya harga lahan, kesenjangan (*backlog*) penyediaan hunian layak, dukungan peremajaan kota (*urban*

*renewal*) dan pencapaian target sesuai Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2004-2009 dan *Millenium Development Goals (MDG's)*, Rencana Strategi PU, serta Rencana Kerja Program Tahunan (RKPT).

Dalam Rencana Program Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2004-2009 ditargetkan pembangunan Rusunawa sebanyak 60.000 unit diperuntukkan bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Sementara Rencana Strategis (Renstra) yang dibuat Departemen PU menargetkan 30.000 unit Rusunawa hingga 2009 dalam rangka penanganan kawasan kumuh perkotaan. *MDG's* tahun 2015 menargetkan sedikitnya 300 kawasan di 200 kota bebas kumuh dan 300 kota bebas kumuh pada tahun 2020 sehingga terjadi peningkatan kualitas lingkungan yang lebih baik.

Mengingat perkotaan dan kota Metropolitan selalu menjadi tumpuan bagi pencari kerja, maka otomatis terjadi penambahan penduduk. Guna mengatasi permasalahan yang mungkin timbul seperti kawasan kumuh, maka pemerintah merencanakan untuk menangani program ini dengan serius dengan cara melakukan peremajaan kota. Apabila kawasan kumuh diperkotaan tidak dapat ditangani dengan infrastruktur lingkungan ( pembangunan jalan lingkungan, drainase, sanitasi) maka terpaksa melakukan pembangunan Rusunawa melalui peremajaan kota (*urban renewal*).

Terkait dengan pembiayaan program pengembangan Rusunawa maka peran investasi APBN diupayakan hanya sebagai pengungkit. Oleh sebab itu *share*

pembiayaan dari Pemda (Pemkot/Pemkab) sangat dibutuhkan seperti penyediaan lahan di daerahnya, guna mensukseskan program pembangunan Rusunawa di masa datang. Begitu pula dalam hal operasi dan pemeliharaannya, diharapkan terjadi sinergi antara dana APBN dengan APBD dari Pemda (Pemkab/Pemkot/Pemprov).

Rusunawa diperuntukkan untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) yang tidak bisa akses terhadap Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bersubsidi. Rusunawa hanya sebagai tempat tinggal sementara bagi masyarakat. Setelah menempati Rusunawa beberapa lama, diharapkan para penghuninya dapat berpenghasilan lebih baik sehingga dapat akses terhadap KPR bersubsidi. Rusunawa ditujukan untuk masyarakat yang berpenghasilan di bawah Rp 1,5 juta per bulan, penghuninya diharapkan dalam waktu satu sampai empat tahun pendapatannya meningkat, jadi bisa ambil KPR bersubsidi. Mereka diharapkan tidak seumur hidup tinggal di Rusunawa, harus ada peningkatan hidup.

Namun, jumlah Rusunawa yang telah dibangun di Makassar belum mampu memenuhi permintaan sarana tinggal yang layak bagi masyarakat kurang mampu. Sebanyak 70.000 keluarga kategori miskin di Kota Makassar membutuhkan tempat tinggal yang layak huni. Saat ini Makassar memiliki 5 *town* blok Rusunawa dengan jumlah 480 unit di kecamatan Tamalanrea, Biringkanaya dan Mariso. Rusunawa di Makassar berfungsi untuk menampung sementara masyarakat yang tinggal di lingkungan kumuh. Pasalnya, warga yang tersebar di 14 kecamatan di kota yang

berjulukan "*Anging Mamiri*" ini, masih tinggal di gubuk-gubuk yang tidak memenuhi standar hunian.

*Outcome* yang diharapkan dari program ini, diantaranya mengurangi kawasan kumuh, terwujudnya hunian yang layak, murah, berkualitas dan terjangkau harganya. Peningkatan kesejahteraan bagi MBR, pembelajaran dalam kemandirian masyarakat dan sebagai model percontohan (*best practice*) untuk direplikasi oleh pemerintah daerah.

Program ini akan menjadi stimulan pemicu bagi daerah dalam penyediaan hunian layak huni bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) sekaligus menangani kawasan kumuh di perkotaan. Namun, anggaran yang besar dalam pembangunan rumah susun sewa sederhana (rusunawa) menjadi kendala yang menghambat penataan kawasan kumuh menjadi kawasan yang sehat dan asri. Satu unit rusun saja menelan anggaran sedikitnya sekitar 3 miliar rupiah.

## **5.2 Indikator Kinerja Program Pembangunan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa)**

- a. Indikator *input* rusunawa adalah *input primer* (dana yang dianggarkan) dan *input sekunder* (bahan baku, tenaga kerja, dan infrastruktur lainnya).
- b. Indikator *output* rusunawa adalah unit fisik rusunawa yang terbangun.
- c. Indikator *outcome* rusunawa adalah kepuasan masyarakat pengguna jasa (penghuni) rusunawa.




### 5.3 Penerapan Konsep *Value for Money* dalam Mengukur Nilai Ekonomi, Efisiensi, dan Efektivitas Program Pembangunan Rusunawa Makassar Tahun 2006

#### 5.3.1 Pengukuran Nilai Ekonomi Program Pembangunan Rusunawa

Ukuran ekonomi mengindikasikan alokasi biaya, yaitu mengukur biaya input (*cost of input*). Ukuran ekonomi berupa berapa anggaran yang dialokasikan. Pemanfaatan sumber daya di bawah anggaran menunjukkan adanya penghematan, sedangkan melebihi anggaran menunjukkan adanya pemborosan.

Nilai ekonomi dari program pembangunan rusunawa dapat diukur dengan membandingkan antara *input* sekunder (bahan baku, tenaga kerja, dan infrastruktur) dengan *input* primer (kas atau anggaran). Dari hasil wawancara dan pengamatan data yang penulis lakukan di lapangan, program pembangunan rusunawa telah memenuhi prinsip ekonomi, yaitu:

- a. Selama proyek ini berlangsung tidak pernah terjadi pemborosan dalam penggunaan dana.
- b. Harga bahan bangunan yang digunakan adalah tingkat harga yang paling murah dipasaran dengan tetap memenuhi standar kualitas dan kuantitas bahan yang telah ditetapkan.
- c. Upah tenaga kerja yang dibayarkan adalah tingkat upah yang paling murah dipasaran dengan tetap memenuhi standar kualifikasi, kualitas dan kuantitas tenaga kerja yang telah ditetapkan.

- 
- d. Menggunakan sistem tender, dengan melimpahkan proyek pembangunan rusunawa kepada pihak kontraktor yang memenuhi syarat pada saat pelelangan proyek. Kemudian menggunakan jasa konsultan untuk melakukan pengawasan pelaksanaan proyek selama proses pengerjaan berlangsung.
  - e. Penggunaan bahan bangunan dan tenaga kerja dalam pelaksanaan proyek ini berada pada kapasitas yang optimal atau tidak ada yang mengganggu.
  - f. Dana yang terpakai dalam proyek ini, tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan.
  - g. Dasar pembebanan biaya dalam penyusunan anggaran berdasarkan harga pasar yang berlaku.

Jadi berdasarkan prinsip di atas, dapat dikatakan bahwa harga atau biaya yang dikorbankan untuk mendapatkan *input* program pembangunan rusunawa berada pada tingkat yang sangat ekonomi dengan realisasi anggaran (*input* primer) sebesar 100% dan *input* sekunder sebesar 100%. Sehingga, jika dilakukan penilaian berdasarkan sistem lakip LAN, dengan hasil perbandingan *input* sekunder dengan *input* primer didapatkan hasil persentase pencapaian sebesar 100%, maka pelaksanaan program pembangunan rusunawa berada pada tingkatan sangat ekonomi.

### 5.3.2 Pengukuran Nilai Efisiensi Program Pembangunan Rusunawa

Efisiensi dapat diukur dengan membandingkan *ratio* antara *output* dan *input*. Semakin besar *ratio* berarti semakin tinggi nilai efisiensi. Sesuai dengan batasan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya pada Bab II, pengukuran *value for money* terhadap program pengembangan Rusunawa Daya hanya sebatas pada tahun

anggaran 2006. Sehingga hanya ada dua tahap pembangunan Rusunawa yang akan diukur nilai efisiensinya, dari tiga tahapan pembangunan Rusunawa yang sebenarnya telah terealisasi di kota Makassar. Dua tahapan pembangunan Rusunawa tersebut adalah:

a. Rusunawa Daya

Tahap II tahun 2006, anggaran Rp 8.118.800.000, satu *twin block*, dua unit rusun, 96 kamar.

b. Rusunawa Mariso

Tahap I tahun 2006, anggaran Rp 31.410.920.000, tiga *twin block*, enam unit rusun, 288 kamar.

**Tabel 5.1**

**Data Target & Realisasi Anggaran Dinas PU Kota Makassar Yang Berkaitan dengan Pembangunan Rusunawa Tahun 2006**

No	PROGRAM KERJA	ANGGARAN	
		TARGET	REALISASI
		(Rp)	(Rp)
1	Rusunawa Daya Tahap II	8.118.800.000	8.118.800.000
2	Rusunawa Mariso Tahap I	31.410.920.000	31.410.920.000

Sumber : Data Dinas PU Kota Makassar.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dihitung nilai efisiensi dari program ini sebagai berikut :

a. Program Pembangunan Rusunawa Daya Tahap II

Dalam program ini dana yang dianggarkan sebesar Rp 8.118.800.000 dimana dalam proses pelaksanaannya dapat direalisasikan sebesar Rp 8.118.800.000. Dengan demikian seluruh dana yang dianggarkan dapat direalisasikan. Indikator masukan untuk kegiatan ini berupa dana anggaran sebesar Rp 8.118.800.000. Jadi persentase nilai *input* dari kegiatan ini adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Input} &= \frac{\text{Realisasi}}{\text{Rencana}} \times 100\% \\ &= \frac{8.118.800.000}{8.118.800.000} \times 100\% \\ &= 100\% \end{aligned}$$

Sedangkan untuk mengetahui nilai *output* (keluaran) yang dijadikan indikator untuk mengukur *output* adalah keadaan/ realisasi fisik dari unit rusunawa yang terbangun berdasarkan target kerja di lapangan. Realisasi fisik di lapangan inilah yang menjadi persentase nilai *output* dari kegiatan ini. Berdasarkan data yang kami dapatkan dari Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar, realisasi fisik dari kegiatan tersebut mencapai persentase angka 100%. Menurut penanggungjawab teknis dari kegiatan ini, realisasi fisik di lapangan telah diawasi dan dinilai oleh instansi terkait. Berdasarkan data tersebut, dapat dinyatakan bahwa nilai persentase *output* dari kegiatan/ program ini mencapai angka 100%.

Setelah nilai *input* dan *output* diketahui maka selanjutnya pengukuran efisiensi dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Nilai Efisiensi} &= \frac{\text{Output}}{\text{Input}} \times 100\% \\ &= \frac{100}{100} \times 100\% \\ &= 100\%\end{aligned}$$

Angka 100 % ini menunjukkan bahwa program pelaksanaan pembangunan rusunawa Daya tahap II sangat efisien, dimana antara nilai input dengan outputnya berbanding sangat maksimal.

#### b. Program Pembangunan Rusunawa Mariso Tahap I

Dalam program ini dana yang dianggarkan sebesar Rp 31.410.920.000 dimana dalam proses pelaksanaannya dapat direalisasikan sebesar Rp 31.410.920.000. Dengan demikian seluruh dana yang dianggarkan dapat direalisasikan. Indikator masukan untuk kegiatan ini berupa dana anggaran sebesar Rp 31.410.920.000. Jadi persentase nilai input dari kegiatan ini adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai Input} &= \frac{\text{Realisasi}}{\text{Rencana}} \times 100\% \\ &= \frac{31.410.920.000}{31.410.920.000} \times 100\% \\ &= 100\%\end{aligned}$$

Sedangkan untuk mengetahui nilai *output* (keluaran) yang dijadikan indikator untuk mengukur *output* adalah keadaan/ realisasi fisik dari unit rusunawa yang terbangun berdasarkan target kerja di lapangan. Berdasarkan data yang kami dapatkan

dari Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar, realisasi fisik dari kegiatan tersebut mencapai persentase angka 100%. Menurut penanggungjawab teknis dari kegiatan ini, realisasi fisik di lapangan telah diawasi dan dinilai oleh instansi terkait. Berdasarkan data tersebut, dapat dinyatakan bahwa nilai persentase *output* dari kegiatan/ program ini mencapai angka 100%.

Setelah nilai *input* dan *output* diketahui maka selanjutnya pengukuran efisiensi dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Nilai Efisiensi} &= \frac{\text{Output}}{\text{Input}} \times 100\% \\ &= \frac{100}{100} \times 100\% \\ &= 100\%\end{aligned}$$

Angka 100 % ini menunjukkan bahwa program pelaksanaan pembangunan rusunawa Mariso tahap I sangat efisien, dimana antara nilai input dengan outputnya berbanding sangat maksimal.

Hasil pengukuran ini menggambarkan bahwa Dinas PU telah berhasil melakukan efisiensi dalam proses pembangunan rusunawa dengan pencapaian tingkat efisiensi sebesar 100%.

### 5.3.3 Pengukuran Nilai Efektivitas Program Pembangunan Rusunawa

Nilai efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara *outcome* dan *output*. Karena itu, perlu diketahui berapa nilai *outcome* dan *output* yang menjadi indikator kinerja dalam program pembangunan rusunawa. Dalam konsep pembangunan rusunawa diketahui, *outcome* yang diharapkan dari program ini,

diantaranya mengurangi kawasan kumuh, terwujudnya hunian yang layak, murah, berkualitas dan terjangkau harganya. Peningkatan kesejahteraan bagi MBR, pembelajaran dalam kemandirian masyarakat dan sebagai model percontohan (*best practice*) untuk direplikasi oleh pemerintah daerah. Sedangkan *output* program ini adalah hasil persentase perhitungan realisasi fisik dari setiap unit rusunawa yang terbangun. Dan persentase realisasi fisiknya adalah 100%.

Untuk mengukur tingkat pencapaian *outcome* rusunawa, penulis melakukan penyebaran kuisisioner kepada para penghuni rusunawa yang secara langsung merasakan dampak dari terlaksananya program ini. Sejauh mana tingkat pencapaian *outcome* dari pembangunan rusunawa akan ditentukan dari seberapa besar tingkat kepuasan konsumen (penghuni rusunawa) terhadap pelayanan yang mereka terima. Jadi yang menjadi ukuran *outcome* rusunawa adalah indeks kepuasan konsumen (IKK) rusunawa. Karena sejatinya, yang menjadi *outcome* tertinggi dan ruh dari setiap pelayanan publik adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Alur pengukuran *outcome* rusunawa dapat dijabarkan sebagai berikut. Data dari kuisisioner yang masih bersifat kualitatif akan diubah menjadi data yang bersifat kuantitatif. Untuk mengubah sifat data tersebut dibuat skor jawaban sebagai berikut:

1. Jika memilih Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1
2. Jika memilih Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2
3. Jika memilih Netral (N) diberi nilai 3

4. Jika memilih Setuju (S) diberi nilai 4
5. Jika memilih Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5

Jumlah kuisisioner yang dibagikan kepada pelanggan (penghuni rusunawa) sebanyak 50 dan yang kembali adalah 42 dan semuanya memenuhi syarat untuk diolah, sedangkan total pertanyaan dalam kuisisioner adalah sebanyak 17 pertanyaan yang mencakup atribut pelayanan, lingkungan, harga, nilai ekonomi, dan kesejahteraan hidup.

Untuk mengetahui apakah alat ukur (kuisisioner) yang digunakan tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur atau tidak maka diadakan uji validitas. Validitas ditunjukkan oleh suatu indeks yang menunjukkan seberapa jauh suatu alat ukur benar-benar mengukur apa yang ingin diukur. Untuk dapat dikatakan valid maka korelasi antara skor butir pertanyaan dalam kuisisioner dengan skor total harus signifikan. Untuk pengujian validitas dengan metode *Pearson Correlation* dilakukan dengan menggunakan program SPSS 13.0 for windows. Dari 42 kuisisioner yang terdiri dari 17 pertanyaan, 2 (dua) pertanyaan tidak valid (pertanyaan nomor 8 dan 13), sehingga yang dimasukkan dalam perhitungan hanya 15 pertanyaan.

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil dari *Cronbach's Alpha Coefficient*. Semakin tinggi harga *Alpha* (mendekati angka satu), maka kuisisioner semakin *reliable* (konsisten). Hasil uji reliabilitas untuk 15



pertanyaan menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) sebesar 0,868. Ini menunjukkan bahwa kuisisioner cukup *reliable*, apabila digunakan untuk mengukur kembali objek yang sama, hasil yang ditunjukkan relatif tidak berbeda.

**Tabel 5.2**  
**Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Data Kuisisioner**  
**Program Pembangunan Rusunawa**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.868	.865	15

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	42	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	42	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

*Sumber: Diolah sendiri berdasarkan hasil penelitian di lapangan*

Dari data tersebut dapat ditentukan interval kepuasan untuk kemudian digunakan dalam mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= (IK_{\text{maks}} - IK_{\text{min}}): 5 \\ IK_{\text{maks}} &= PP \times R \times EX_{\text{maks}} \\ &= 15 \times 42 \times 5 \\ &= 3150 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 IK_{\min} &= PP \times R \times EX_{\min} \\
 &= 15 \times 42 \times 1 \\
 &= 630
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Interval} &= (3150 - 630):5 \\
 &= 504
 \end{aligned}$$

- |    |      |   |      |   |                                 |
|----|------|---|------|---|---------------------------------|
| a. | 630  | - | 1134 | → | dikategorikan sangat tidak puas |
| b. | 1134 | - | 1638 | → | dikategorikan tidak puas        |
| c. | 1638 | - | 2142 | → | dikategorikan cukup puas        |
| d. | 2142 | - | 2646 | → | dikategorikan puas              |
| e. | 2646 | - | 3150 | → | dikategorikan sangat puas       |

Berdasarkan interval data yang didapatkan di atas, maka lima kategori di atas diperoleh. Berdasarkan kelima kategori inilah nantinya hasil perhitungan atas kuisisioner yang diedarkan akan diketahui berada diposisi manakah tingkat kepuasan pelanggan (masyarakat) dari Dinas PU Kota Makassar atas program pembangunan rusunawa. Indeks kepuasan pelanggan (masyarakat) yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner adalah 2236, artinya berada pada kategori puas. Hasil data dari kuisisioner yang disebarakan kepada pelanggan (masyarakat Kota Makassar) disajikan dalam lampiran.

Dengan demikian pencapaian indikator hasil (*outcome*) untuk program ini dapat dikatakan bahwa publik/ pelanggan merasa puas terhadap program pembangunan rusunawa. Untuk mengetahui persentase pencapaian *outcome* dapat ditentukan dengan rumus:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Efektivitas} &= \left( \frac{\text{Batas bawah skala puas} + \text{Batas atas skala puas}}{2} \div \text{IKmaks} \right) \times 100\% \\
 &= \left( \frac{2142 + 2646}{2} \div 3150 \right) \times 100\% \\
 &= 76\%
 \end{aligned}$$

Setelah nilai *outcome* kita ketahui maka selanjutnya nilai efektivitas dapat kita peroleh dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Efektivitas} &= \frac{\text{Outcome}}{\text{Output}} \times 100\% \\
 &= \frac{76}{100} \times 100\% \\
 &= 76\%
 \end{aligned}$$

Angka 76 % ini menunjukkan bahwa kegiatan program pembangunan rusunawa terlaksana secara efektif (lihat Tabel 2.1). Hal ini menggambarkan bahwa pencapaian tujuan/ hasil (*outcome*) dari program pembangunan rusunawa yang direalisasi, secara umum belum mencapai target sebagaimana yang direncanakan oleh pemerintah atau dengan kata lain belum memuaskan publik/pelanggan secara maksimal, ini terlihat dari nilai efektivitas yang hanya mencapai 76 %.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis menarik beberapa simpulan sebagai berikut:

- 1) Secara keseluruhan, kinerja Dinas PU Kota Makassar khususnya dalam pelaksanaan program pembangunan rusunawa setelah dievaluasi dengan menerapkan konsep pengukuran kinerja *value for money* telah memenuhi prinsip ekonomi, efisien, dan efektif.
- 2) Dengan mengacu pada nilai ekonomi, program pembangunan rusunawa telah memenuhi prinsip ekonomi yang ditandai dengan tidak adanya indikasi terjadinya pemborosan, serta perolehan *input* dengan tingkat harga yang murah, namun tetap memperhatikan standar kualitas dan kuantitas yang telah ditentukan.
- 3) Dengan mengacu pada nilai efisiensi, program pengembangan rusunawa berada pada tingkatan yang sangat efisien berdasarkan sistem penilaian Lakip LAN, ditandai dengan maksimalnya *ratio* antara *output* dan *input* yang mencapai 100%. Hal ini menggambarkan bahwa *input* (sumber daya) yang digunakan dalam proses pembangunan sangat efisien sehingga mampu mencapai target *output* yang telah ditetapkan.
- 4) Dengan mengacu pada nilai efektivitas, program pembangunan rusunawa berada pada tingkatan efektif dengan angka 76%. Menggambarkan bahwa dampak

(*outcome*) dari program pembangunan rusunawa belum maksimal dalam memuaskan pengguna jasa publik. Sehingga *outcome* yang diharapkan belum sepenuhnya tercapai.

## 6.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan penulis berdasarkan hasil penelitian adalah:

- 1) Menerapkan konsep pengukuran *value for money* (VFM) dalam sistem pengukuran kinerja Dinas Pekerjaan Umum, karena inti pengukuran kinerja sektor publik adalah pengukuran ekonomi, efisiensi, dan efektivitas yang merupakan komponen pengukuran dalam VFM. Konsep VFM tidak hanya akan membantu dalam hal penilaian kinerja, tapi lebih utama lagi, konsep VFM dapat digunakan dalam proses perencanaan dan penyusunan kinerja, sehingga dicapai prestasi kerja yang memuaskan.
- 2) Memberikan pelayanan terbaik kepada para penghuni dengan merespon setiap keluhan yang ada sebagai bentuk dari adanya rasa ketidaknyamanan atas kerusakan fasilitas hunian rusunawa.
- 3) Berusaha untuk memenuhi target penyelesaian kerja yang telah disepakati.
- 4) Melakukan penyeleksian, penyaringan terhadap calon penghuni, dengan benar benar hanya memberikan kesempatan kepada calon penghuni yang sesuai dengan sasaran program pengembangan rusunawa, yaitu masyarakat berpenghasilan rendah.

- 5) Menyediakan akses fasilitas umum, di sekitar lingkungan rusunawa.
- 6) Membangun hubungan kerja sama yang baik dalam hal pemeliharaan fasilitas hunian, hubungan silaturahmi, *social control*, dan pengamanan lingkungan antara sesama penghuni dan pihak pengelola.
- 7) Melakukan pengendalian terhadap dampak negatif yang timbul dari keberadaan rusunawa, misalnya pembuangan limbah atau sampah rumah tangga yang selama ini hanya dibuang dan berserakan di sekitar lingkungan rusunawa, tanpa ada tempat penampungan atau pengangkutan sampah, sehingga bau busuk yang timbul dari tumpukan sampah tersebut menyebar dan sangat mengganggu kenyamanan penghuni.
- 8) Memberikan pembinaan kediklatan kepada penghuni yang memiliki penghasilan yang sangat rendah sebagai bekal untuk memperbaiki kesejahteraan hidup.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini Ilham. *Analisi Kinerja Keuangan Belanja Kegiatan dengan Pendekatan Value for Money pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*. Makassar. Jurusan Akuntansi FE-UH. 2006.
- Bastian Indra. *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*. Cet.1. Yogyakarta. BPFE. 2001.
- \_\_\_\_\_, Gatot Soepriyanto. *Sistem Akuntansi Sektor Publik (Konsep untuk Pemerintah Daerah)*. Buku I. Jakarta. Salemba Empat. 2003.
- Gunawan. *Penerapan Balanced Scorecard sebagai Alternatif Alat Pengukuran Kinerja pada Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Makassar*. Makassar. Jurusan Akuntansi FE-UH. 2007.
- Lembaga Administrasi Negara dan BPKP. *Akuntabilitas dan Good Governance: Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Modul I sampai 5. Jakarta. LAN dan BPKP. 2000.
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. UPP AMP YKPN. 2005.
- Mardiasmo. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Pertama. Yogyakarta. ANDI Offset. Yogyakarta. 2002.
- Menteri Dalam Negeri RI. *UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dan UU No. 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah*. Jakarta. BP. Panca Usaha Putra. 2004.
- Mulyadi dan Johny Setiawan. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Edisi Ke-2. Cetakan Kesatu. Jakarta. Salemba Empat. 2001.
- Narbuko Cholid, Abu Achmadi. *Metode Penelitian*. Jakarta. PT Bumi Aksara. 2002.
- Nordiawan Deddi. *Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta. Salemba Empat. 2006.
- Rasul Sjahrudun. *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas dan Anggaran Dalam Perspektif UU NO. 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara*. Jakarta. Perum Percetakan Negara Republik Indonesia. 2003.

Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah No. 105 Tahun 2000 Tentang Pengelolaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah*. Pasal 20. 2000.

\_\_\_\_\_. *Peraturan Pemerintah No. 108 Tahun 2000 Tentang Tatacara Pertanggungjawaban Kepala Daerah*. 2000.

Singarimbun Masri dan S. Efendi. *Metodologi Penelitian Survey*. Jakarta. PT Pustaka LP3ES. 1999.

Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan Kesembilan. Bandung. ALFABETA. 2002.



**Lampiran I (Kuisisioner untuk Konsumen Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar)**

**Makassar, Maret 2008**

**Hal: Permohonan untuk mengisi kuisisioner**

**Kepada**

**Yth. Bapak/Ibu (sdr/i) Konsumen Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Makassar**

Saya adalah mahasiswi Jurusan Akuntansi (SI) Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penulisan skripsi. Penelitian ini akan mengevaluasi bagaimana "Penerapan Konsep *Value for Money* dalam Menilai Kinerja Pelayanan Sektor Publik pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar".

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, saya memohon kesediaan bapak/ibu (sdr/i) agar sudi kiranya meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuisisioner yang saya lampirkan pada surat ini. Kuisisioner ini bertujuan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan jasa yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Makassar dalam hal ini pelayanan pihak PU terhadap penghuni Rusunawa.

Kuisisioner yang akan diisi oleh bapak/ibu (sdr/i) merupakan data yang akan diolah, dianalisis, dan bukan merupakan hasil akhir. Data dari kuisisioner yang bapak/ibu (sdr/i) isi akan digabung dengan data lain untuk memperoleh hasil yang diinginkan dalam penelitian ini. Dan sesuai dengan etika penelitian, data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan semata-mata untuk penelitian ini. Hasil penelitian ini, bila perlu dan apabila bapak atau ibu menghendakinya, akan saya berikan ringkasannya. Harapan saya bapak/ibu akan mengisi kuisisioner ini sesegera mungkin.

Demikian permohonan saya ini, atas partisipasinya dan perhatian yang bapak/ibu (sdr/i) berikan saya ucapkan terima kasih.

**Hormat Saya**

**Peneliti**

**(Rismala)**

## Lanjutan Lampiran I (Kuisisioner untuk Konsumen Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar)

### Survey Kepuasan Pelanggan (*Costumer Satisfaction Survey*)

#### Petunjuk Pengisian

Jawaban atas pertanyaan berikut ini digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan bapak/ibu (sdr/i) sebagai penghuni Rusunawa atas layanan jasa yang diberikan oleh Dinas PU Kota Makassar yang kemudian akan dijadikan tolak ukur dalam menilai keberhasilan pencapaian tujuan (*outcome*) dari pembangunan Rusunawa. Adapun tujuan (*outcome*) yang diharapkan dari program ini, diantaranya mengurangi kawasan kumuh, terwujudnya hunian yang layak, murah, berkualitas dan terjangkau harganya. Peningkatan kesejahteraan bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR), pembelajaran dalam kemandirian masyarakat dan sebagai model percontohan (*best practice*) untuk direplikasi oleh pemerintah daerah.

Mohon bapak/ibu (sdr/i) menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini dengan dengan melingkari salah satu di antara nomor 1 sampai nomor 5 dengan petunjuk sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Mohon Bapak/Ibu (sdr/i) menjawab pertanyaan berikut dengan memberi tanda keterangan tertulis dan tanda silang ( X ) seperlunya :

No. Responden : ..... (diisi oleh peneliti)

Nama : .....

No.Telpon/ HP : .....

Alamat kamar di Rusunawa : .....

Jenis Kelamin : ( ) laki-laki ( ) perempuan

Usia : ..... Tahun

Pendidikan Terakhir : .....

Pekerjaan : .....

Pendapatan perbulan : Rp .....

Jumlah anggota keluarga yang tinggal bersama di Rusunawa : ..... orang

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Menurut kami, selama ini Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Makassar memberikan pelayanan dalam hal kenyamanan fasilitas Rusunawa yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan.	1	2	3	4	5
2.	Menurut kami tarif per kamar Rusunawa murah dan terjangkau bagi kami dibanding rumah sewa di tempat lain dengan fasilitas yang sama	1	2	3	4	5
3.	Menurut kami, tinggal di Rusunawa merupakan pilihan yang menguntungkan yang dapat memperbaiki kualitas hidup dan meningkatkan kesejahteraan keluarga.	1	2	3	4	5
4.	Menurut kami, dengan tinggal di Rusunawa, jumlah pendapatan kami meningkat.	1	2	3	4	5
5.	Tinggal di Rusunawa membuat kami merasa lebih sehat karena lingkungannya bersih dan indah.	1	2	3	4	5
6.	Dengan tinggal di Rusunawa, dorongan untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga dengan kerja keras dan kemandirian lebih tinggi.	1	2	3	4	5
7.	Kami merasa Dinas PU Kota Makassar memberikan pelayanan jasa yang sebanding dengan tarif per kamar Rusunawa yang telah kami bayarkan.	1	2	3	4	5
8.	Kami jarang dan bahkan hampir tidak pernah melakukan komplain atas fasilitas dan pelayanan pengelola Rusunawa yang kami terima.	1	2	3	4	5
9.	Kami tidak pernah menyesal dan merasa dirugikan selama tinggal di Rusunawa.	1	2	3	4	5
10.	Menurut kami, Rusunawa merupakan solusi terbaik untuk mengurangi kawasan kumuh di perkotaan.	1	2	3	4	5

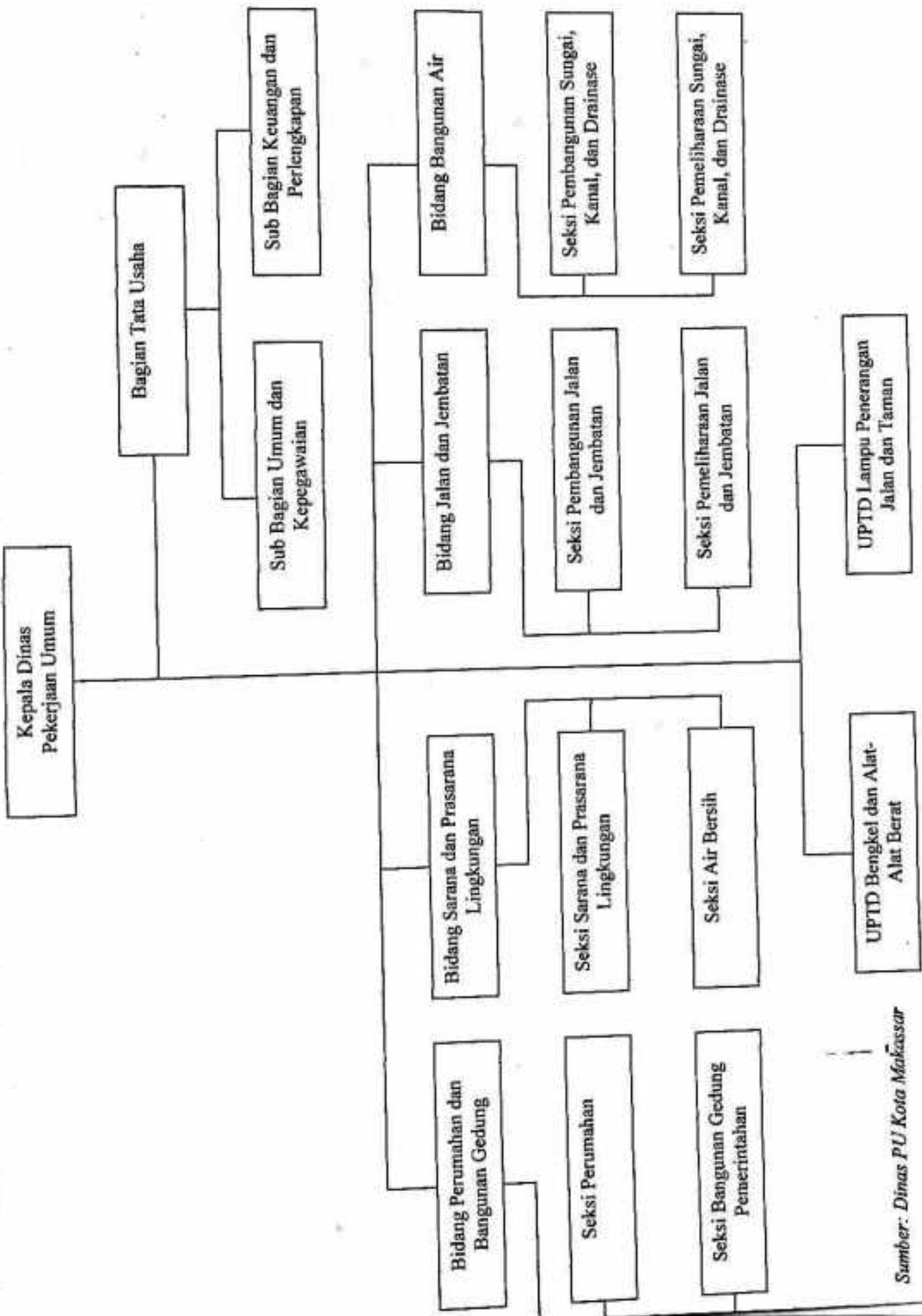
11.	Kami mendukung pembangunan Rusunawa di Makassar, yang ditujukan untuk masyarakat berpenghasilan rendah.	1	2	3	4	5
12.	Menurut kami, pembangunan Rusunawa sangat membantu bagi masyarakat berpenghasilan rendah untuk mendapatkan hunian yang layak.	1	2	3	4	5
13.	Rusunawa tempat kami tinggal, berada pada lokasi yang strategis, dekat dengan tempat kerja kami, arus transportasi lancar, dan mudah dalam akses fasilitas umum, sehingga dapat menghemat biaya hidup.	1	2	3	4	5
14.	Pengelolaan Rusunawa, transparan, adil, tidak ada kecurangan dan memuaskan para penghuninya.	1	2	3	4	5
15.	Pihak Dinas PU Kota Makassar selalu menanggapi keluhan kami dalam hal kerusakan fasilitas Rusunawa dengan cepat dan tepat	1	2	3	4	5
16.	Kami selalu memiliki pengalaman yang menyenangkan dalam interaksi kami dengan pihak Dinas PU Kota Makassar, sejak dari tahap pembangunan Rusunawa, proses pendaftaran calon penghuni, hingga penempatan kamar di Rusunawa.	1	2	3	4	5
17.	Secara keseluruhan kami menilai bahwa Dinas PU Kota Makassar memiliki citra yang positif dan baik.	1	2	3	4	5

ran II (Hasil Skoring Kuisiner untuk Konsumen Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar)

Responden	Nilai Kuisiner Untuk Nomor Pertanyaan Ke-																	Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	4	4	4	3	4	4	5		5	5	5	5		4	5	5	4	66
2	3	4	3	2	5	4	3		3	5	4	3		3	3	4	3	52
3	4	4	3	2	4	4	4		4	4	4	4		3	4	4	4	56
4	3	4	3	2	3	3	3		3	4	4	3		2	2	3	3	45
5	4	4	2	3	5	4	4		4	4	2	2		4	4	2	4	52
6	4	5	3	3	4	3	3		3	5	5	5		3	3	4	4	57
7	4	3	2	1	4	3	3		3	4	3	2		1	2	3	3	41
8	4	4	3	4	5	4	5		3	5	4	4		4	3	3	4	59
9	4	5	3	3	4	3	3		4	5	4	5		3	3	4	4	57
10	4	4	4	4	5	4	3		5	5	3	3		4	4	3	4	59
11	2	4	1	1	3	3	3		3	4	3	1		4	3	3	3	41
12	2	4	1	1	3	3	3		3	4	3	1		4	3	3	3	41
13	5	4	4	3	4	3	4		3	4	4	5		3	3	3	4	56
14	4	2	3	2	4	3	3		3	4	4	3		3	4	3	4	49
15	4	4	3	3	4	4	4		3	5	5	4		3	3	3	4	56
16	2	4	1	1	3	3	3		3	4	3	1		4	3	3	3	41
17	3	4	4	3	4	4	4		4	5	5	5		4	4	4	4	61
18	4	4	3	2	4	3	3		4	3	5	4		3	3	3	4	52
19	4	4	4	5	5	5	3		4	4	3	3		4	4	4	3	59
20	4	4	3	3	4	4	3		4	5	3	4		4	4	3	3	55
21	4	4	4	4	5	5	5		5	5	5	5		4	5	5	4	69
22	4	3	4	3	4	4	4		4	4	4	4		4	3	4	4	57
23	4	4	4	3	4	4	3		4	5	4	4		4	3	3	3	56
24	4	4	3	3	5	3	3		4	4	3	3		4	3	3	3	52
25	2	4	1	1	3	3	3		3	4	3	1		4	3	3	3	41
26	4	3	3	4	5	4	3		4	3	3	3		3	4	3	4	53
27	4	4	3	3	4	4	3		4	4	5	5		4	3	4	4	58
28	4	3	3	4	5	4	3		3	5	4	3		3	3	3	5	55
29	4	4	3	2	4	3	3		3	4	5	4		3	2	3	3	50
30	4	5	3	3	4	4	3		4	5	4	5		3	3	4	5	59
31	4	3	2	1	4	3	3		3	4	3	2		1	2	3	3	41
32	4	4	3	3	4	4	3		4	5	4	5		3	4	5	5	60
33	4	4	3	4	5	3	3		5	5	3	3		3	4	3	4	56
34	4	4	3	2	4	3	3		3	4	5	4		3	2	3	3	50
35	4	3	3	1	5	5	3		3	5	5	3		2	3	4	3	52
36	4	5	3	3	4	4	4		3	5	4	5		4	4	3	4	59
37	3	3	2	2	5	3	3		3	4	3	3		3	2	3	3	45
38	4	3	3	2	5	3	3		5	4	3	4		3	3	4	4	53
39	2	1	2	1	3	1	4		3	4	3	3		3	4	4	5	43
40	3	4	3	3	4	4	3		4	5	4	3		4	4	3	3	54

11	5	4	3	3	4	4	3		4	5	5	5		3	3	3	4	58
12	4	4	3	3	4	4	4		4	4	5	5		4	3	4	5	60
total	155	159	121	109	175	150	141		153	185	163	149		139	137	144	156	2236





Sumber: Dinas PU Kota Makassar