

**ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DAERAH KOTA  
SURABAYA BERDASARKAN ASPEK KEUANGAN DAN NON  
KEUANGAN**

**SKRIPSI**



Oleh

**DESVIANA DIAN PUTRIYASSARI**

**NIM: 12520028**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2016**

**ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DAERAH KOTA  
SURABAYA BERDASARKAN ASPEK KEUANGAN DAN NON  
KEUANGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:  
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang  
untuk Memenuhi salah satu persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

**DESVIANA DIAN PUTRIYASSARI**

**NIM: 12520028**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2016**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DAERAH KOTA  
SURABAYA BERDASARKAN ASPEK KEUANGAN DAN NON  
KEUANGAN**

**SKRIPSI**

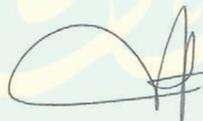
Oleh

**DESVIANA DIAN PUTRIYASSARI**

NIM: 12520028

Telah Disetujui 13 Juni 2016

Dosen Pembimbing,



**Nanik Wahyuni, SE, M.Si., Ak, CA**

NIP. 19720322 200801 2 005

Mengetahui :

**Ketua Jurusan,**



**Nanik Wahyuni, SE, M.Si., Ak, CA**

NIP. 19720322 200801 2 005

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DAERAH KOTA  
SURABAYA BERDASARAKAN ASPEK KEUANGAN DAN  
NON KEUANGAN**

**SKRIPSI**

Oleh

**DESVIANA DIAN PUTRIYASSARI**

NIM : 12520028

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada 24 Juni 2016

**Susunan Dewan Penguji :**

**Tanda Tangan**

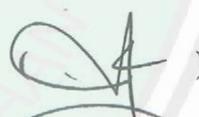
**1. Ketua Penguji**

Hj. Meldona, SE., MM, Ak., CA  
NIP. 19770702 200604 2 001

(  )

**2. Dosen Pembimbing/Sekretaris**

Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA  
NIP. 19720322 200801 2 005

(  )

**3. Penguji Utama**

Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.Si  
NIP. 19720212 200312 1 003

(  )

**Disahkan Oleh :**

**Ketua Jurusan,**





Nanik Wahyuni, SE, M.Si., Ak, CA

NIP. 19720322 200801 2 005

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desviana Dian Putriyassari  
NIM : 12520028  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang, dengan judul:

**ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DAERAH KOTA SURABAYA BERDASARKAN ASPEK KEUANGAN DAN NON KEUANGAN** adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan siapapun.



Malang, 13 juni 2016

Hormat Saya,

*Desviana*  
Desviana Dian Putriyassari

NIM : 12520028

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*KARYA INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK*

*Ayahku dan Ibuku tercinta dan tersayang yang  
selalu membimbing, memotivasi, mendoakan, dan  
menemani dalam proses pengerjaan penelitian*

*Adikku yang selalu menghibur disetiap keletihan*

*Sahabat Accounting '12 yang saling membantu dan  
memotivasi*

*Sahabatku Santoso Rosanti, Ado yang menemani  
suka dan duka*

*Beribu terimakasih saya ucapkan untuk keluarga  
besar UIN Malang atas ilmu yang telah diberikan*

## HALAMAN MOTTO

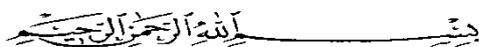
*Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan SEMANGAT*

*Tidak ada jaminan kesuksesan, namun tidak mencobanya adalah jaminan kegagalan*

*Terus berdoa dan percaya tanpa mengeluh selalu bersyukur maka indah yang akan didapat*

*Orang-orang yang telah sukses besar adalah mereka yang telah berhasil melewati tantangan besar*

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kota Surabaya Berdasarkan Aspek Keuangan dan Non Keuangan” tanpa halangan yang berarti.

Sholawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada sang petunjuk cahaya kebenaran Rasulullah Muhammad SAW, yang telah memberikan petunjuk dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh keridhoan.

Skripsi ini dibuat dengan harapan dapat memberikan wawasan baru dunia pendidikan untuk menghadapi perkembangan zaman yang cepat, disamping itu sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan serta dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Malang yang telah memberikan fasilitas peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Salim Al Idrus, MM. M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.
3. Ibu Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.
4. Ibu Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing, yang dengan tulus hati serta penuh kesabaran mengarahkan dan membimbing penyusunan skripsi ini.

5. Segenap Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan motivasi, fasilitas, bimbingan dan ilmunya kepada peneliti.
6. Orang tua dan keluarga yang telah memberi banyak dukungan moril dan materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan pengarahan kepada penulis mengenai penelitian ini.

Akhir kata semoga segala bantuan yang telah diberikan, sebagai amal sholeh senantiasa mendapat ridho Allah SWT. Penulis mohon maaf atas kesalahan dalam penulisan dan penyajian penelitian. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif agar kedepannya bisa menjadi lebih baik lagi. Semoga penelitian ini bermanfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi kita semua dalam rangka menambah wawasan pengetahuan dan pemikiran kita.

Malang, 13 Juni 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

### HALAMAN SAMPUL DEPAN

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.4. Batasan Penelitian .....	9
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Kajian Teori .....	13
2.2.1. Otonomi Daerah .....	13

2.2.1.1 Pengertian Otonomi Daerah .....	13
2.2.1.2 Dasar Hukum Otonomi Daerah .....	14
2.2.1.3 Ruang Lingkup Otonomi Daerah .....	16
2.2.1.4 Tujuan dan Manfaat Otonomi Daerah .....	17
2.2.2. Penganggaran Sektor Publik .....	19
2.2.2.1 Pengertian Penganggaran Sektor Publik.....	19
2.2.2.2 Prinsip Penganggaran Sektor Publik .....	19
2.2.2.3 Siklus Anggaran Daerah .....	21
2.2.2.4 Fungsi Anggaran Sektor Publik .....	23
2.2.2.5 Anggaran pendapatan dan Belanja Daerah .....	25
2.2.3. Kinerja Keuangan Daerah .....	27
2.2.3.1 Pengertian Kinerja Keuangan Daerah .....	27
2.2.3.2 Pengukuran Kinerja Keuangan .....	27
2.2.3.3 Pengukuran Kinerja Non Keuangan .....	33
2.2.3.4 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja Daerah .....	36
2.2.4 Kajian Integrasi .....	37
2.3 Kerangka Berfikir .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	46
3.2. Lokasi dan Objek Penelitian .....	47
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	47
3.2.2 Objek Penelitian .....	47
3.3. Subjek penelitian .....	47

3.4. Jenis dan Sumber Data .....	49
3.4.1 Jenis Data Menurut Sifatnya .....	49
3.4.2 Jenis Data Menurut Sumbernya .....	50
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.6. Analisis Data .....	53
<b>BAB VI PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Paparan Data .....	59
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	59
4.1.2 Deskripsi Data .....	69
4.1.2.1 Data Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Kota Surabaya .....	69
4.1.2.2 Data Indeks Kepuasan Masyarakat .....	73
4.2 Analisis Kinerja Pemerintah Kota Surabaya Aspek Keuangan .....	77
4.2.1 Rasio Kemandirian Keuangan Daerah .....	77
4.2.2 Rasio Aktivitas .....	80
4.2.3 Rasio Pertumbuhan .....	83
4.2.4 Ekonomis .....	89
4.2.5 Efektivitas .....	90
4.2.6 Efisiensi .....	93
4.3 Analisis Kinerja Pemerintah Kota Surabaya Aspek Non Keuangan ..	94
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	104
5.2 Saran .....	106

**DAFTAR PUSTAKA ..... 108**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 2.2	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 2.3	Tingkat Kemandirian Keuangan Daerah .....	29
Tabel 2.4	Penilaian Ekonomis .....	31
Tabel 2.5	Penilaian Efektivitas .....	32
Tabel 2.6	Penilaian Efisiensi .....	33
Tabel 3.1	Indikator Kuisisioner .....	55
Tabel 3.2	Jawaban, Persepsi, dan Nilai Kuisisioner .....	56
Tabel 3.3	Kriteria Penilaian Kinerja Unit Pelayanan .....	58
Tabel 4.1	Daftar Penghargaan Kota Surabaya Tahun 2011-2015 .	59
Tabel 4.2	Jenis Pelayanan Pemerintah Kota Surabaya .....	61
Tabel 4.3	Pagu APBD Kota Surabaya Tahun 2011-2014 .....	71
Tabel 4.4	Realisasi APBD Kota Surabaya Tahun 2011-2014 .....	72
Tabel 4.5	Jumlah dan Wilayah Penyebaran Kuisisioner .....	75
Tabel 4.6	Karakteristik Responden .....	75
Tabel 4.7	Jawaban Responden Mengenai Pelayanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Surabaya .....	76
Tabel 4.8	Perhitungan Rasio Kemandirian Keuangan Daerah Kota Surabaya Tahun 2011-2014 .....	79
Tabel 4.9	Perhitungan Rasio Belanja Rutin Kota Surabaya Tahun 2011-2014 .....	80

Tabel 4.10	Perhitungan Rasio Belanja Pembangunan Kota Surabaya Tahun 2011-2014 .....	82
Tabel 4.11	Perhitungan Rasio Pertumbuhan Kota Surabaya Tahun 2011-2014 .....	85
Tabel 4.12	Perhitungan Tingkat Ekonomis Kota Surabaya .....	89
Tabel 4.13	Perhitungan Tingkat Efektivitas Kota Surabaya .....	91
Tabel 4.14	Perhitungan Tingkat Efisiensi Kota Surabaya .....	93
Tabel 4.15	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik .....	97
Tabel 4.16	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perizinan .....	98
Tabel 4.17	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Informasi .....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Rata-Rata Pertumbuhan Pendapatan Daerah Kota Surabaya Tahun 2006-2010 .....	6
Gambar 1.2	Rata-Rata Pertumbuhan Belanja Daerah Kota Surabaya Tahun 2006-2010 .....	6
Gambar 2.1	Analisis Kinerja Pemerintah Daerah Kota Surabaya Berdasarkan Aspek Keuangan dan Non Keuangan Tahun Anggaran 2011-2014 .....	43
Gambar 3.1	Format Pengolahan Kuisisioner .....	56
Gambar 4.1	Perkembangan Kemandirian Keuangan Kota Surabaya Tahun 2011-2014 .....	79
Gambar 4.2	Perkembangan Belanja Rutin Kota Surabaya Tahun 2011-2014 .....	81
Gambar 4.3	Perkembangan Belanja Pembangunan Kota Surabaya Tahun 2011-2014 .....	82
Gambar 4.4	Perkembangan Pertumbuhan PAD Kota Surabaya Tahun 2011-2014 .....	86
Gambar 4.5	Perkembangan Pertumbuhan Belanja Rutin Kota Surabaya Tahun 2011-2014 .....	87
Gambar 4.6	Perkembangan Pertumbuhan Belanja Pembangunan Kota Surabaya Tahun 2011-2014 .....	88
Gambar 4.7	Perkembangan Tingkat Ekonomis Kota Surabaya Tahun 2011-2014 .....	90
Gambar 4.8	Perkembangan Tingkat Efektivitas Kota Surabaya Tahun 2011-2014 .....	92
Gambar 4.9	Perkembangan Tingkat Efisiensi Kota Surabaya Tahun 2011-2014 .....	94

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 APBD Kota Surabaya Tahun Anggaran 2011
- Lampiran 2 APBD Kota Surabaya Tahun Anggaran 2012
- Lampiran 3 APBD Kota Surabaya Tahun Anggaran 2013
- Lampiran 4 APBD Kota Surabaya Tahun Anggaran 2014
- Lampiran 5 Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat
- Lampiran 6 Kuisisioner Penilaian Kinerja Pemerintah Kota Surabaya
- Lampiran 7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik
- Lampiran 8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perizinan
- Lampiran 9 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Informasi
- Lampiran 10 Biodata Peneliti
- Lampiran 11 Bukti Konsultasi

## ABSTRAK

Putriyassari, Desviana Dian. 2016. SKRIPSI. Judul : Analisis Kinerja Pemerintah Daerah Kota Surabaya Berdasarkan Aspek Keuangan Dan Non Keuangan.

Pembimbing : Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA

Kata Kunci : Kinerja Pemerintah Daerah, Keuangan, Non Keuangan

---

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2011-2014 berdasarkan aspek keuangan yang dilihat dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah dan non keuangan yang dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan Pemerintah Kota Surabaya melalui Satuan kerja Perangkat Daerah. Pengukuran kinerja berdasarkan aspek keuangan harus didukung dengan pengukuran kinerja berdasarkan aspek non keuangan agar kinerja Pemerintah Daerah maksimal.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di lima titik Surabaya yaitu Surabaya Pusat, Timur, Barat, Selatan, dan Utara. Pengumpulan data menggunakan metode observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data berdasarkan aspek keuangan menggunakan rasio keuangan daerah (Kemandirian Keuangan Daerah, Aktivitas, dan Pertumbuhan) dan *Value For Money* (Ekonomis, Efektivitas, dan Efisiensi), sedangkan non keuangan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Kota Surabaya berdasarkan aspek keuangan dilihat dari : (1) Rasio Kemandirian Keuangan Daerah sudah menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya tidak tergantung dengan bantuan Pemerintah Pusat, (2) Rasio Aktivitas menunjukkan kinerja kurang baik karena prosentase belanja pembangunan lebih tinggi daripada belanja rutin, (3) Rasio Pertumbuhan menunjukkan kinerja baik dalam hal meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dan kurang baik dalam hal belanja pembangunan, (4) *Value For Money* menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya sangat ekonomis, efektif, dan efisien dalam mengelola Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Dilihat dari aspek non keuangan menunjukkan bahwa masyarakat Kota Surabaya merasa puas dengan pelayanan publik dan pelayanan perizinan yang diberikan Pemerintah Kota Surabaya melalui Satuan Kerja Perangkat Daerah dengan nilai mutu baik dan nilai mutu kurang baik dalam memberikan pelayanan informasi.

## ABSTRACT

Putriyassari, Desviana Dian. 2016. Thesis. Title: Analysis of Surabaya Government Performance Based on Financial and Non-Financial Aspects. Supervisor: Nanik Wahyuni, SE., M.Sc., Ak., CA  
Keywords: Regional Government Performance, Financial, Non-Financial

---

This study aims to analyze the performance of the government of Surabaya Year 2011-2014 is based on the financial aspects of the visits of Revenue and Expenditure Budget and the non-financial is seen from the level of community satisfaction with the services provided Surabaya Government through the regional unit of work. Performance measurement is based on the financial aspect must be supported by performance measurement based on non-financial aspects so that maximum performance of the regional government.

This research was a qualitative descriptive study. This study was conducted at five points of Surabaya, Surabaya Central, East, West, South, and North. Collecting data used the method of observation and documentation. The data analysis technique was based on the financial aspects of using financial ratios regions (Regional Financial Independence, Activities, and Growth) and Value for Money (Economy, Effectiveness and Efficiency), while the non-financial used Community Satisfaction Index (IKM)

The analysis showed that the performance of the Surabaya Government based on the financial aspects seen from: (1) Ratio of Regional Financial Independence already pointed out that city officials were not dependent with the help of the central government, (2) Activities Ratio performed poorly because the percentage of development of expenditure was higher than expenditure, (3) ratio of Growth performing well was enhancing the original income and less well in terms of development expenses, (4) Value For Money showed that city officials were very economical, effective, and efficient in managing the Budget Revenue and expenditure , Viewed from the non-financial aspects of the show that people in Surabaya were satisfied with public services and licensing services provided by Surabaya Government through the Regional Work Units with a value of good quality and poor quality value in providing information services.

## الملخص

فوترياساري دسفيانا ديان. 2016. بحث جامعي. العنوان: تحليل الأداء الحكومي المحلي مدينة سورابايا القائم على المالية وغير المالية. المشرفة: نانيك وحيوني، الماجستير كلمات الرئيسية: أداء الحكم المحلي والمالية وغير المالية

وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل أداء الحكومة من سورابايا السنة 2011-2014 يستند على الجوانب المالية للمرة الإيرادات والميزانية النفقات والمنطقة غير المالية وينظر من مستوى رضا المجتمع عن الخدمات المقدمة حكومة مدينة سورابايا من خلال وحدة إقليمية من العمل. ويستند قياس الأداء على الجانب المالي يجب أن تكون معتمدة من قبل قياس الأداء على أساس الجوانب غير المالية بحيث أقصى قدر من الأداء من الحكومة المحلية

واما هذا البحث هو دراسة وصفية النوعية. وقد أجريت هذه الدراسة في خمس نقاط في سورابايا، سورابايا وسط وشرق وغرب وجنوب وشمال. جمع البيانات باستخدام أسلوب الملاحظة والتوثيق. تقنية تحليل البيانات استنادا إلى الجوانب المالية باستخدام النسب المالية المناطق (الاستقلال الإقليمي المالية، الأنشطة، والنمو) والقيمة مقابل المال (الاقتصاد والفعالية والكفاءة)، في حين أن مؤشر رضا في الأغراض غير المالية الجماعة باستخدام IKM

وأظهر التحليل أن أداء حكومة مدينة سورابايا بناء على الجوانب المالية يرى من: (1) نسبة الاستقلال المالي الإقليمي أشار بالفعل إلى أن المسؤولين في المدينة، لا يعتمد بمساعدة من الحكومة المركزية، (2) نسبة الأنشطة ضعيفا لأن نسبة الإنفاق على التنمية أعلى من النفقات، (3) نسبة نمو أداء جيدا من حيث تعزيز الدخل الأصلي وأقل كذلك من حيث النفقات التطويرية، (4) القيمة مقابل المال تبين أن المسؤولين في المدينة واقتصادية للغاية وفعالة وكفاءة في إدارة الإيرادات الميزانية والنفقات ، ينظر إليها من الجوانب غير المالية للعرض الذي كانوا راضين عن الخدمات العامة وخدمات الترخيص المنصوص حكومة مدينة سورابايا من خلال وحدات العمل الإقليمية مع قيمة نوعية جيدة وقيمة نوعية رديئة في تقديم خدمات المعلومات

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Kinerja Pemerintah Daerah seharusnya mendapat perhatian lebih, bukan hanya Pemerintah Pusat saja yang menyorotinya, namun hal tersebut juga dilakukan oleh masyarakat setempat karena berkaitan dengan manfaat yang akan diterima masyarakat untuk mendapatkan kesejahteraan. Kinerja Pemerintah Daerah harus bisa dipertanggungjawabkan, mengingat bahwa Pemerintah Daerah berhak, berkewajiban dan memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat (UU No. 23 Tahun 2014).

Sebagian besar Pemerintah Daerah berlomba-lomba untuk melakukan kinerja dengan baik. Departemen Dalam Negeri memberikan penghargaan bagi Pemerintah Daerah yang berprestasi sangat tinggi dalam pelaksanaan otonomi daerah dan hukuman bagi yang tidak dapat menjalankan otonomi daerah (PP No. 6 Tahun 2008). Tujuan pemberian penghargaan dan hukuman tidak lain adalah untuk meningkatkan kinerja Pemerintah Daerah dalam mengelola APBD karena untuk sekarang ini peningkatan kinerja Pemerintah Daerah bukan lagi sebagai kewajiban namun sebagai kebutuhan.

Upaya meningkatkan kinerja seharusnya diiringi dengan pengukuran kinerja yang baik. Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas (Bastian, 2001:330). Masyarakat seharusnya kritis dan sudah selayaknya melakukan

pengukuran kinerja Pemerintah Daerah untuk menilai hasil akhir pelaksanaan kegiatan terhadap target dan tujuan yang telah ditetapkan pada saat perencanaan anggaran. Pengukuran kinerja merupakan salah satu cara menunjukkan akuntabilitas, maksudnya adalah bagaimana cara Pemerintah Daerah memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang telah tersusun di anggaran. Cara mengukur kinerja Pemerintah Daerah dapat dilakukan dengan dua cara yaitu berdasarkan aspek keuangan dan non keuangan.

Pengukuran kinerja aspek keuangan dan non keuangan memiliki tujuan untuk menilai apakah kegiatan atau aktivitas yang telah direncanakan telah di laksanakan sesuai dengan rencana dan yang lebih penting adalah apakah telah mencapai keberhasilan yang telah ditargetkan pada saat perencanaan. Disamping itu, kinerja sektor publik bersifat multi dimensional sehingga tidak ada indikator tunggal yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja. Hal ini dikarenakan *output* yang banyak dihasilkan berupa *output* tidak berwujud, sehingga pengukuran kinerja keuangan lebih baik dilakukan berdasarkan aspek keuangan dan non keuangan guna mengetahui keadaan riil yang terjadi.

Pengukuran kinerja berdasarkan aspek keuangan dilakukan dengan melihat data historis keuangan. Pengukuran kinerja keuangan Pemerintah Daerah sangat berbeda dengan perusahaan, karena Pemerintah Daerah tidak memiliki tujuan untuk memaksimalkan keuntungan atau laba, meskipun ada istilah surplus atau defisit untuk selisih pendapatan dan belanja pada anggaran Pemerintah Daerah. Dalam penerapannya, pengukuran aspek keuangan dapat menggunakan rasio

keuangan dan konsep *value for money* (ekonomis, efisiensi dan efektivitas). Kelemahan pengukuran aspek keuangan hanya menekankan pada pertanggungjawaban anggaran dan terlaksananya program atau kegiatan tanpa mengungkapkan secara memadai hasil atau manfaat yang dirasakan oleh masyarakat ataupun pihak terkait lainnya.

Pengukuran kinerja berdasarkan aspek keuangan harus didukung dengan pengukuran kinerja berdasarkan aspek non keuangan. Pengukuran kinerja organisasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator melekat pada birokrasi, namun harus dilihat juga dari indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa (Iswari, 2011:41). Kepuasan masyarakat adalah gambaran keberhasilan Pemerintah Daerah dalam mengupayakan pelayanan publik yang optimal dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga akan terwujud kesejahteraan masyarakat dalam jangka panjang (Permen. PAN dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014). Kepuasan masyarakat adalah faktor penting untuk menunjukkan keberhasilan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah.

Cara untuk mengetahui kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah adalah dengan melakukan penilaian kepuasan masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan (Kep. Men. PAN dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 dijadikan sebagai pedoman untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menilai kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (KepMen. PAN dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014). Data dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pemerintah Daerah masih memiliki kekurangan dalam mengelola anggaran dan memberikan pelayanan dibuktikan dengan adanya beberapa kritik masyarakat melalui surat kabar maupun media sosial. Kondisi seperti ini apabila tidak mendapatkan respon dari Pemerintah Daerah maka akan menimbulkan citra tidak baik untuk Pemerintah Daerah itu sendiri atau dengan kata lain masyarakat akan meragukan kemampuan kinerja Pemerintah Daerah.

Penelitian terdahulu tentang pengukuran kinerja Pemerintah Daerah berdasarkan aspek keuangan lebih banyak dilakukan daripada penelitian kinerja Pemerintah Daerah berdasarkan aspek non keuangan. Penelitian kinerja Pemerintah Daerah berdasarkan aspek keuangan dilakukan dengan menggunakan rasio keuangan daerah, sedangkan penelitian kinerja Pemerintah Daerah berdasarkan aspek non keuangan dilakukan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Sehingga dalam penelitian ini ditambahkan analisis kinerja

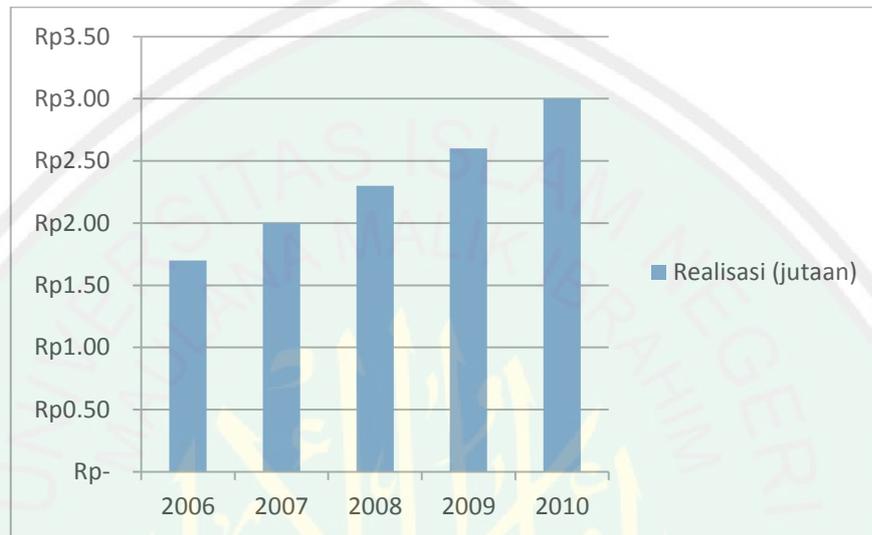
aspek keuangan dengan menggunakan *value for money* dan pengukuran kinerja aspek non keuangan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai alat analisis data dengan jenis pelayanan dan objek yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Pembagian daerah otonomi di Jawa Timur terdiri dari 29 Kabupaten dan 9 Kota. Dari semua daerah otonomi di Jawa Timur, Surabaya merupakan daerah otonomi terbesar di Jawa Timur dan merupakan pusat bisnis, perdagangan, industri, dan pendidikan. Luas wilayah Surabaya sekitar 333,063 km<sup>2</sup> dan berpenduduk 2.967.565 jiwa tahun 2016 yang secara merata tinggal 31 kecamatan dan 163 kelurahan.

Dilihat dari rata-rata pertumbuhan realisasi Pendapatan Daerah Kota Surabaya Tahun 2006-2010 pada gambar 1.1 dapat diketahui bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah berhasil dalam meningkatkan pendapatan Kota Surabaya terutama pada pos Pendapatan Asli Daerah (PAD), Dana Perimbangan, dan Lain-Lain Pendapatan yang Sah. Dilihat dari perkembangan belanja langsung (belanja pembangunan) dan belanja tidak langsung (belanja rutin) pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya lebih banyak mengalokasikan dana untuk belanja langsung (pembangunan) seperti belanja langsung program pendidikan dan kesehatan, peningkatan sarana dan prasarana, dan pelayanan administrasi perkantoran walaupun dalam pertumbuhannya masing-masing belanja langsung (belanja pembangunan) dan belanja tidak langsung (belanja rutin) meningkat dari tahun 2006-2010.

**Gambar 1.1**

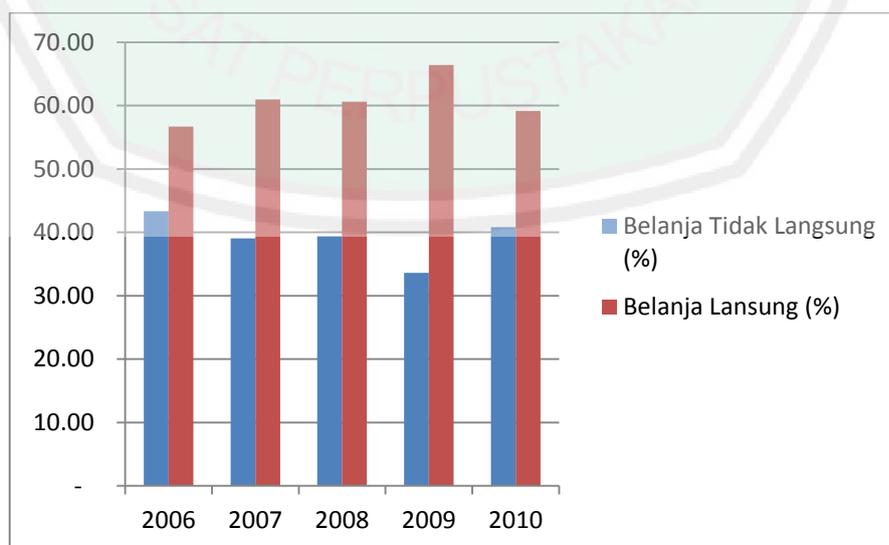
**Rata-Rata Pertumbuhan Pendapatan Daerah Kota Surabaya Tahun 2006-2010**



Sumber : Dokumen Laporan Realisasi Anggaran, 2006-2010

**Gambar 1.1**

**Rata-Rata Pertumbuhan Belanja Daerah Kota Surabaya Tahun 2006-2010**



Sumber : Dokumen Laporan Realisasi Anggaran, 2006-2010

Ditinjau dari rata-rata pertumbuhan Pendapatan Daerah dan rata-rata pertumbuhan Belanja Daerah (Belanja Langsung dan Belanja Tidak Langsung) dapat diketahui bahwa kinerja keuangan Pemerintah Kota Surabaya bagus. Namun, dilihat dari luas wilayah dan semakin banyak penduduk di Surabaya maka Pemerintah Daerah harus extra dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja baik kinerja keuangan maupun kinerja non keuangan, sehingga pemerataan pembangunan bukan hanya terpusat pada satu titik atau wilayah namun merata di semua wilayah kota Surabaya dan tugas pelayanan Pemerintah Surabaya terhadap masyarakat setempat melalui berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) memiliki kualitas sangat baik. Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DAERAH KOTA SURABAYA BERDASARKAN ASPEK KEUANGAN DAN NON KEUANGAN”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah adalah “Bagaimana kinerja Pemerintah Surabaya ditinjau dari aspek keuangan dan non keuangan”.

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui kinerja Pemerintah Kota Surabaya berdasarkan aspek keuangan dan non keuangan“.

#### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti, untuk menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman dan berfikir kritis khususnya mengenai kinerja Pemerintah Daerah aspek keuangan dan non keuangan, serta sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S1).
2. Bagi pihak kampus, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi fakultas sebagai rujukan untuk melakukan penelitian yang sejenis.
3. Bagi Pemerintah Daerah, diharapkan mampu menambah informasi mengenai kinerja Pemerintah Kota Surabaya dan menjadi masukan agar kinerja Pemerintah Daerah lebih baik lagi.
4. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah informasi serta menjadi pembanding dengan penelitian terdahulu dan menjadi sumbangan pemikiran bagi semua yang membaca.

#### 1.4 Batasan Penelitian

Agar penelitian tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka peneliti membatasi penelitian kinerja Pemerintah Kota Surabaya aspek keuangan pada tahun anggaran 2011-2014 dan kinerja aspek non keuangan pada pelayanan publik, pelayanan perizinan, dan pelayanan informasi.



## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu tentang kinerja Pemerintah Daerah disajikan dalam bentuk tabel 2.1 berikut :

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul	Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Afriyanto dan Astuti	2012	Analisis Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu	Deskriptif kuantitatif	Kemandirian keuangan kabupaten Rokan Hulu sangat rendah, efektivitas dan efisiensi PAD meningkat, belanja rutin lebih tinggi daripada belanja pembangunan. Pertumbuhan APBD kabupaten Rokan Hulu fluktuatif.
2	Kurniati	2012	Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Kota Se-Jawa Tengah Sebelum dan Sesudah Krisis Ekonomi 2008	Deskriptif kuantitatif	Kinerja keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Kota Se-Jawa Tengah berdasarkan rasio keuangan sesudah krisis ekonomi 2008 lebih rendah dibanding sebelum krisis ekonomi.

Tabel 2.1

## Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul	Analisis Data	Hasil Penelitian
3	Sijabat, Saleh, dan Wachid	2013	Analisis Kinerja Keuangan Serta Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah dalam Otonomi Daerah (Studi pada Dinas Pendapatan daerah dan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah kota Malang Tahun Anggaran 2008-2012)	Deskriptif kualitatif	Dilihat dari rasio keuangan, kinerja keuangan kota malang dari tahun 2008 hingga 2012 mengalami peningkatan.
4	Kalalo, Tinangon, dan Elim	2014	Pengukuran Kinerja Keuangan Pada Pemerintah Kota Manado	Deskriptif kuantitatif	Ketergantungan dengan pemerintah pusat cukup tinggi sehingga kemandirian keuangan kota Manado rendah. Disamping itu efektivitas PAD dan pajak daerah meningkat.
5	Zikri, Zulbahridar, dan Ilham	2014	Analisis Kinerja Keuangan dan Non Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten	Deskriptif kualitatif	Kinerja keuangan kabupaten Kampar stabil. Dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

Kampar

publik kabupaten  
kampar dinilai baik.

Sumber : Data Diolah, 2016

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa Afriyanto dan Astuti melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu”, Kurniati dengan judul “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Kota Se-Jawa Tengah Sebelum dan Sesudah Krisis Ekonomi 2008”, dan Kalalo, Tinangon, dan Elim dengan judul “Pengukuran Kinerja Keuangan Pada Pemerintah Kota Manado” menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan rasio keuangan. Objek penelitian adalah Pemerintah Daerah dan menunjukkan hasil yang berbeda-beda sesuai dengan anggaran masing-masing.

Sijabat, Saleh, dan Wachid dengan judul penelitian “Analisis Kinerja Keuangan Serta Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah dalam Otonomi Daerah (Studi pada Dinas Pendapatan daerah dan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah kota Malang Tahun Anggaran 2008-2012)” dan Zikri, Zulbahridar, dan Ilham dengan judul “Analisis Kinerja Keuangan dan Non Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar” menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan rasio keuangan. Objek yang diteliti adalah Pemerintah Daerah. Perbedaannya peneliti Zikri, Zulbahridar, dan Ilham menambahkan analisis non keuangan pada penelitiannya.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, maka persamaan dan perbedaan penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.2.

Tabel 2.2

**Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu**

No	Indikator	Persamaan	Perbedaan
1	Objek Penelitian	-	Kota Surabaya
2	Analisis Data	Deskriptif Kualitatif	Menambahkan <i>value for money</i>

Sumber : Data Diolah, 2016

Objek penelitian ini berbeda dengan peneliti terdahulu yaitu kota Surabaya. Terdapat persamaan pada analisis data yaitu menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan rasio keuangan untuk aspek keuangan dan menggunakan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk aspek non keuangan. Perbedaannya adalah pada penelitian ini peneliti menambahkan konsep *value for money* sebagai tambahan analisis data.

## 2.2 Kajian Teori

### 2.2.1 Otonomi daerah

#### 2.2.1.1 Pengertian Otonomi Daerah

Secara etimologi otonomi berasal dari bahasa Yunani yaitu *auto*, dan *nomous*. *Auto* memiliki arti sendiri, sedangkan *nomous* memiliki arti hukum atau peraturan. Jika keduanya digabungkan maka dapat diketahui arti dari otonomi daerah adalah aturan yang mengatur daerahnya sendiri. Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dengan system Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU No.23 Tahun 2014).

Program otonomi tidak hanya melaksanakan demokrasi saja namun juga untuk mengembangkan ide-ide dan prakarsa sendiri untuk mengambil keputusan yang berhubungan langsung serta mempengaruhi kepentingan masyarakat daerahnya. Dengan berkembangnya prakarsa serta demokrasi (pemerintah dari, oleh dan untuk rakyat) maka rakyat tidak hanya menentukan nasibnya sendiri namun ada upaya dari rakyat untuk memperbaiki nasibnya sendiri.

#### **2.2.1.2 Dasar Hukum Otonomi Daerah**

Pelaksanaan otonomi daerah dilandaskan oleh aturan hukum, hal ini dimaksudkan agar pemerintah daerah dapat melaksanakan amanatnya dalam mengatur daerah masing-masing dengan baik dan dapat mempertanggungjawabkannya. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan Tugas Pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945 (UU No. 23 Tahun 2014). Pemerintah daerah terdiri dari gubernur, bupati, atau walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.

Pada dasarnya penetapan konsep dasar tentang kebijakan otonomi daerah adalah amandemen UUD 1945. Kebijakan otonomi daerah selalu berubah-ubah, dikarenakan kuatnya tarik menarik di kalangan elit politik pada masanya. Peraturan baru yang mengatur otonomi daerah, yaitu :

1. Perpu No. 3 Tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
3. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Dari peraturan-peraturan yang telah disebutkan diatas dapat diketahui bahwa terdapat beberapa asas penting mengenai otonomi daerah yang harus dipahami. Asas tersebut diantaranya :

1. Asas Desentralisasi

Asas Desentralisasi merupakan pelimpahan wewenang pemerintahan yakni dari pemerintah pusat kepada daerah otonom dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

2. Asas Dekonsentrasi

Asas Dekonsentrasi merupakan pelimpahan wewenang dari pemerintah kepada gubernur sebagai wakil pemerintah di daerah.

3. Tugas Pembantuan

Tugas pembantuan merupakan penugasan kepada pemerintah kepada daerah dan desa. Tugas ini bisa dimulai dari pemerintah ke daerah kemudian dilanjutkan daerah ke desa untuk melaksanakan tugas tertentu yang disertai dengan pembiayaan, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia. Kewajibannya adalah melaporkan pelaksanaannya dan mempertanggungjawabkan kepada yang memberi tugas.

#### 4. Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah

Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah adalah suatu system pembiayaan pemerintah dalam kerangka Negara kesatuan yang mencakup pembagian keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah serta pemerataan antar daerah secara proporsional, adil dan transparan. Pemerataan harus memperhatikan potensi, kondisi, serta kebutuhan daerah sejalan dengan kewajiban dan pembagian kewenangan serta tata cara penyelenggaraan kewenangan tersebut.

##### 2.2.1.3 Ruang Lingkup Otonomi Daerah

Pembagian ruang lingkup otonomi daerah dimaksudkan agar terdapat pembagian tugas dan wewenang yang baik dan benar sehingga tidak ada yang menyalahi aturan dalam menggunakan wewenangnya. Ruang lingkup otonomi daerah dapat dibagi menjadi tiga yaitu kewenangan daerah, kewenangan provinsi dan kewenangan pemerintah pusat. Kewenangan daerah meliputi : (Bastian, 2005)

1. Kewenangan maksimum  
Seluruh bidang pemerintahan kecuali kewenangan dalam bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter, dan fiskal, agama, serta kewenangan bidang lain.
2. Kewenangan minimum  
Pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industry dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertahanan, koperasi, pertanahan, koperasi dan tenaga kerja.
3. Kewenangan lainnya
  - a. Mengelola sumber daya nasional dan kelestarian lingkungan di wilayahnya.
  - b. Kewenangan di wilayah laut
  - c. Kepegawaian daerah yaitu kewenangan untuk melakukan pengangkatan, pemindahan, pemberhentian, penetapan pension,

gaji tunjangan dan kesejahteraan pegawai, serta pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan daerah.

#### **2.2.1.4 Tujuan dan Manfaat Otonomi daerah**

Jika dilihat dari sudut pandang konseptual Indonesia yang menunjukkan bahwa Indonesia dilandasi oleh tiga tujuan utama yakni tujuan politik, tujuan administratif serta tujuan ekonomi, dari sudut pandang tersebut dapat diketahui bahwa :

1. Otonomi daerah sebagai upaya untuk mewujudkan demokratisasi politik. Demokratisasi politik yang dimaksudkan disini adalah untuk partai politik dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)
2. Otonomi daerah sebagai upaya untuk pembagian tugas dan urusan pemerintahan pusat dengan pemerintahan daerah termasuk didalamnya adalah sumber keuangan serta pembaharuan manajemen birokrasi pemerintahan daerah
3. Melalui sistem otonomi daerah maka diharapkan akan terwujud peningkatan indeks pembangunan manusia sebagai indikator peningkatan kesejahteraan masyarakat daerah masing-masing secara merata dan adil
4. Otonomi daerah bertujuan untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi dan pembangunan di daerah
5. Otonomi daerah diharapkan dapat mengurangi kesenjangan antar daerah

Otonomi daerah memiliki manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat dan pemerintahan. Berikut beberapa manfaat otonomi daerah :

1. Otonomi daerah telah memberikan hak kepada pemerintah daerah untuk mengatur daerahnya sendiri sehingga mereka akan lebih leluasa untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
2. Otonomi daerah membuat pemerintahan daerah mengerti apa saja kebutuhan masyarakat yang tinggal didaerahnya serta dapat menggali potensi natural dan kultural sehingga dapat mengoptimalkan sumber pendanaan daerah
3. Otonomi daerah diharapkan dapat membuat pemerintah daerah, pemerintah pusat dan masyarakat agar siap dalam menghadapi tantangan globalisasi.
4. Memotong jalur birokrasi yang sedikit rumit dan prosedur yang sangat terstruktur dari pemerintah pusat.
5. Mampu meningkatkan efisiensi pemerintahan pusat, pejabat pusat tidak lagi menjalankan tugas rutin ke daerah-daerah karena hal itu bisa diserahkan kepada pejabat daerah otonom.
6. Dapat meningkatkan pengawasan dalam berbagai kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh *elite lokal*, yang biasanya tidak simpatik dengan program-program pembangunan nasional dan tidak sensitif terhadap kebutuhan dari kalangan miskin di suatu pedesaan.
7. Dapat meningkatkan penyediaan barang dan jasa disuatu daerah dengan biaya yang terjangkau dan lebih rendah, hal itu tidak lagi

menjadi beban pemerintah pusat karena telah diserahkan kepada pemda.

## **2.2.2 Penganggaran sektor public**

### **2.2.2.1 Pengertian Penganggaran Sektor Publik**

Anggaran adalah estimasi kinerja yang berisi paket pernyataan menyangkut perkiraan penerimaan dan pengeluaran yang diharapkan akan terjadi pada satu atau beberapa periode mendatang (Bastian, 2010:191). Dalam anggaran selalu disertakan data mengenai penerimaan dan pengeluaran yang terjadi di masa lalu.

Bagi organisasi sektor publik, penganggaran merupakan akuntabilitas atas pengelolaan dana publik disertai dengan program-program yang mendukung kegiatan publik dan dibiayai oleh dengan uang publik. Dalam proses penyusunan anggaran sektor publik harus sesuai dengan peraturan yang berlaku. Oleh karena peraturan sering berubah, maka harus menyesuaikan dengan perubahan peraturan tersebut. Karakteristik anggaran yang baik terdiri dari : (Bastian, 2006:166)

1. Anggaran dinyatakan dalam satuan keuangan maupun non keuangan
2. Mencakup jangka waktu tertentu, biasanya satu tahun anggaran
3. Anggaran berisi komitmen manajemen untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan
4. Usulan anggaran ditelaah dan disetujui oleh pihak berwenang
5. Anggaran yang telah disusun dapat diubah dalam kondisi tertentu

### **2.2.2.2 Prinsip Penganggaran Sektor Publik**

Penyusunan anggaran bagi pemerintah daerah merupakan salah satu cara bagi pemerintah daerah untuk mempersiapkan kondisi dalam menghadapi dunia

nasional dan internasional. Adapun prinsip-prinsip yang menjadi dasar dalam mengelola keuangan daerah yaitu :

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah prinsip pertanggungjawaban publik yang berarti proses penganggaran harus benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan dilaporkan kepada DPRD dan masyarakat. Anggota masyarakat tidak hanya memiliki hak untuk mengetahui proses anggaran namun juga memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban atas rencana dan pelaksanaan dari rencana tersebut apabila dirasa kurang memenuhi.

2. Transparansi

Transparansi adalah keterbukaan. Yang dimaksud disini adalah keterbukaan dalam proses penganggaran. Masyarakat memiliki hak untuk mengetahui bagaimana proses penganggaran berlangsung dan memiliki akses yang sama untuk mengetahuinya karena hal tersebut menyangkut aspirasi dan kebutuhan dari kehidupan masyarakat. Salah satu cara penunjukan prinsip transparansi yaitu dengan meng-*upload* anggaran daerah di *website* daerah masing-masing.

3. Disiplin Anggaran

Perencanaan untuk pendapatan merupakan suatu rencana yang terukur yang dicapai untuk setiap sumber pendapatan. Belanja yang dianggarkan pada setiap pos merupakan batas tertinggi pengeluaran belanja. Penganggaran untuk pengeluaran harus didukung dengan

adanya kepastian terjadinya penerimaan dalam jumlah yang cukup dan tidak dibenarkan bila mengerjakan proyek yang tidak ada anggarannya dalam APBD.

#### 4. Keadilan Anggaran

Pemerintah daerah harus bisa adil dalam mengalokasikan anggarannya guna dapat pemeratakan kesejahteraan masyarakat, karena pada dasarnya anggaran tersebut didapatkan dengan peran serta masyarakat.

#### 5. Demokratis

Dalam proses penetapan anggaran, baik yang berkaitan dengan pendapatan maupun pengeluaran harus mengikutsertakan sebanyak mungkin unsur masyarakat.

#### 6. Bermoral Tinggi

Pengelolaan anggaran Negara harus berpedoman pada peraturan yang berlaku, etika, dan moral yang tinggi.

#### 7. Berhati-hati

Dalam melakukan pengelolaan, Pemerintah Daerah harus berhati-hati dan memerlukan pemikiran yang matang dikarenakan jumlah sumber daya yang terbatas dan mahal harganya.

### **2.2.2.3 Siklus Anggaran Daerah**

Prinsip-prinsip pokok dalam mengelola anggaran yang telah disebutkan diatas harus diimplementasikan pada siklus anggaran agar anggaran daerah dapat mencapai visi dan misi yang harus diemban oleh pemerintah daerah. Prinsip-

prinsip pokok yang telah disebutkan diatas merupakan koridor yang akan menjamin pengelolaan keuangan yang berorientasi pada kepentingan public.

Siklus anggaran daerah meliputi lima tahap yaitu :

1. Tahap Perencanaan (*preparation*)

Tahap perencanaan melibatkan analisis perkembangan anggaran. Rincian proses penganggaran dapat berbeda-beda baik antar pemerintah daerah maupun dalam unit-unit yang ada pada suatu pemerintah daerah. Diperlukan kejujuran semua pihak penyusun anggaran. Untuk perencanaan pendapatan maka fungsi Dispenda sebagai koordinator harus diperankan sesuai dengan peraturan yang berlaku. potensi yang didiskusikan pada tahap ini berapa besarnya target yang diusahakan dapat dicapai. Untuk perencanaan pengeluaran khususnya pengeluaran atau belanja pembangunan, maka diperlukan Bappeda untuk menjalankan fungsinya sesuai peraturan yang berlaku.

2. Tahap ratifikasi (*budget ratification*)

Prinsip yang harus dipegang pada tahap ini adalah persiapan dan integritas yang tinggi. Pemerintah daerah yang terlibat dalam tahap ini harus memiliki kemampuan menjawab dan argumentasi yang tinggi. Ada pemisahan dua fungsi disini, yaitu pihak pemerintah daerah (eksekutif) sebagai pihak yang mengajukan anggaran dan pihak Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (legislatif) sebagai pihak yang menyetujui maupun menolak anggaran yang diajukan pemerintah daerah.

3. Tahap Implementasi atau pelaksanaan (*budget implementation*)

Pada tahap implementasi diperlukan adanya sistem informasi akuntansi dan sistem pengendalian manajemen. Yang terpenting pada tahap ini adalah kebutuhan akan sistem dan prosedur implementasi yang memadai.

4. Tahap Pelaporan dan Evaluasi (*budget reporting and evaluation*)

Tahap pelaporan dan evaluasi merupakan tahap akhir dari siklus anggaran daerah. Hasil dari tahap ini adalah umpan balik yang menjadi masukan untuk perencanaan anggaran tahun berikutnya. Prinsip penting pada tahap evaluasi adalah harus jelas dan transparannya tolak ukur kinerja. Tahap pelaporan dan evaluasi terkait dengan akuntabilitas. Jika pada tahap implementasi telah didukung dengan sistem akuntansi dan manajemen yang baik, maka pada tahap pelaporan dan evaluasi tidak akan menemui banyak masalah.

#### **2.2.2.4 Fungsi Anggaran Sektor Publik**

Anggaran sector publik sangat penting dan memiliki beberapa fungsi.

Berikut adalah pentingnya anggaran sektor pulik :

1. Anggaran bertujuan untuk akuntabilitas publik maksudnya adalah untuk meyakinkan bahwa pemerintah telah bertanggungjawab terhadap rakyatnya
2. Anggaran bertujuan untuk mengarahkan pembangunan dibidang sosial, ekonomi, kesinambungan dan kualitas hidup masyarakat

3. Anggaran merupakan bertujuan untuk memaksimalkan penggunaan dana karena keterbatasan sumber daya

Penetapan anggaran merupakan alat yang digunakan Pemerintah untuk :

1. Perencanaan

Anggaran sektor public dibuat untuk merencanakan tindakan apa yang akan dilakukan pemerintah, berapa biaya yang dibutuhkan dan berapa hasil yang diperoleh dari belanja pemerintah tersebut untuk mendukung kegiatan pembangunan jangka panjang dalam bentuk anggaran tahunan.

2. Pengendalian

Sebagai alat pengendalian, anggaran memberikan rencana detail atas pendapatan dan pengeluaran pemerintah agar pembelanjaan yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan kepada public. Apabila penganggaran tidak ada, pemerintah tidak dapat mengendalikan pemborosan-pemborosan yang dikeluarkan melalui belanja.

3. Alat kebijakan fiskal

Anggaran digunakan pemerintah sebagai alat untuk menstabilkan ekonomi dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Melalui anggaran publik tersebut dapat diketahui arah kebijakan fiskal pemerintah sehingga dapat dilakukan prediksi-prediksi dan estimasi ekonomi.

#### 4. Alat politik

Pada sector publik, anggaran merupakan *political tool* sebagai bentuk komitmen eksekutif dan kesepakatan legislatif atas penggunaan dana publik untuk kepentingan tertentu.

#### 5. Koordinasi dan komunikasi

Anggaran publik merupakan alat koordinasi antar bagian dalam pemerintahan. Disamping itu, anggaran publik juga berfungsi sebagai alat komunikasi antar unit kerja dalam lingkungan eksekutif (Pemerintah Daerah)

#### 6. Penilaian kinerja dan evaluasi

Kinerja eksekutif (pemerintah daerah) akan dinilai berdasarkan pencapaian target anggaran dan efisiensi pelaksanaan anggaran. Kinerja tiap kegiatan diukur dan dievaluasi secara periodik mengenai kesesuaian rencana kegiatan anggaran, kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan, dan mengevaluasi efisiensi serta efektivitasnya.

#### 7. Motivasi

Anggaran dapat digunakan sebagai alat untuk memotivasi manajer dan stafnya agar bekerja secara efisien, efektif dan ekonomis dalam mencapai target dan tujuan yang telah ditetapkan.

### **2.2.2.5 Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD)**

Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang disingkat dengan APBD adalah rencana keuangan tahunan Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan

daerah (UU No. 23 Tahun 2014). APBD merupakan rencana keuangan tahunan pemerintah daerah yang disetujui oleh DPRD dan penetapannya menggunakan peraturan daerah. APBD terdiri dari empat unsur yaitu Pendapatan, Belanja, Pembiayaan dan Transfer. Isi APBD menjelaskan tentang : (Halim, 2007:20)

1. Rencana kegiatan daerah beserta uraiannya secara rinci
2. Adanya target minimal sumber penerimaan untuk menutupi biaya atas aktivitas yang telah direncanakan dan batas maksimal untuk pengeluaran yang telah dilakukan
3. Jenis kegiatan dan proyek dijelaskan dalam bentuk angka
4. Periode anggaran satu tahun

Proses pembuatan anggaran APBD pada dasarnya melibatkan tiga elemen penting yang saling berkaitan, yaitu masyarakat, DPRD dan pemerintah daerah. Substansi pokok dalam perencanaan APBD adalah peran dan fungsi dari DPRD dalam menentukan arah dan Kebijakan Umum APBD. Ketika melakukan perencanaan sebelum penyusunan APBD diperlukan kegiatan penjangkaran aspirasi masyarakat untuk memperoleh data dan informasi dari masyarakat untuk dijadikan masukan. Penjangkaran aspirasi masyarakat ini dilakukan oleh DPRD. Komunikasi dari ketiga elemen penting yaitu masyarakat, DPRD, dan pemerintah daerah sangatlah penting. Ada tahap yang harus dilalui oleh DPRD dalam menyusun strategi APBD, yaitu :

1. Melakukan proses penjangkaran lingkungan untuk menentukan kebutuhan-kebutuhan apa saja di daerah tersebut pada tahun tersebut.
2. Mempersiapkan arah dan kebijakan umum APBD dan strategi APBD
3. Meminta masukan dari pemerintah daerah
4. Membuat kesepakatan dengan pemerintah daerah

## **2.2.3 Kinerja Keuangan Daerah**

### **2.2.3.1 Pengertian Kinerja Keuangan Daerah**

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian m/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi suatu organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi (Bastian, 2001:329). Bagi organisasi pencapaian prestasi yang baik sangatlah penting. Kinerja akan dikatakan berhasil apabila pencapaian prestasi telah sesuai dengan kriteria pencapaian yang telah ditentukan sebelumnya.

Keuangan daerah adalah semua hak dan kewajiban daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dapat dinilai dengan uang termasuk didalamnya segala bentuk kekayaan yang berhubungan dengan hak dan kewajiban daerah tersebut (PP No. 58 Tahun 2005). Kinerja keuangan daerah berarti tingkat prestasi yang dicapai oleh daerah dalam mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran yang telah ditentukan.

### **2.2.3.2 Pengukuran Kinerja Keuangan**

Pengukuran kinerja aspek keuangan pada Pemerintah Daerah dilakukan dengan cara mengukur data atas keuangannya. Pada sector Pemerintah Daerah, pengukuran secara keuangan dapat dilakukan dengan cara :

1. Analisis rasio

Analisis rasio keuangan APBD dilakukan dengan membandingkan hasil yang dicapai dari satu periode dengan periode sebelumnya serta dengan membandingkan rasio keuangan daerahnya dengan rasio

keuangan daerah terdekat guna mengetahui posisi rasio keuangannya (Halim, 2007:232). Rasio keuangan disusun untuk melayani pihak-pihak yang berkepentingan seperti DPRD sebagai wakil masyarakat, pihak eksekutif sebagai landasan dalam penyusunan APBD berikutnya, Pemerintah pusat yang membina pelaksanaan pengelolaan daerah dan masyarakat dan kreditur sebagai pihak yang ikut memiliki Pemerintah Daerah, yang bersedia memberi pinjaman maupun membeli obligasi. Beberapa rasio yang digunakan antara lain :

a. Rasio Kemandirian Keuangan Daerah

Rasio kemandirian menggambarkan ketergantungan daerah terhadap sumber dana ekstern dan tingkat partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah. Rasio Kemandirian menunjukkan kemampuan pemerintah daerah dalam membiayai sendiri atau bisa dikatakan mandiri dalam hal pembangunan, pelayanan kepada masyarakat yang telah membayar pajak dan retribusi sebagai sumber pendapatan yang diperlukan daerah serta pembiayaan kegiatan pemerintahan. Pengukurannya adalah dengan membandingkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan pendapatan daerah yang berasal dari sumber lain seperti pinjaman ataupun bantuan dari Pemerintah Pusat. Formula yang digunakan adalah : ( Halim, 2008:232)

$$\text{Rasio KKD} = \frac{\text{Total Pendapatan Asli Daerah (PAD)}}{\text{Bantuan Pemerintah Pusat dan Pinjaman}} \times 100\%$$

Semakin tinggi prosentase rasio Kemandirian Keuangan Daerah menunjukkan bahwa tingkat ketergantungan daerah terhadap bantuan pihak eksternal terutama pemerintah pusat dan provinsi semakin rendah, disamping itu semakin tinggi prosentase rasio Kemandirian Keuangan Daerah menunjukkan semakin tinggi partisipasi masyarakat dalam membayar pajak dan retribusi daerah dan sebaliknya. Menilai tinggi rendahnya tingkat kemandirian daerah dapat mengacu pada UU No. 33 Tahun 2004, pada tabel 2.3.

**Tabel 2.3**

**Tingkat Kemandirian dan Kemampuan Daerah**

<b>Kemandirian (%)</b>	<b>Kemampuan Daerah</b>
0%-25%	<i>Instruktif</i> artinya peranan pemerintah pusat lebih dominan dari pada kemandirian pemerintah daerah.
25%-50%	<i>Konsultatif</i> artinya campur tangan pemerintah pusat sudah mulai berkurang
50%-75%	<i>Partisipatif</i> artinya peranan pemerintah pusat semakin berkurang
75%-100%	<i>Delegatif</i> artinya campur tangan pemerintah pusat sudah tidak ada

Sumber :UU No. 33 Tahun 2004

**b. Rasio Aktivitas**

Rasio aktivitas menggambarkan cara Pemerintah Daerah memprioritaskan alokasi dananya untuk belanja rutin dan belanja pembangunan dengan optimal. Formula yang digunakan adalah : ( Halim, 2008:236)

$$\text{Rasio Aktivitas} = \frac{\text{Total Belanja Rutin}}{\text{Total Belanja Daerah}} \times 100\%$$

$$\text{Rasio Pembangunan} = \frac{\text{Total Belanja Pembangunan}}{\text{Total Belanja Daerah}} \times 100\%$$

Semakin tinggi prosentase dana untuk belanja rutin maka prosentase belanja pembangunan untuk sarana dan prasarana ekonomi masyarakat cenderung semakin kecil.

c. Rasio Pertumbuhan

Rasio Pertumbuhan menggambarkan kemampuan Pemerintah Daerah dalam mempertahankan dan meningkatkan apa yang telah dicapainya dari periode ke periode. Setelah diketahuinya pertumbuhan untuk masing-masing komponen sumber pendapatan dan pengeluaran maka dapat digunakan untuk mengevaluasi potensi-potensi yang perlu mendapat perhatian.

Formula yang digunakan adalah : ( Halim, 2008:241)

$$\text{Pertumbuhan PAD} = \frac{\text{PAD}_{t-(t-1)}}{\text{PAD}_{t-1}} \times 100\%$$

$$\text{Pertumbuhan Belanja Rutin} = \frac{\text{Belanja Rutin}_{t-(t-1)}}{\text{Belanja Rutin}_{t-1}} \times 100\%$$

$$\text{Belanja Pembangunan} = \frac{\text{Belanja Pembangunan}_{t-(t-1)}}{\text{Belanja Pembangunan}_{t-1}} \times 100\%$$

Keterangan :

t = tahun berjalan

t-1 = tahun sebelumnya

Semakin tinggi prosentase pertumbuhan maka semakin bagus tingkat keberhasilan Pemerintah Daerah dalam mempertahankan

dan meningkatkan keberhasilan yang dicapai dari periode ke periode.

## 2. *Value for money*

*Value for money* menjadi indikator pengukuran kinerja yang memberikan informasi apakah anggaran yang dibelanjakan menghasilkan nilai tertentu bagi masyarakatnya. Indikator yang dimaksud adalah :

### a. Ekonomis (hemat cermat)

Ekonomis menyangkut biaya yang digunakan untuk memperoleh input. Hal ini menunjukkan bahwa bagaimana cara Pemerintah Daerah dalam meminimalkan biaya yang dikeluarkan. Formula yang digunakan adalah : (Mahsun, 2006)

$$\text{Ekonomis} = \frac{\text{realisasi biaya memperoleh pendapatan}}{\text{anggaran biaya memperoleh pendapatan}} \times 100\%$$

Kinerja Pemerintah Daerah dalam memungut pendapatan dikatakan ekonomis apabila rasio yang dicapai kurang dari 100%. Semakin kecil prosentase rasio ekonomis maka semakin baik. Perinciannya dapat dilihat pada tabel 2.4.

**Tabel 2.4**

### Penilaian ekonomis

<b>% Kinerja Keuangan</b>	<b>Kriteria</b>
< 100%	Ekonomis
= 100%	Ekonomis Berimbang
> 100%	Tidak Ekonomis

Sumber : Kepmendagri No. 600.900-327, 1996

b. Efektifitas (berhasil guna)

Efektivitas menunjukkan keberhasilan Pemerintah Daerah dalam mencapai tujuan dan sasaran. Efektivitas tidak mengatakan seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Formula yang digunakan adalah : (Mahsun, 2006)

$$\text{Efektifitas} = \frac{\text{realisasi pendapatan}}{\text{target pendapatan}} \times 100\%$$

Kemampuan Pemerintah Daerah dalam menjalankan tugasnya dikatakan efektif apabila rasio yang dicapai sebesar 100%. Semakin tinggi prosentase rasio efektivitas menunjukkan kemampuan daerah yang semakin baik. Perinciannya dapat dilihat pada tabel 2.5.

**Tabel 2.5**

**Penilaian efektivitas**

<b>% Kinerja Keuangan</b>	<b>Kriteria</b>
> 100%	Sangat Efektif
90%-100%	Efektif
80%-90%	Cukup Efektif
60%-80%	Kurang Efektif
< 60%	Tidak Efektif

Sumber : Kepmendagri No. 690.900-327, 1996

c. Efisiensi (berdaya guna)

Efisiensi menggambarkan penggunaan sumber daya yang diminimalkan dan dengan hasil yang dimaksimalkan. Teknik analisisnya adalah : (Mahsun, 2006)

$$\text{Efisiensi} = \frac{\text{realisasi biaya memperoleh pendapatan}}{\text{realisasi pendapatan}} \times 100\%$$

Kinerja Pemerintah Daerah dalam memperoleh pendapatan dikatakan efisien apabila prosentase efisiensi yang dicapai kurang dari 100%. Semakin kecil prosentase efisiensi maka semakin baik. Perinciannya dapat dilihat pada tabel 2.6.

**Tabel 2.6**  
**Penilaian efisiensi**

<b>% Kinerja Keuangan</b>	<b>Kriteria</b>
> 100%	Tidak Efisien
90%-100%	Kurang Efisien
80%-90%	Cukup Efisien
60%-80%	Efisien
< 60%	Sangat Efisien

Sumber : Kepmendagri No 690. 900-327, 1996

### **2.2.3.3 Pengukuran Kinerja Non Keuangan**

Pengukuran kinerja non keuangan dapat dijadikan tolak ukur yang mendukung pengukuran keuangan. Informasi non keuangan dapat menambah keyakinan mengenai kualitas dari pelayanan yang diberikan Pemerintah Daerah. Salah satu cara mengukur kinerja non keuangan adalah dengan mengukur kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah gambaran keberhasilan Pemerintah Daerah dalam mengupayakan pelayanan publik yang optimal dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga akan terwujud kesejahteraan masyarakat dalam jangka panjang (Permen. PAN dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014).

Kepuasan merupakan kesan fungsi dari kinerja. Apabila kinerja Pemerintah Daerah memenuhi harapan, maka masyarakat puas, namun apabila kinerja Pemerintah Daerah tidak memenuhi harapan maka masyarakat tidak puas. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan public dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (Permen. PAN dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014). Adapun Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan penyelenggara pelayanan publik. Hal yang menjadi perhatian utama dari survey adanya sasaran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 dijadikan pedoman untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan . Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan secara periodik
2. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja suatu unit pelayanan

3. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh pada lingkup Pemerintahan Pusat dan Daerah
4. Mengetahui kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Sebagai bahan penetapan kebijakan dan apa yang harus dilakukan untuk periode selanjutnya

Langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimulai dari tahap persiapan, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data dan tahap pelaporan. Prinsip yang diterapkan pada penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dikembangkan menjadi 14 unsur dasar yang harus digunakan yang bersifat valid, relevan dan reliable diantaranya : (63/KEP/M.PAN/7/2003)

1. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan  
Persyaratan pelayanan merupakan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kecepatan pelayanan  
Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
4. Kepastian jadwal pelayanan  
Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Keadilan mendapat pelayanan  
Keadilan mendapat pelayanan merupakan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
6. Kewajaran biaya pelayanan  
Kewajaran biaya pelayanan merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
7. Kepastian biaya pelayanan  
Kepastian unit pelayanan yaitu kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.

8. Kejelasan petugas pelayanan  
Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta tanggung jawabnya).
9. Kedisiplinan petugas pelayanan  
Kedisiplinan petugas pelayanan merupakan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
10. Tanggung jawab petugas pelayanan  
Tanggung jawab petugas pelayanan merupakan kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
11. Kemampuan petugas  
Kemampuan petugas adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
12. Kesopanan dan keramahan petugas  
Kesopanan dan keramahan petugas merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
13. Kenyamanan lingkungan  
Kenyamanan lingkungan merupakan kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan  
Keamanan pelayanan merupakan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan oleh pelaksanaan pelayanan.

#### 2.2.3.4 Tujuan atau Manfaat Pengukuran Kinerja Daerah

Pengukuran kinerja Pemerintah Daerah memiliki tujuan untuk :

(Mardiasmo, 2009)

1. Mengkomunikasikan strategi secara lebih baik (*top down* dan *bottom up*)
2. Mengukur kinerja *financial* dan *non financial* secara berimbang sehingga dapat ditelusuri perkembangan pencapaian strategi
3. Mengakomodasi pemahaman kepentingan manajer level menengah dan bawah serta memotivasi untuk mencapai *goal congruence*
4. Alat mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif yang rasional

Kegiatan dan program-program yang dilakukan oleh pemerintah daerah sudah seharusnya dapat diukur dan dievaluasi. Proses evaluasi yang terus menerus. Pengukuran kinerja keuangan daerah digunakan sebagai alat untuk :

1. Membantu memahami proses instansi pemerintah
2. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan
3. Mengungkap permasalahan-permasalahan yang terjadi
4. Memastikan bahwa pengambilan keputusan telah dilakukan secara objektif
5. Mengidentifikasi apakah masyarakat telah puas dengan kinerja pemerintah daerah melalui program-programnya
6. Memastikan tercapainya skema kinerja yang telah disepakati
7. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja
8. Memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk mencapai kinerja yang baik

#### **2.2.4 Kajian Integrasi**

Pemerintah merupakan sekelompok manusia yang memiliki wewenang, tugas untuk mengatur dan memimpin manusia yang lainnya untuk menciptakan dan memelihara ketertiban serta kesejahteraan, sedangkan pemerintahan mencakup eksekutif (pelaksana undang-undang), legislatif (pembuat undang-undang), dan yudikatif (badan peradilan). Sehingga syarat berdirinya Negara sebagai berikut : (Syafi'ie : 96,2004)

1. Adanya pemerintah/pemerintahan
2. Adanya wilayah

3. Adanya penduduk
4. Adanya pengakuan dari dalam dan luar negeri

Pemerintah termasuk golongan orang yang mengajak orang lain untuk makruf dan menghindarkan diri dari perbuatan munkar walaupun melalui jalan kekerasan dengan tujuan untuk menghindari kriminalitas. Makruf merupakan segala perbuatan yang mendekatkan diri kepada Allah SWT, sedangkan munkar adalah lawan dari makruf yakni segala perbuatan yang menjauhkan diri dari Allah SWT. Bagian pemerintahan yang dapat mengajak kepada makruf adalah departemen sosial, departemen pendidikan, departemen transmigrasi, departemen agama, departemen kesehatan, dan lain sebagainya. Bagian pemerintahan yang dapat menjauhkan dari munkar seperti kepolisian dan kejaksaan. Firman Allah Surat Ali Imran Ayat 104 menjelaskan mengenai dasar pembentukan suatu Negara beserta tugas dari pemimpin Negara berikut :

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿١٠٤﴾

*“Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar, merekalah orang-orang yang beruntung.” (Q.S. Ali-Imran : 104)*

Pemerintahan yang baik dalam islam merupakan pemerintahan berdasarkan musyawarah. Demokrasi merupakan sistem permusyawaratan yang berlaku di Indonesia. Demokrasi adalah keadaan dimana dalam system pemerintahannya kedaulatan berada di tangan rakyat. Hubungan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah merupakan bentuk dari demokrasi.

Sehingga, otonomi daerah merupakan salah satu bentuk pelaksanaan permusyawaratan sistem pemerintahan. Salah satu asas otonomi daerah adalah desentralisasi atau penyerahan urusan kepada daerah. Petunjuk yang diberikan oleh ayat Al-Qur'an terhadap desentralisasi sangat jelas yakni berbagai pemisahan kedaerahan yang berlebihan tidak disenangi Allah SWT, pada Surat An-Nisa' Ayat 59 :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اطِيعُوْا اِلٰهَ وَاطِيعُوْا الرَّسُوْلَ وَاُوْلٰى الْاَمْرِ مِنْكُمْ  
 فَاِنْ تَنٰزَعْتُمْ فِيْ شَيْءٍ فَرُدُّوْهُ اِلَىّٓ اِلٰهِ وَالرَّسُوْلِ اِنْ كُنْتُمْ تُوْمِنُوْنَ بِاِلٰهِ  
 وَالْيَوْمِ الْاٰخِرِ ذٰلِكَ خَيْرٌ وَّاَحْسَنُ تَاْوِيْلًا

*“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. kemudian jika kamu berlainan Pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.” (Q. S. An-Nisa’ : 59)*

Proses demokrasi harus diimbangi dengan kebijaksanaan Pemerintah yang baik untuk mengantisipasi keadaan pemerintah, pembangunan, dan kemasyarakatan. Kebijakan pemerintah (*public policy*) merupakan pengambilan keputusan (*decision making*) dan pengambilan kebijaksanaan (*policy making*) yaitu memilih dan menilai informasi yang ada untuk memecahkan masalah (Syafi’ie : 117, 2004). Allah SWT menyuruh manusia untuk berlaku adil dan melarang untuk memanipulasi fakta seperti pada Surat Shaad Ayat 26 berikut :

يَدَاوُدُ إِنَّا جَعَلْنَاكَ خَلِيفَةً فِي الْأَرْضِ فَاحْكُم بَيْنَ النَّاسِ بِالْحَقِّ وَلَا تَتَّبِعِ  
 الْهَوَىٰ فَيُضِلَّكَ عَن سَبِيلِ اللَّهِ إِنَّ الَّذِينَ يَضِلُّونَ عَن سَبِيلِ اللَّهِ لَهُمْ  
 عَذَابٌ شَدِيدٌ بِمَا نَسُوا يَوْمَ الْحِسَابِ ﴿٣٦﴾

*“Hai Daud, Sesungguhnya Kami menjadikan kamu khalifah (penguasa) di muka bumi, Maka berilah keputusan (perkara) di antara manusia dengan adil dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu, karena ia akan menyesatkan kamu dari jalan Allah. Sesungguhnya orang-orang yang sesat dari jalan Allah akan mendapat azab yang berat, karena mereka melupakan hari perhitungan.” (Q.S. Shaad : 26)*

Rakyat diwajibkan untuk mendengarkan dan menaati perintah dari pemerintah. Perintah disini merupakan segala peraturan yang mengatur kehidupan suatu Negara untuk mencapai tujuan Negara dimana perintah tersebut tertuang pada Undang-Undang dan peraturan lainnya. Pemerintah juga diwajibkan untuk mempertanggungjawabkan tugasnya dalam mengemban amanah masyarakat kepada Allah SWT sebagai pertanggungjawaban terakhir. Oleh karena itu dalam menjalankan amanahnya pemerintah harus memenuhi syariat Allah SWT yaitu Al-Qur'an dan Al-Hadis. Hadis riwayat Ibnu Umar ra.:

*“ Dari Nabi saw. Bahwa beliau bersabda : Ketahuilah! Masing-masing kamu adalah pemimpin, dan masing-masing kamu akan dimintai pertanggungjawaban terhadap apa yang dipimpin. Seorang raja yang memimpin rakyat adalah pemimpin, dan ia akan dimintai pertanggungjawaban terhadap yang dipimpinnya. Seorang suami adalah pemimpin anggota keluarganya, dan ia akan dimintai pertanggungjawaban terhadap mereka. Seorang istri juga pemimpin bagi rumah tangga serta anak suaminya, dan ia akan dimintai pertanggungjawaban terhadap yang dipimpinnya. Seorang budak juga pemimpin atas harta tuannya, dan ia akan dimintai pertanggungjawaban terhadap apa yang dipimpinnya. Ingatlah! Masing-masing kamu adalah pemimpin dan masing-masing kamu*

*akan dimintai pertanggungjawaban atas apa yang dipimpinnya”.*  
(Shahih Muslim No. 3408)

Hadis tersebut menjelaskan bahwa etika paling pokok dalam kepemimpinan adalah tanggung jawab. Tanggungjawab yang dimaksud adalah upaya seorang pemimpin untuk mensejahterakan pihak yang dipimpin. Pemimpin harus bersikap adil atas tugasnya dan tidak dierbolehkan untuk lalim, disamping itu mereka juga harus berlaku lembut terhadap rakyat serta dilarang untuk menyusahkan mereka. Dalam pelaksanaan otonomi daerah tentunya wajib bagi Pemerintah untuk mengangkat rakyatnya dari jurang kemiskinan menuju kesejahteraan. Tanggungjawab dituangkan melalui kebijakan yang berpihak kepada rakyat.

Rakyat memiliki hak untuk mencegah kesewenang-wenangan dari pemerintah melalui parlemen diantaranya adalah hak interpelasi (hak untuk meminta keterangan, hak angket (hak untuk penyelidikan), hak amandemen (hak untuk mengadakan perubahan atas rancangan undang-undang), hak mengajukan pendapat, hak mengajukan seseorang, hak mengajukan rancangan undang-undang, hak bertanya, hak protocol, hak (keuangan/administrasi) kepada pemerintah (Syafi'ie : 123, 2004). Firman Allah SWT Surat Asy-Syu'araa' Ayat 151 menjelaskan :

وَلَا تُطِيعُوا أَمْرَ الْمُسْرِفِينَ

“Dan janganlah kamu mentaati perintah orang-orang yang melewati batas.”  
(Asy-Syu'araa' : 151)

Kinerja merupakan tingkat keberhasilan yang dicapai individu maupun kelompok yang telah diwujudkan melalui berbagai kegiatan atau aktivitas atau program yang didalamnya telah disesuaikan dengan visi, misi, sasaran dan tujuan. Untuk mencapai kinerja yang baik maka harus memiliki etos kerja yang baik. etos kerja adalah karakter dan kebiasaan berkenaan dengan kerja yang terpancar dari sikap hidup manusia yang mendasar terhadapnya (Asifudin : 27,2004). Etos kerja dapat terpancar dari pandangan hidup ataupun nilai-nilai yang dianut. Etos kerja islami terpancar dari keimanan/aqidah orang yang bekerja. Keimanan/aqidah ini menjadi motivasi dan sumber nilai.

Seseorang yang penuh optimalisasi dalam bekerja akan bisa memberikan hasil kinerja yang memuaskan dilihat dari semua aspek baik secara keuangan dan non keuangan, karena pihak yang berkepentingan akan menilai apakah kinerja berjalan sesuai dengan rencana atau tidak. Otonomi daerah akan berjalan dengan baik apabila ditangani oleh orang yang ahli di bidangnya, terlebih lagi untuk hal pengelolaan keuangan daerah. Yang paling penting disini adalah bukan hanya pihak berkepentingan saja yang mengawasi tetapi Allah SWT dan Rasul-Nya juga ikut mengawasi. Ini menunjukkan bahwa harus ada pertanggungjawaban di dunia dan di akhirat seperti firman Allah SWT Surat Yusuf Ayat 55 berikut :

قَالَ أَجْعَلْنِي عَلَىٰ خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ ﴿٥٥﴾

*“Berkata Yusuf: "Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir); Sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan." (Q.S. Yusuf : 55)*

### 2.3 Kerangka Berfikir

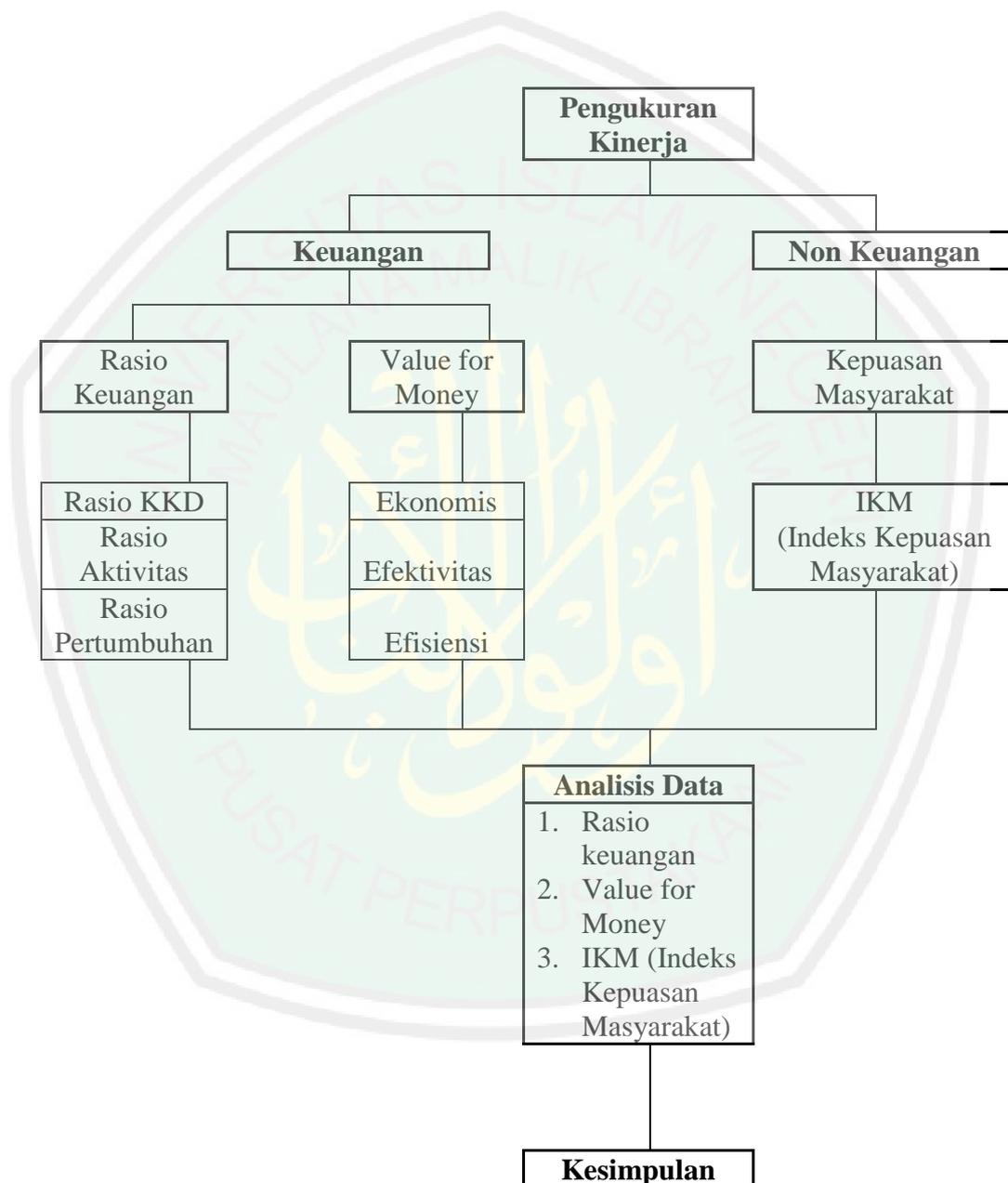
Otonomi daerah memberikan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dengan system Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Daerah diharapkan mampu bekerja secara professional dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah. Untuk mengetahui sampai sejauh mana kinerja yang dilakukan selama satu tahun anggaran, maka diperlukan adanya pengukuran kinerja.

Pengukuran kinerja dilakukan berdasarkan aspek keuangan. Pengukuran kinerja ini mengacu pada data historis laporan keuangan daerah. Cara yang dilakukan adalah dengan menganalisis berdasarkan rasio keuangan yang terdiri dari rasio Kemandirian Keuangan Daerah, rasio Aktivitas, rasio Pertumbuhan dan menganalisis dengan konsep *value for money*. Baik analisis rasio keuangan maupun analisis dengan konsep *value for money* sama-sama mengacu pada realisasi dan anggaran pada Laporan Realisasi Anggaran pendapatan dan Belanja Daerah.

Pengukuran kinerja Pemerintah Daerah dapat dilakukan berdasarkan aspek non keuangan. Aspek non keuangan mengukur kepuasan masyarakat yang tujuannya adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap

penyelenggaraan Pelayanan Publik. Teknik yang digunakan adalah dengan memberikan kuisioner kepada masyarakat. Indikator yang digunakan antara lain prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan (63/KEP/M.PAN/7/2003). Setelah melakukan analisis pengukuran kinerja berdasarkan aspek keuangan dan non keuangan, maka akan didapatkan hasil mengenai kinerja Pemerintah Daerah kota Surabaya apakah baik atau tidak.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**



## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang memiliki perspektif emic, dengan pengertian bahwa data yang dikumpulkan diupayakan untuk dideskripsikan berdasarkan ungkapan, bahasa, dan cara berfikir, dan pandangan subjek penelitian (Hamidi, 2004:70). Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif merupakan pendekatan penelitian yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi dan menggambarkan keadaan yang diteliti dengan menggunakan kalimat yang sistematis.

Penelitian ini berupaya untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengenai kinerja Pemerintah Kota Surabaya berdasarkan aspek keuangan dan non keuangan kemudian diinterpretasikan menggunakan analisis data kualitatif yang dimulai reduksi data (pemilihan, pengumpulan, pengelompokan data), penyajian data (pengolahan dan penyajian), dan penarikan kesimpulan (memberikan kesimpulan atas hasil analisis data baik berdasarkan aspek keuangan maupun non keuangan) sehingga pada akhirnya akan diketahui gambaran mengenai kinerja Pemerintah Kota Surabaya tahun anggaran 2011-2014.

## **3.2 Lokasi dan Objek Penelitian**

### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan secara merata di lima titik kota Surabaya diantaranya Surabaya Pusat, Surabaya Timur, Surabaya Barat, Surabaya Utara, dan Surabaya Selatan. Tujuan melakukan penelitian di lima titik tersebut adalah untuk mendapatkan sampel yang sesuai dengan mempertimbangkan banyaknya populasi.

### **3.2.2 Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah kinerja Pemerintah Kota Surabaya tahun anggaran 2011-2014. Kinerja Pemerintah Kota Surabaya yang dimaksud pada penelitian ini adalah kinerja dalam mengelola keuangan (aspek keuangan) dan kinerja dalam memberikan pelayanan pada masyarakat (aspek non keuangan) dimana jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan publik, pelayanan perizinan, dan pelayanan informasi.

## **3.3 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan individu yang dijadikan sampel dalam penelitian dimana individu tersebut memberikan informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian.

Subjek penelitian atau responden pada penelitian ini digunakan untuk mengukur kinerja Pemerintah Kota Surabaya berdasarkan aspek non keuangan. Responden yang dimaksud adalah masyarakat Kota Surabaya yang pernah

menerima pelayanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Surabaya. Tujuannya untuk mengetahui kualitas pelayanan Pemerintah Kota Surabaya.

Karakteristik responden yang ditentukan adalah :

1. Responden merupakan masyarakat Kota Surabaya yang pernah menerima pelayanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah dengan jenis pelayanan diantaranya pelayanan publik, pelayanan perizinan, dan pelayanan informasi
2. Pelayanan yang diterima masyarakat Kota Surabaya berada dalam kisaran waktu 2011-2014

Peneliti menggunakan rumus slovin untuk mengetahui jumlah responden yang digunakan, yaitu :(Sedarmayanti dan Hidayat, 2002:143)

$$n = \frac{N}{1+N\epsilon^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

$\epsilon$  = Tingkat kekeliruan pengambilan sampel yang dapat ditolerir

Jika dihitung maka,

$$n = \frac{N}{1+N\epsilon^2}$$

$$n = \frac{2.967.565}{1+(2.967.565 \times 0,05 \times 0,05)}$$

$$n = \frac{2.967.565}{7419,91}$$

$$n = 399,94 / 400 \text{ responden}$$

Tingkat kekeliruan yang digunakan sebesar 5%. Populasi penelitian ini sebanyak 2.967.565 dengan tingkat kekeliruan sebesar 5% maka didapatkan jumlah sebanyak 400 responden.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Jenis Data Menurut Sifatnya**

1. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berupa bilangan, nilainya bisa berubah-ubah dan variatif. Data kuantitatif pada penelitian ini adalah data keuangan kota Surabaya yang berupa Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (LRA APBD) Kota Surabaya Tahun Anggaran 2011-2014.

2. Data Kualitatif

Data kualitatif merupakan data selain bilangan yang dinyatakan dalam bentuk kata-kata dan menjelaskan karakteristik atau sifat. Data kualitatif pada penelitian ini berupa data yang berasal dari hasil jawaban kuisisioner responden dimana data tersebut berupa tingkat kepuasan dari informan atau responden yang tertuang dalam pernyataan.

### 3.4.2 Jenis Data Menurut Sumbernya

#### 1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung (tanpa melalui perantara) dari objek penelitian oleh peneliti. Data primer dapat berupa opini subjek secara individual maupun kelompok. Data primer penelitian ini berupa opini dari responden mengenai pelayanan public, pelayanan perizinan dan pelayanan informasi yang tertuang pada jawaban dari kuisisioner dimana kuisisioner tersebut diberikan langsung oleh peneliti kepada responden.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder berupa data yang diperoleh secara tidak langsung dan melalui perantara yang dapat berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan. Data sekunder pada penelitian ini berupa laporan historis yang telah tersusun dalam arsip dan dipublikasikan melalui website kota Surabaya ([www.surabaya.go.id](http://www.surabaya.go.id)). Data yang digunakan adalah Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja( LRA APBD) Kota Surabaya tahun anggaran 2011-2014.

### 3.5 Teknik pengumpulan Data

Pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian ini dilakukan dengan cara :

### 1. Observasi langsung

Observasi langsung dilakukan dengan cara pemberian kuisisioner kepada responden. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan untuk dijawab oleh responden. Kuisisioner diberikan kepada 400 responden yang mendapatkan pelayanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah. Penyebaran kuisisioner dilakukan kepada masyarakat setempat di Surabaya Pusat, Surabaya Barat, Surabaya Timur, Surabaya Selatan, dan Surabaya Utara. Kuisisioner terdiri dari 14 indikator dimana masing-masing indikator terdapat satu pernyataan. Indikator yang digunakan sesuai dengan Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004, diantaranya indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Ke-14 pernyataan yang ada pada kuisisioner merupakan pernyataan positif. Jawaban atas pertanyaan kuisisioner dibagi menjadi empat yaitu A dengan nilai persepsi tidak baik, B dengan nilai persepsi kurang baik, C dengan nilai persepsi baik, dan D dengan nilai persepsi sangat baik (KEP/25/M.PAN/2/2004).

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Data yang dikumpulkan peneliti dengan teknik dokumentasi berupa dokumen keuangan Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (LRA APBD) Kota Surabaya tahun anggaran 2011-2014. Data tersebut telah dipublikasikan oleh Pemerintah Kota Surabaya sehingga peneliti memperoleh data tersebut dengan cara *men-download* di website kota Surabaya ([www.surabaya.go.id](http://www.surabaya.go.id)).

### 3.6 Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh sehingga dapat mudah dipahami dan dibaca oleh orang lain. Dalam proses analisis data, pertama kali yang dilakukan peneliti adalah mengumpulkan data yang diperlukan yaitu Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (LRA APBD) dan data yang berasal dari jawaban kuisisioner. Pengolahan data dilakukan sebagai berikut :

#### 1. Aspek keuangan

Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (LRA APBD) kota Surabaya tahun anggaran 2011-2014 dianalisis dengan menggunakan :

a. Rasio Kemandirian Keuangan Daerah (Halim, 2008:232)

$$\text{Rasio KKD} = \frac{\text{Total Pendapatan Asli Daerah (PAD)}}{\text{Bantuan Pemerintah Pusat dan Pinjaman}} \times 100\%$$

Semakin tinggi prosentase rasio Kemandirian Keuangan Daerah menunjukkan bahwa tingkat ketergantungan daerah terhadap bantuan pihak eksternal terutama pemerintah pusat dan provinsi semakin rendah, disamping itu semakin tinggi prosentase rasio Kemandirian Keuangan Daerah menunjukkan semakin tinggi partisipasi masyarakat dalam membayar pajak dan retribusi daerah dan sebaliknya. Penilaian dapat berpedoman pada UU No. 33 Tahun 2004, pada tabel 2.3 pada bab sebelumnya.

b. Rasio Aktivitas (Halim, 2008:236)

$$\text{Rasio Aktivitas} = \frac{\text{Total Belanja Rutin}}{\text{Total Belanja Daerah}} \times 100\%$$

$$\text{Rasio Pembangunan} = \frac{\text{Total Belanja Pembangunan}}{\text{Total Belanja Daerah}} \times 100\%$$

Semakin tinggi prosentase dana untuk belanja rutin maka prosentase belanja pembangunan untuk sarana dan prasarana ekonomi masyarakat cenderung semakin kecil.

c. Rasio Pertumbuhan (Halim, 2008:241)

$$\text{Pertumbuhan PAD} = \frac{\text{PAD } t-(t-1)}{\text{PAD } t-1} \times 100\%$$

$$\text{Pertumbuhan Belanja Rutin} = \frac{\text{Belanja Rutin } t-(t-1)}{\text{Belanja Rutin } t-1} \times 100\%$$

$$\text{Pertumbuhan B. Pembangunan} = \frac{\text{Belanja Pembangunan } t-(t-1)}{\text{Belanja Pembangunan } t-1} \times 100\%$$

Keterangan :

t = tahun berjalan

t-1 = tahun sebelumnya

Semakin tinggi prosentase pertumbuhan maka semakin bagus tingkat keberhasilan Pemerintah Daerah dalam mempertahankan dan meningkatkan keberhasilan yang dicapai dari periode ke periode.

d. *Value For Money* (Mahsun, 2006):

$$\text{Ekonomis} = \frac{\text{realisasi biaya memperoleh pendapatan}}{\text{anggaran biaya memperoleh pendapatan}} \times 100\%$$

Kinerja Pemerintah Daerah dalam memungut pendapatan dikatakan ekonomis apabila rasio yang dicapai kurang dari 100%. Semakin kecil prosentase rasio ekonomis maka semakin baik. Penilaian dapat berpedoman pada tabel 2.4 pada bab sebelumnya.

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{realisasi pendapatan}}{\text{target pendapatan}} \times 100\%$$

Kemampuan Pemerintah Daerah dalam menjalankan tugasnya dikatakan efektif apabila rasio yang dicapai sebesar 100%. Semakin tinggi prosentase rasio efektivitas menunjukkan kemampuan daerah yang semakin baik. Penilaian dapat berpedoman pada tabel 2.5 pada bab sebelumnya.

$$\text{Efisiensi} = \frac{\text{realisasi biaya memperoleh pendapatan}}{\text{realisasi pendapatan}} \times 100\%$$

Kinerja Pemerintah Daerah dalam memperoleh pendapatan dikatakan efisien apabila prosentase efisiensi yang dicapai kurang

dari 100%. Semakin kecil prosentase efisiensi maka semakin baik.

Penilaian dapat dilihat pada table 2.6 pada bab sebelumnya.

## 2. Aspek Non Keuangan

Analisis data aspek non keuangan dilakukan berdasarkan ketentuan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimana proses pengerjaannya diatur pada Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004. Kuisisioner merupakan alat yang digunakan untuk mengambil data non keuangan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Indikator yang digunakan pada kuisisioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat pada tabel 3.1.

**Tabel 3.1**

### **Indikator Kuisisioner**

<b>Unsur Ke-</b>	<b>Indikator</b>
U1	Prosedur pelayanan
U2	Persyaratan pelayanan
U3	Kecepatan pelayanan
U4	Kepastian jadwal pelayanan
U5	Keadilan mendapat pelayanan
U6	Kewajaran biaya pelayanan
U7	Kepastian biaya pelayanan
U8	Kejelasan petugas pelayanan
U9	Kedisiplinan petugas pelayanan
U10	Tanggung jawab petugas pelayanan
U11	Kemampuan petugas

U12	Kesopanan dan keramahan petugas
U13	Kenyamanan lingkungan
U14	Keamanan pelayanan

Sumber : KEP/25/M.PAN/2/2004

Pada kuisisioner disediakan empat jawaban atas pernyataan kuisisioner dimana empat jawaban tersebut mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang diatur oleh Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004 dan dapat dilihat pada tabel 3.2.

**Tabel 3.2**

**Jawaban, Persepsi, dan Nilai Kuisisioner**

Jawaban	Persepsi	Nilai
A	Tidak Baik	1
B	Kurang Baik	2
C	Baik	3
D	Sangat Baik	4

Sumber : KEP/25/M.PAN/2/2004

Kuisisioner disebarkan kepada 400 responden yang pernah menerima pelayanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Surabaya dalam periode 2011-2014. Setelah semua jawaban kuisisioner terpenuhi maka langkah yang dilakukan dalam mengolah data kuisisioner adalah :

- a. Mengumpulkan 400 kuisisioner yang telah terjawab dan meng-*input* data kuisisioner pada Ms. Excel dengan format seperti pada gambar

3.1

Gambar 3.1

## Format Pengolahan Kuisisioner

Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Surabaya														
Unit Pelayanan														
Jumlah Responden														
No Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	(a)													
2														
3														
dst														
Jumlah nilai per unsur														
Nilai rata-rata per unsur														
Nilai rata-rata tertimbang per unsur														(b)
IKM unit pelayanan														(c)

Sumber :KEP/25/M.PAN/2/2004

- b. (a) merupakan nilai dari jawaban kuisisioner. Nilai jawaban kuisisioner terdiri dari A dengan nilai 1, B dengan nilai 2, C dengan nilai 3, dan D dengan nilai 4 seperti pada tabel 3.2.
- c. Langkah selanjutnya adalah menjumlah nilai untuk masing-masing unsur dan diletakkan pada *cell* "Jumlah nilai per unsur" .
- d. Nilai rata-rata per unsur diperoleh dari jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisisioner yang terisi.
- e. Nilai rata-rata tertimbang per unsur diperoleh dari nilai rata-rata per unsur dikalikan 0,071. Nilai 0,071 merupakan bobot nilai rata-rata tertimbang yang diperoleh dengan membandingkan jumlah bobot dengan jumlah unsur dan sudah ditetapkan pada Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004.
- f. (b) merupakan jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur.
- g. (c) merupakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur dikalikan

25. Nilai 25 merupakan nilai dasar interpretasi penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan telah ditetapkan pada Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004.
- h. Setelah mengetahui jumlah dari Indeks Kepuasan Masyarakat maka dapat diketahui kriteria penilaian kualitas pelayanan seperti pada tabel 3.3.

**Tabel 3.3**

**Kriteria Penilaian Kinerja Unit Pelayanan**

<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja</b>
25 - 43,75	D	Tidak Baik
43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
62,51 – 81,25	B	Baik
81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : KEP/25/M.PAN/2/2004

Pengolahan data akan memberikan jawaban mengenai kinerja Pemerintah Kota Surabaya berupa angka. Angka tersebut kemudian disajikan secara deskriptif dan dilakukan penarikan kesimpulan.

## BAB IV

### PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Paparan Data

##### 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Surabaya merupakan ibukota Jawa Timur sekaligus menjadi kota metropolitan dengan luas wilayah 33.306,30 ha. Jumlah penduduk kota Surabaya sebesar 2.967.565 jiwa tahun 2016 yang secara merata tinggal 31 kecamatan dan 163 kelurahan. Surabaya berbatasan dengan selat Madura disebelah timur dan utara, sedangkan sebelah selatan berbatasan dengan kabupaten Sidoarjo dan sebelah barat berbatasan dengan kabupaten Gresik. Posisi strategis kota Surabaya menjadi pusat kegiatan ekonomi masyarakat.

Surabaya merupakan kota penuh prestasi baik prestasi yang sifatnya regional maupun nasional. Penghargaan lima tahun terakhir yang telah berhasil diraih Kota Surabaya di bidang pelayanan dan otonomi daerah dapat dilihat pada table 4.1.

**Tabel 4.1**

#### Daftar Penghargaan Kota Surabaya Tahun 2011-2015

Tahun	Penghargaan
2011	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pelayanan Publik Predikat Baik yang diselenggarakan pada UPT Terminal Purabaya</li> <li>2. Unit Pelayanan Predikat Baik yang diselenggarakan pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian</li> <li>3. Penghargaan KPK terkait Inisiatif Antikorupsi Kategori Pemerintah Daerah</li> <li>4. ASEAN Environmentally Sustainable City Award</li> <li>5. Peringkat 1 Smart City Award Kategori Smart Governance</li> </ol>

Sumber : [www.surabaya.go.id](http://www.surabaya.go.id)

**Tabel 4.1 (Lanjutan)**

<b>Tahun</b>	<b>Penghargaan</b>
2012	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekor MURI untuk pelayanan KB MOW dengan peserta Terbanyak (886 orang selama 2 hari)</li> <li>2. Peringkat Terbaik dalam Pemingkatan e-Government Indonesia (PeGI)</li> <li>3. Penghargaan Citynet Kategori Kota Partisipasi Terbaik se-Asia Pasifik</li> <li>4. Penghargaan Badan Publik Terbaik I Kabupaten/Kota se-Propinsi Jawa Timur</li> <li>5. Penghargaan di bidang Pelayanan Publik Terbaik Se-Jatim</li> <li>6. Badan Publik Terbaik I Pemerintah Kota/Kabupaten se-Propinsi Jawa Timur</li> <li>7. Kategori Terbaik Pro Poor Award (Lomba Karya Penanggulangan Kemiskinan tingkat Propinsi Jawa Timur tahun 2012)</li> <li>8. E-Procurement Award LKPP Kategori "Service Innovation"</li> </ol>
2013	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. WTN bidang lalu lintas tahun 2012 kategori Kota Metropolitan</li> <li>10. Future Gov Award Indonesia 2013 kategori Future City of The Year</li> <li>11. Badan Publik Terbaik 1 Pemerintah Kota/Kabupaten se-Propinsi Jawa Timur</li> <li>12. Indonesia Marketeers Champion 2013 kategori Government and public service</li> <li>13. MIPI Awards 2013 kategori Praktisi Pemerintahan</li> <li>14. Adipura Kencana kategori Kota Metropolitan</li> <li>15. Penghargaan Internasional Future Gov Tingkat Asia-Pasifik 2013 meraih dua kategori yakni Data Center melalui Media Center Pemerintah Kota Surabaya dan Data Inclusion melalui "Broadband Learning Center" (BLC)</li> </ol>
2014	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Top 9 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) KemenPAN dan RB untuk inovasi SSW dan GRMS</li> <li>2. Top 33 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) untuk inovasi Media Center, Rapor Online dan e-Musrenbang</li> <li>3. Sindo Weekly Government Award 2014</li> <li>4. Penghargaan Peduli Lingkungan</li> <li>5. Penghargaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Public di Bidang Kesehatan</li> <li>6. Penghargaan Hukum dan HAM</li> </ol>

Sumber : [www.surabaya.go.id](http://www.surabaya.go.id)

**Tabel 4.1 (Lanjutan)**

- 2015
1. Penghargaan Inovasi Manajemen Perkotaan (IMP) bidang pelayanan jasa perkotaan
  2. Anugerah penghargaan kepada daerah yang dianggap berprestasi karena sukses melakukan peningkatan pendapatan daerah, di Upacara hari Otonomi Daerah ke-19 digelar di Kemendagri Jakarta

Sumber : [www.surabaya.go.id](http://www.surabaya.go.id)

Pelayanan merupakan salah satu tugas utama Pemerintah Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya baik pelayanan publik, pelayanan perizinan maupun pelayanan informasi. Jenis pelayanan Pemerintah Kota Surabaya dapat dilihat pada tabel 4.2.

**Tabel 4.2****Jenis Pelayanan Pemerintah Kota Surabaya**

<b>Pelayanan</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>
Pelayanan public	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akta kelahiran</li> <li>2. Akta perceraian</li> <li>3. Akta perkawinan</li> <li>4. Kartu Keluarga (KK)</li> <li>5. Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>6. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)</li> </ol>
Pelayanan perizinan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Izin permohonan baru izin gangguan (HO)</li> <li>2. Pengalihan hak izin gangguan (HO)</li> <li>3. Pendaftaran ulang izin gangguan (HO)</li> <li>4. Izin usaha jasa konstruksi</li> <li>5. Izin praktek tenaga medis selaku dokter umum/gigi/spesialis</li> <li>6. Izin kerja radiographer (SIKR)</li> <li>7. Perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT)</li> <li>8. Izin mendirikan bangunan (IMB)</li> <li>9. Izin mendirikan bangunan : BINTEK</li> <li>10. Izin SKRK</li> <li>11. Izin baru jasa telekomunikasi</li> <li>12. Izin perpanjangan jasa telekomunikasi</li> <li>13. Kartu tanda pencari kerja.</li> </ol>

Sumber : [www.surabaya.go.id](http://www.surabaya.go.id)

**Tabel 4.2 (Lanjutan)**

Pelayanan informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website PPID kota Surabaya</li> <li>2. Informasi yang wajib diumumkan secara berkala</li> <li>3. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta</li> <li>4. Informasi yang wajib disediakan setiap saat</li> </ol>
---------------------	---

Sumber : [www.surabaya.go.id](http://www.surabaya.go.id)

Pelayanan Pemerintah Kota Surabaya diberikan melalui Satuan Kerja Perangkat Daerah. Satuan Kerja Perangkat Daerah merupakan perangkat Pemerintah Daerah yang membantu dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Satuan Kerja Perangkat Daerah harus saling berkoordinasi agar penyelenggaraan pemerintah daerah berjalan dengan baik. Kota Surabaya memiliki Satuan Kerja Perangkat Daerah yang terdiri dari :

1. Sekretariat Daerah

Sekretariat Daerah merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang memiliki tugas dan kewajiban untuk membantu Kepala Daerah dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan Dinas Daerah dan Lembaga Teknis.

2. Dinas

Dinas di Kota Surabaya terdiri dari :

- 1) Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan
- 2) Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang
- 3) Dinas Kesehatan
- 4) Dinas Pendidikan
- 5) Dinas Kebersihan dan Pertamanan
- 6) Dinas Kebakaran

- 7) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
  - 8) Dinas Komunikasi dan Informatika
  - 9) Dinas Pertanian
  - 10) Dinas Perhubungan
  - 11) Dinas Perdagangan dan Perindustrian
  - 12) Dinas Tenaga Kerja
  - 13) Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan
  - 14) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
  - 15) Dinas Sosial
  - 16) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
  - 17) Dinas Pemuda dan Olahraga
  - 18) Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah
3. Lembaga Teknis
- Lembaga Teknis di Kota Surabaya terdiri dari :
- 1) Badan Perencanaan Pembangunan
  - 2) Badan Lingkungan Hidup
  - 3) Badan Kesatuan Bangsa, Politik, dan Perlindungan Masyarakat
  - 4) Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Keluarga Berencana
  - 5) Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal
  - 6) Badan Kepegawaian dan Diklat
  - 7) Badan Arsip dan Perpustakaan
  - 8) Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Mohamad

9) Inspektorat

10) Kantor Ketahanan Pangan

4. Satpol PP

Satpol PP atau Satuan Polisi Pamong Praja merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang bertugas untuk memelihara ketentraman dan ketertiban umum, menegakkan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah. Satpol PP juga melaksanakan sebagian urusan pemerintahan bidang otonomi daerah, pemerintahan umum, administrasi keuangan daerah, perangkat daerah, kepegawaian, dan persandian.

5. Kecamatan

Kecamatan di Kota Surabaya terdiri dari :

1) Surabaya Pusat :

- a. Tegalsari
- b. Simokerto
- c. Genteng
- d. Bubutan

2) Surabaya Timur :

- a. Gubeng
- b. Gunung Anyar
- c. Sukolilo
- d. Tambaksari
- e. Rungkut

- f. Mulyorejo
- g. Tenggilis Mejoyo

3) Surabaya Barat :

- a. Benowo
- b. Pakal
- c. Asem Rowo
- d. Sukomanunggal
- e. Tandes
- f. Sambikerep
- g. Lakarsantri

4) Surabaya Utara :

- a. Bulak
- b. Kenjeran
- c. Semampir
- d. Pabean Cantikan
- e. Krembangan

5) Surabaya Selatan :

- a. Wonokromo
- b. Wonocolo
- c. Wiyung
- d. Karang Pilang
- e. Jambangan
- f. Gayungan

g. Dukuh Pakis

h. Sawahan

#### 6. Kelurahan

Kelurahan di Kota Surabaya terdiri dari 163 kelurahan. Pemerintah Kota Surabaya menetapkan seluruh kelurahan di Kota Surabaya mulai tahun 2013 menjadi Satuan Kerja Perangkat Daerah. Kelurahan tersebut adalah :

- 1) Kecamatan Bubutan terdiri dari kelurahan Alun-Alun Contong, Bubutan, Gundih, Jepara, dan Tembok Dukuh.
- 2) Kecamatan Genteng terdiri dari kelurahan Embong Kaliasin, Genteng, Kapasari, Ketabang, dan Peneleh.
- 3) Kecamatan Simokerto terdiri dari kelurahan Kapasan, Sidodadi, Simokerto, Simolawang, dan Tambak Rejo.
- 4) Kecamatan Tegalsari terdiri dari kelurahan Dr. Soetomo, Kedungdoro, Keputran, Tegalsari, dan Wonorejo.
- 5) Kecamatan Bulak terdiri dari kelurahan Bulak, Kedung Cowek, Kenjeran, dan Sukolilo Baru.
- 6) Kecamatan Kenjeran terdiri dari kelurahan Bulak Banteng, Sidotopo Wetan, Tambak Wedi, dan Tanah Kali Kedinding.
- 7) Kecamatan Krembangan terdiri dari kelurahan Dupak, Kemayoran, Krembangan Selatan, Morokrembangan, dan Perak Barat.

- 8) Kecamatan Pabean Cantian terdiri dari kelurahan Bongkaran, Krembangan Utara, Nyamplungan, Perak Timur, dan Perak Utara.
- 9) Kecamatan Semampir terdiri dari kelurahan Ampel, Pegirian, Sidotopo, Ujung, dan Wonokusumo.
- 10) Kecamatan Dukuh Pakis terdiri dari kelurahan Dukuh Kupang, Dukuh Pakis, Gunung Sari, dan Pradah Kali Kendal.
- 11) Kecamatan Gayungan terdiri dari kelurahan Dukuh Menanggal, Gayungan, Ketintang, dan Menanggal.
- 12) Kecamatan Jambangan terdiri dari kelurahan Jambangan, Karah, Kebonsari, dan Pagesangan.
- 13) Kecamatan Karangpilang terdiri dari kelurahan Karangpilang, Kebraon, Kedurus, dan Waru Gunung.
- 14) Kecamatan Sawahan terdiri dari kelurahan Banyu Urip, Kupang Krajan, Pakis, Petemon, Putat Jaya, dan Sawahan.
- 15) Kecamatan Wiyung terdiri dari kelurahan Babatan, Balas Klumprik, Jajar Tunggal, dan Wiyung.
- 16) Kecamatan Wonocolo terdiri dari kelurahan Bendul Merisi, Jemur Wonosari, Margorejo, Sidosermo, dan Siwalankerto.
- 17) Kecamatan Wonokromo terdiri dari kelurahan Darmo, Jagir, Ngagel, Ngagel Rejo, Sawunggaling, dan Wonokromo.
- 18) Kecamatan Gubeng terdiri dari kelurahan Airlangga, Baratajaya, Gubeng, Kertajaya, Mojo, dan Pucang Sewu.

- 19) Kecamatan Gunung Anyar terdiri dari Gunung Anyar, Gunung Anyar Tambak, Rungkut Menanggal, dan Rungkut Tengah.
- 20) Kecamatan Mulyorejo terdiri dari kelurahan Dukuh Sutorejo, Kalijudan, Kalisari, Kejawan Putih Tambak, Manyar Sabrangan, dan Mulyorejo.
- 21) Kecamatan Rungkut terdiri dari kelurahan Kalirungkut, Kedung Baruk, Medoan Ayu, Penjaringansari, Rungkut Kidul, dan Wonorejo.
- 22) Kecamatan Sukolilo terdiri dari kelurahan Gebang Putih, Keputih, Klampis Ngasem, Medokan Semampir, Menur Pumpungan, Nginden Jangkungan, dan Semolowaru.
- 23) Kecamatan Tambaksari terdiri dari kelurahan Gading, Dukuh Setro, Kapas Madya, Pacarkeling, Pacarkembang, Ploso, Rangkah, dan Tambaksari.
- 24) Kecamatan Tenggilis Mejoo terdiri dari kelurahan Kandanghari, Kutisari, panjang Jiwo, dan Tenggilis Mejoyo.
- 25) Kecamatan Asemrowo terdiri dari kelurahan Asemrowo, Genting Kalianak, dan Tambak Sarioso.
- 26) Kecamatan Benowo terdiri dari kelurahan Kandangan, Romokalisari, Sememi, dan Tambak Oso Wilangun.
- 27) Kecamatan Lakarsantri terdiri dari kelurahan Bangkingan, Jeruk, lakarsantri, Lidah Kulon, Lidah Wetan, dan Sumur Welut.

- 28) Kecamatan Pakal terdiri dari kelurahan Babat Jerawat, Benowo, pakal, dan Sumber Rejo.
- 29) Kecamatan Sambikerep terdiri dari kelurahan Bringin, Lontar, Made, dan Sambikerep.
- 30) Kecamatan Sukomanunggal terdiri dari kelurahan Putat Gede, Simomulyo, Simomulyo Baru, Sonokwijen, Sukomanunggal, dan Tanjungsari.
- 31) Kecamatan Tandes terdiri dari kelurahan, Balongsari, Banjar Sugihan, Karangpoh, Manukan kulon, Manukan wetan, dan Tandes.

#### **4.1.2 Deskripsi Data**

##### **4.1.2.1 Data Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Kota Surabaya**

Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sangat membantu dalam pelaksanaan program-program yang telah direncanakan oleh Pemerintah Daerah khususnya untuk Pemerintah Kota Surabaya. Terlaksananya kegiatan tersebut dengan baik merupakan kepuasan sendiri bagi pihak-pihak yang berkepentingan seperti masyarakat, DPRD dan Pemerintah Daerah. Surabaya merupakan salah satu daerah otonomi di Jawa Timur yang merupakan pusat bisnis, perdagangan, industri, dan pendidikan. Jumlah penduduk yang semakin banyak tiap tahunnya membuat Pemerintah Daerah harus lebih baik lagi dalam menyusun dan mengelola Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Untuk mengetahui kinerja keuangan Pemerintah Daerah baik atau tidak, maka pengukuran kinerja keuangan harus dilakukan. Data yang digunakan untuk mengukur kinerja keuangan Pemerintah Kota Surabaya adalah Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Tahun 2011-2014. Rincian Pagu Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Surabaya tahun 2011-2014 dapat dilihat pada tabel 4.3, sedangkan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah kota Surabaya tahun 2011-2014 dapat dilihat pada tabel 4.4.



**Tabel 4.3**  
**Pagu APBD Kota Surabaya Tahun 2011-2014**

No	Uraian	Tahun			
		2011	2012	2013	2014
<b>A.</b>	<b>PENDAPATAN</b>	<b>3.971.688.604.325</b>	<b>4.693.361.549.064</b>	<b>5.255.244.153.444</b>	<b>6.150.194.212.903</b>
1	Pendapatan Asli Daerah	2.139.625.575.460	2.341.265.681.882	2.657.109.226.595	3.247.459.154.137
2	Pendapatan Transfer	1.832.063.028.865	2.352.095.867.182	2.598.043.013.849	2.879.105.797.766
3	Lain-lain Pendapatan yang Sah	-	-	91.913.000	23.629.261.000
<b>B.</b>	<b>BELANJA</b>	<b>5.195.102.211.727</b>	<b>5.158.264.830.659</b>	<b>5.955.327.548.190</b>	<b>7.072.715.425.304</b>
1	Belanja Operasi	3.901.683.406.643	3.960.920.145.441	4.192.882.705.877	5.050.929.597.673
2	Belanja Modal	1.280.228.524.330	1.182.671.510.989	1.747.356.759.354	2.010.585.827.631
3	Belanja Tak Terduga	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000
4	Transfer	3.190.280.754	4.673.174.229	5.088.082.959	1.200.000.000
<b>C.</b>	<b>Pembiayaan</b>	<b>1.223.413.607.402</b>	<b>464.903.281.595</b>	<b>786.436.485.568,25</b>	<b>922.521.212.402</b>
1	Penerimaan Daerah	1.234.413.607.402	502.999.263.250	805.419.392.938,25	943,185.351.353
2	Pengeluaran Daerah	11.000.000.000	38.095.981.655	18.982.907.370	20,664.138.952
3	SILPA	-	-	86.353.090.822	-

Sumber : [www.surabaya.go.id](http://www.surabaya.go.id)

**Tabel 4.4**  
**Realisasi APBD Kota Surabaya Tahun 2011-2014**

No	Uraian	Tahun			
		2011	2012	2013	2014
<b>A.</b>	<b>PENDAPATAN</b>	<b>3.758.309.427.311</b>	<b>4.634.301.938.653,61</b>	<b>5.235.293.716.914,17</b>	<b>6.052.441.118.039,47</b>
1	Pendapatan Asli Daerah	1.886.514.301.580,72	2.279.613.848.832,61	2.791.580.050.709,51	3.307.323.863.978,47
2	Pendapatan Transfer	1.871.795.125.730	2.354.670.621.821	2.443.713.666.204,66	2.721.487.993.061
3	Lain-lain Pendapatan yang Sah	-	17.468.000	-	23.629.261.000
<b>B.</b>	<b>BELANJA</b>	<b>3.753.710.413.890</b>	<b>4.299.150.223.080,63</b>	<b>5.057.279.664.345</b>	<b>5.707.378.466.054,09</b>
1	Belanja Operasi	3.210.441.999.401	3.382.179.570.371,63	3.770.796.965.236,89	4.303.012.040.63,09
2	Belanja Modal	543.111.645.989	912.716.142.120	1.281.394.616.149,06	1.404.366.425.421
3	Belanja Tak Terduga	156.768.500	3.054.510.589	-	-
4	Transfer	-	1.200.000.000	5.088.082.959	-
<b>C.</b>	<b>Pembiayaan</b>	<b>497.675.249.831.35</b>	<b>470.267.677.365,27</b>	<b>799.075.102.176</b>	<b>96.648.188.881,47</b>
1	Penerimaan Daerah	508.635.998.157	503.149.922.343,27	805.523.587.176,25	977.118.888.081,47
2	Pengeluaran Daerah	10.960.748.326	32.882.244.978	6.448.485.000	10.637.000.000
3	SILPA	502.999.263.251,27	805.419.392.938,25	977.089.154.745,47	1.311.544.540.066,85

Sumber : [www.surabaya.go.id](http://www.surabaya.go.id)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui pagu anggaran pendapatan Kota Surabaya dari tahun 2011-2014 selalu naik, karena didukung dengan pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah, Pendapatan Transfer, dan Lain-Lain Pendapatan Yang Sah yang bagus. Pagu anggaran belanja daerah dari tahun 2011-2014 bersifat fluktuatif, namun apabila dibandingkan antara belanja rutin dengan belanja pembangunan lebih didominasi oleh belanja rutin. Pagu anggaran pembiayaan tahun 2011-2014 juga bersifat fluktuatif.

Realisasi APBD pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa pos pendapatan dan belanja daerah dari tahun 2011-2014 naik, hanya pos pembiayaan yang masih bersifat fluktuatif. Pada pos belanja daerah antara belanja rutin dan belanja pembangunan masih didominasi oleh belanja rutin. Jika dibandingkan antara pagu APBD dengan realisasi APBD, nilai realisasi lebih kecil dari nilai pagu sehingga menimbulkan adanya SILPA tiap tahunnya. SILPA yang ada pada tahun 2011 akan masuk pada anggaran tahun selanjutnya (2012) pada pembiayaan pos penerimaan daerah, begitu juga untuk tahun-tahun selanjutnya.

#### **4.1.2.2 Data Indeks Kepuasan Masyarakat**

Penyebaran kuisisioner dilakukan selama 2 minggu pada bulan April dan bulan Mei tahun 2016. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara acak pada lima titik kota Surabaya yaitu Surabaya Pusat, Surabaya Timur, Surabaya Barat, Surabaya Utara, dan Surabaya Selatan. Responden yang dibutuhkan peneliti sebanyak 400 responden dengan kriteria responden merupakan masyarakat Kota Surabaya yang pernah menerima pelayanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Surabaya

dengan jenis pelayanan diantaranya pelayanan publik, pelayanan perizinan, dan pelayanan informasi dalam kisaran tahun 2011-2014.

Kuisisioner yang dibuat oleh peneliti didasarkan pada Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004. Penggunaan kuisisioner ini merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang telah menerima pelayanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Surabaya. Kuisisioner terdiri dari 14 indikator dimana masing-masing indikator menjelaskan mengenai pelayanan yang diterima masyarakat Kota Surabaya. Indikator tersebut diantaranya indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

Pelaksanaan penelitian dimulai dengan persiapan izin ke Pemerintah Kota Surabaya (Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur dan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya), dan menyiapkan 400 kuisisioner. Langkah selanjutnya adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner 400 kuisisioner kepada responden yang sesuai dengan kriteria di lima titik kota Surabaya. Penyebaran kuisisioner untuk satu titik sebanyak 80 kuisisioner dapat dilihat pada table 4.5. Langkah terakhir adalah pengolahan data.

**Tabel 4.5****Jumlah dan Wilayah Penyebaran Kuisisioner**

<b>Wilayah</b>	<b>Jumlah Kuisisioner</b>
Surabaya Pusat	80
Surabaya Timur	80
Surabaya Barat	80
Surabaya Utara	80
Surabaya Selatan	80
<b>Total</b>	<b>400</b>

Sumber : Data Hasil Penelitian

Karakteristik usia responden dapat ditunjukkan pada tabel 4.6.

**Tabel 4.6****Karakteristik Responden**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Prosentase (%)</b>
≤ 30 tahun	126	31,5%
31-40 tahun	148	37%
41-50 tahun	83	20,75%
≥ 51 tahun	43	10,75%
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dirangkum dalam table 4.6 sebagian besar responden berada pada rentang usia 31-40 tahun dengan jumlah responden sebanyak 148 orang atau sebesar 37% dari total responden. Selanjutnya rentang usia dibawah dan atau sama dengan 30 tahun menduduki tempat kedua dengan jumlah responden sebanyak 126 orang atau sebesar 31,5% dari total responden. Responden dengan rentang usia 41-50 tahun sebanyak 83 orang atau sebesar 20,75% dari total responden. Sedangkan responden paling sedikit ada pada rentang usia diatas dan atau sama dengan 51 tahun dengan jumlah sebanyak 43 orang atau sebesar 10,75% dari total responden.

Pendapat responden atau jawaban kuisioner terbagi menjadi dua jawaban positif dan dua jawaban negative. Jawaban positif terdiri dari sangat baik dan baik, sedangkan jawaban negatif terdiri dari kurang baik dan tidak baik yang dapat dilihat pada tabel 3.5 pada bab sebelumnya. Sedangkan data jawaban responden ditunjukkan pada table 4.7.

**Tabel 4.7**

**Jawaban Responden Mengenai Pelayanan di Satuan Kerja  
Perangkat Daerah Kota Surabaya**

Indikator	Jawaban Kuisioner				Total	Tidak terisi
	A	B	C	D		
Prosedur pelayanan	34	65	204	70	388	12
Persyaratan pelayanan	34	65	203	71	388	12
Kecepatan pelayanan	30	75	196	69	385	15
Kepastian jadwal pelayanan	30	86	184	70	385	15
Keadilan mendapat pelayanan	30	72	197	69	383	17
Kewajaran biaya pelayanan	34	61	204	74	388	12
Kepastian biaya pelayanan	34	63	207	70	389	11
Kejelasan petugas pelayanan	30	69	201	70	385	15
Kedisiplinan petugas	30	83	187	70	385	15
Tanggung jawab petugas	30	62	209	69	385	15
Kemampuan petugas pelayanan	35	66	198	76	390	10
Kesopanan dan keramahan petugas	30	64	202	74	385	15
Kenyamanan lingkungan	33	68	199	73	388	12
Keamanan pelayanan	30	63	205	57	385	15
<b>Total</b>	<b>444</b>	<b>962</b>	<b>2796</b>	<b>1012</b>		
<b>Prosentase (%)</b>	<b>7,92</b>	<b>17,2</b>	<b>49,92</b>	<b>18,07</b>		

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa ada kemungkinan pernyataan dalam kuisioner tidak diisi oleh responden. Berdasarkan semua jawaban yang tertuang dalam kuisioner, jawaban paling banyak dijawab oleh responden adalah C (Baik) dengan prosentase sebesar 49,92%. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa

masih banyak responden yang menjawab B (Kurang Baik) dengan prosentase sebesar 7,92%.

## **4.2 Analisis Kinerja Pemerintah Kota Surabaya Aspek Keuangan**

Pengukuran kinerja Pemerintah Daerah jika dilihat dari aspek keuangan dapat menggunakan analisis rasio keuangan dan *value for money*. Analisis rasio keuangan diantaranya menggunakan rasio kemandirian keuangan daerah, rasio aktivitas, dan rasio pertumbuhan, sedangkan analisis dengan *value for money* menggunakan 3E yaitu ekonomis, efektivitas, dan efisiensi.

### **4.2.1 Rasio Kemandirian Keuangan Daerah**

Kemandirian Keuangan Daerah menunjukkan kemampuan pemerintah daerah dalam membiayai sendiri atau bisa dikatakan mandiri dalam hal pembangunan, pelayanan kepada masyarakat yang telah membayar pajak dan retribusi sebagai sumber pendapatan yang diperlukan daerah (Halim, 2012:232). Rasio Kemandirian Keuangan Daerah menggambarkan besarnya partisipasi masyarakat dalam melakukan pembangunan terutama dalam membayar pajak dan retribusi yang merupakan komponen utama Pendapatan Asli Daerah. Disamping itu, rasio Kemandirian Keuangan Daerah juga menggambarkan ketergantungan daerah terhadap dana eksternal seperti bantuan Pemerintah Pusat, bantuan Pemerintah Provinsi, dan pinjaman.

Semakin tinggi Rasio Kemandirian Keuangan Daerah menunjukkan semakin besar partisipasi masyarakat dalam membayar pajak dan retribusi.

Masyarakat yang mampu berpartisipasi dengan baik dalam membayar pajak dan retribusi, menunjukkan bahwa tingkat kesejahteraan masyarakat tinggi. Disamping itu, semakin tinggi rasio Kemandirian Keuangan Daerah menunjukkan bahwa semakin rendah tingkat ketergantungan Pemerintah Daerah terhadap dana eksternal. Untuk menilai tinggi rendahnya kemandirian daerah juga dapat mengacu pada UU No. 33 Tahun 2004, pada tabel 2.3 pada bab II.

Rasio Kemandirian Keuangan Daerah kota Surabaya dapat dihitung menggunakan rumus berikut : (Halim, 2008:232)

$$\text{Rasio KKD} = \frac{\text{Total Pendapatan Asli Daerah (PAD)}}{\text{Bantuan Pemerintah Pusat dan Pinjaman}} \times 100\%$$

Hasil perhitungan rasio Kemandirian Keuangan Daerah Kota Surabaya dapat dilihat pada tabel 4.8.

**Tabel 4.8**

**Perhitungan Rasio Kemandirian Keuangan Daerah Kota Surabaya Tahun 2011-2014**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan Asli Daerah (Rp)</b>	<b>Bantuan Pemerintah Pusat/Provinsi (Rp)</b>	<b>Rasio Kemandirian %</b>
2011	1.886.514.301.580,72	1.871.795.125.730	101
2012	2.279.613.848.832,61	2.354.670.621.821	97
2013	2.791.580.050.709,51	2.443.713.666.204,66	114
2014	3.307.323.863.978,47	2.721.487.993.061	122

Sumber : Data diolah

Perkembangan rasio Kemandirian Keuangan Kota Surabaya tahun 2011-2014 dapat dilihat pada gambar 4.1.

Gambar 4.1

## Perkembangan Kemandirian Keuangan Kota Surabaya Tahun 2011-2014



Sumber : Data Diolah

Berdasarkan gambar 4.1 dapat diketahui bahwa tingkat Kemandirian Daerah Kota Surabaya meningkat, hanya saja pada tahun 2012 mengalami penurunan menjadi sebesar 4% dari 101% di tahun 2011 menjadi 97% di tahun 2012. Pada tahun 2013 kemandirian kota Surabaya meningkat menjadi 114% dan tahun 2014 meningkat menjadi 122%. Kemandirian kota Surabaya mencapai tingkat sangat baik dikarenakan dari tahun 2011-2014 tingkat kemandirian daerah selalu diatas 50% walaupun terjadi penurunan pada tahun 2012. Prosentase rasio Kemandirian Keuangan Daerah Kota Surabaya dari tahun 2011-2014 selalu berada diatas 75% ini menunjukkan hubungan *delegatif* artinya campur tangan pemerintah pusat sudah tidak ada. Disamping itu, Pemerintah Kota Surabaya telah berhasil dalam membiayai sendiri pembangunan dan pelayanan di Surabaya. Partisipasi masyarakat Surabaya dalam membayar pajak dan retribusi sangat tinggi sehingga menunjukkan kesejahteraan masyarakat tinggi.

#### 4.2.2 Rasio Aktivitas

Rasio aktivitas menggambarkan cara Pemerintah Daerah memprioritaskan alokasi dananya untuk belanja rutin dan belanja pembangunan dengan optimal. Semakin tinggi prosentase belanja rutin atau belanja operasi menunjukkan semakin rendah belanja pembangunan untuk menyediakan sarana dan prasarana ekonomi masyarakat. Rasio aktivitas dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut : ( Halim, 2008:236)

$$\text{Rasio Belanja Rutin} = \frac{\text{Total Belanja Rutin}}{\text{Total Belanja Daerah}} \times 100\%$$

$$\text{Rasio Belanja Pembangunan} = \frac{\text{Total Belanja Pembangunan}}{\text{Total Belanja Daerah}} \times 100\%$$

Hasil perhitungan rasio Belanja Rutin Pemerintah Daerah kota Surabaya dapat dilihat pada tabel 4.9.

**Tabel 4.9**

#### Perhitungan Rasio Belanja Rutin Kota Surabaya Tahun 2011-2014

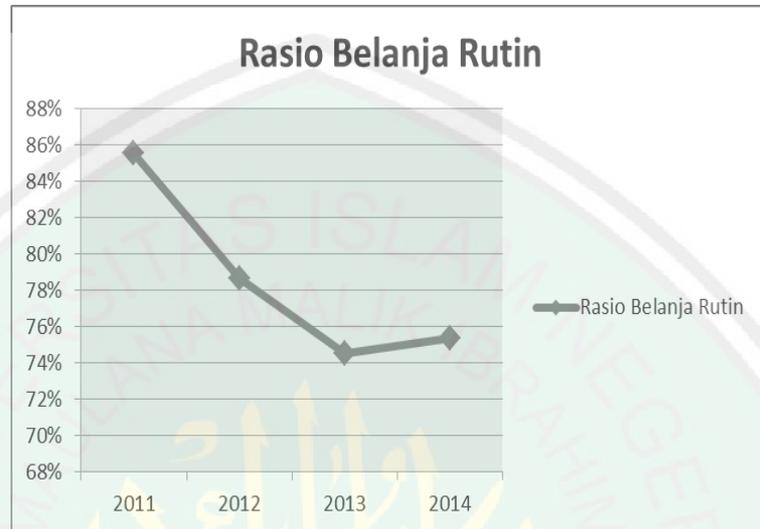
Tahun	Total Belanja Rutin (Rp)	Total Belanja (Rp)	Rasio Aktivitas (%)
2011	3.210.441.999.401	3.753.710.413.890	85,53
2012	3.382.179.570.371,63	4.299.150.223.080,63	78,67
2013	3.770.796.965.236,89	5.057.279.664.345	74,56
2014	4.303.012.040.633,09	5.707.378.466.054,09	75,39

Sumber : Data diolah

Perkembangan rasio Belanja Rutin Kota Surabaya tahun 2011-2014 dapat dilihat pada gambar 4.2.

Gambar 4.2

## Perkembangan Belanja Rutin Kota Surabaya Tahun 2011-2014



Sumber : Data Diolah

Berdasarkan perhitungan gambar 4.2 menunjukkan bahwa rata-rata aktivitas belanja rutin Pemerintah Kota Surabaya sebesar 78,53%. Aktivitas belanja rutin atau belanja operasi dari tahun 2011-2013 cenderung menurun. Pada tahun 2011 prosentase aktivitas belanja operasi sebesar 85,53% turun menjadi 78,67% pada tahun 2012 dan pada tahun 2013 prosentase aktivitas belanja rutin menurun menjadi 74,56%. Peningkatan terjadi pada tahun 2014 yakni sebesar 75,39%.

Hasil perhitungan rasio Belanja Pembangunan Pemerintah Daerah kota Surabaya dapat dilihat pada tabel 4.10.

**Tabel 4.10**

**Perhitungan Rasio Belanja Pembangunan Kota Surabaya Tahun  
2011-2014**

<b>Tahun</b>	<b>Total Belanja Pembangunan (Rp)</b>	<b>Total Belanja (Rp)</b>	<b>Rasio Aktivitas (%)</b>
2011	543.111.645.989	3.753.710.413.890	14,47
2012	912.716.142.120	4.299.150.223.080,63	21,23
2013	1.281.394.616.149,06	5.057.279.664.345	25,34
2014	1.404.366.425.421	5.707.378.466.054,09	24,61

Sumber : Data diolah

Perkembangan rasio Belanja Pembangunan Kota Surabaya tahun 2011-2014 dapat dilihat pada gambar 4.3.

**Gambar 4.3**

**Perkembangan Belanja Pembangunan Kota Surabaya Tahun 2011-  
2014**



Sumber : Data Diolah

Berdasarkan gambar 4.3 dapat diketahui bahwa rata-rata aktivitas belanja pembangunan sebesar 21,41%. Aktivitas belanja pembangunan Pemerintah Kota Surabaya cenderung naik pada tahun 2011-2013. Pada tahun 2011 prosentase

aktivitas belanja pembangunan sebesar 14,47% naik sebesar 6,76% menjadi 21,23% pada tahun 2012. Pada tahun 2013 prosentase aktivitas belanja pembangunan naik menjadi 25,34%. Namun aktivitas belanja pembangunan menurun pada tahun 2014 menjadi 24,61%.

Perbandingan rata-rata aktivitas belanja rutin dan belanja pembangunan Pemerintah Kota Surabaya berbeda jauh. Rata-rata prosentase belanja rutin lebih besar dibandingkan prosentase belanja pembangunan dengan perbandingan 1:3,6. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Kota Surabaya dilihat dari rasio aktivitas kurang baik karena Pemerintah Kota Surabaya lebih memprioritaskan alokasi dana untuk belanja rutin daripada belanja pembangunan. Sehingga semakin rendah belanja pembangunan untuk membangun sarana dan prasarana bagi masyarakat.

#### 4.2.3 Rasio Pertumbuhan

Rasio Pertumbuhan menggambarkan kemampuan Pemerintah Daerah dalam mempertahankan dan meningkatkan apa yang telah dicapainya dari periode ke periode. Setelah diketahuinya pertumbuhan untuk masing-masing komponen sumber pendapatan dan pengeluaran maka dapat digunakan untuk mengevaluasi potensi-potensi yang perlu mendapat perhatian. Rasio pertumbuhan dapat dihitung dengan rumus berikut : ( Halim, 2008:241)

$$\text{Pertumbuhan PAD} = \frac{\text{PAD}_{t-(t-1)}}{\text{PAD}_{t-1}} \times 100\%$$

$$\text{Pertumbuhan Belanja Rutin} = \frac{\text{Belanja Rutin}_{t-(t-1)}}{\text{Belanja Rutin}_{t-1}} \times 100\%$$

$$\text{Belanja Pembangunan} = \frac{\text{Belanja Pembangunan } t - (t-1)}{\text{Belanja Pembangunan } t-1} \times 100\%$$

Keterangan :

t = tahun berjalan

t-1 = tahun sebelumnya

Hasil perhitungan rasio Pertumbuhan Pemerintah Kota Surabaya tahun 2011-2014 dapat dilihat pada tabel 4.11.



Tabel 4.11

## Perhitungan Rasio Pertumbuhan Kota Surabaya Tahun 2011-2014

Keterangan	2011	2012	2013	2014
PAD	1.886.514.301.580,72	2.279.613.848.832,61	2.791.580.050.709,51	3.307.323.863.978,47
Pertumbuhan PAD (%)	-	20,83	22,46	1,47
Belanja Rutin	3.210.441.999.401	3.382.179.570.371,63	3.770.796.965.236,89	4.303.012.040.633,09
Pertumbuhan Belanja Rutin (Rp)	-	5,34	11,49	14,11
Belanja Pembangunan	543.111.645.989	912.716.142.120	1.281.394.616.149,06	1.404.366.425.421
Pertumbuhan Belanja Pembangunan (Rp)	-	68,05	40,39	9,6

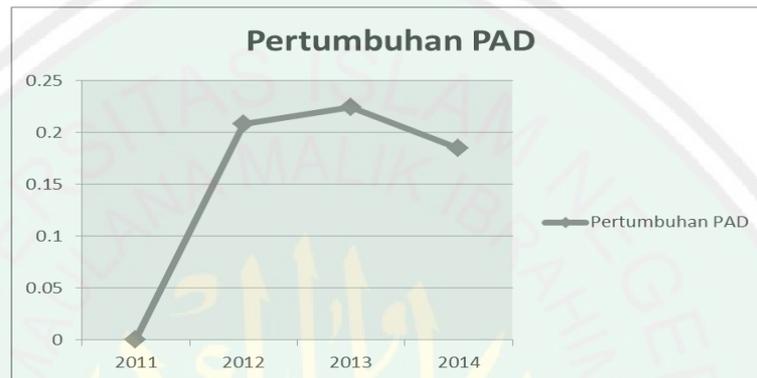
Sumber : Data diolah



Perkembangan rasio Pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah Kota Surabaya tahun 2011-2014 dapat dilihat pada gambar 4.4.

**Gambar 4.4**

**Perkembangan Pertumbuhan PAD Kota Surabaya Tahun 2011-2014**



Sumber : Data Diolah

Berdasarkan gambar 4.4 menunjukkan bahwa rasio Pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah Kota Surabaya meningkat dari tahun 2012-2013. Pada tahun 2012 rasio Pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah sebesar 20,83% dan naik menjadi 22,46% pada tahun 2013. Namun pada tahun 2014 pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah turun menjadi 18,47%. Kenaikan rasio Pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah ini menunjukkan bahwa Pemerintah kota Surabaya telah berhasil dalam mempertahankan dan meningkatkan keberhasilan dalam mengelola Pendapatan Asli Daerah.

Perkembangan rasio Pertumbuhan Belanja Rutin Kota Surabaya tahun 2011-2014 dapat dilihat pada gambar 4.5.

**Gambar 4.5**  
**Perkembangan Pertumbuhan Belanja Rutin Kota Surabaya Tahun**  
**2011-2014**

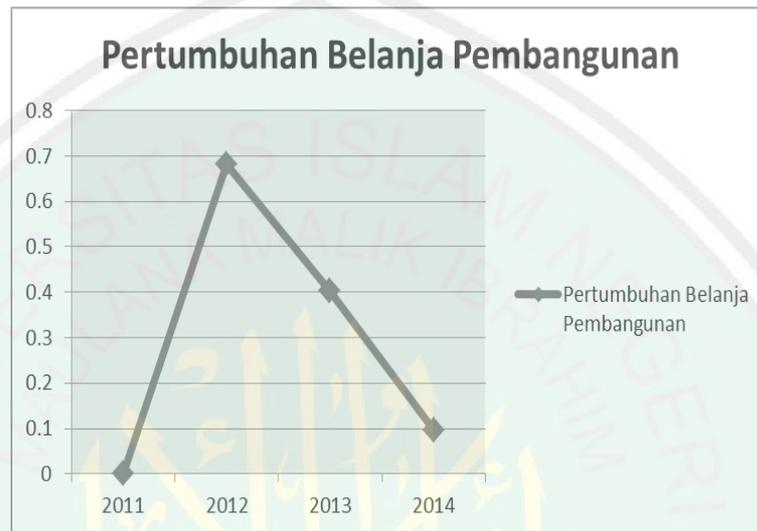


Sumber : Data Diolah

Pertumbuhan belanja rutin atau belanja operasi Kota Surabaya juga telah meningkat dari tahun 2012-2014. Pada tahun 2012 pertumbuhan belanja rutin sebesar 5,34% dan meningkat sebesar 11,49% pada tahun 2013. Pada tahun 2014 pertumbuhan belanja rutin kota Surabaya mengalami peningkatan sebesar 14,11%.

Perkembangan rasio Pertumbuhan Belanja Pembangunan Kota Surabaya tahun 2011-2014 dapat dilihat pada gambar 4.6.

**Gambar 4.6**  
**Perkembangan Pertumbuhan Belanja Pembangunan Kota Surabaya**  
**Tahun 2011-2014**



Sumber : Data Diolah

Pertumbuhan belanja pembangunan Kota Surabaya terus mengalami penurunan tiap tahunnya. Pada tahun 2012 prosentase pertumbuhan belanja pembangunan sebesar 68,05% dan tahun 2013 sebesar 40,39%. Penurunan drastis terjadi pada tahun 2014 dengan prosentase pertumbuhan sebesar 9,6%.

Jika dibandingkan antara pertumbuhan belanja rutin dengan belanja pembangunan, maka didapatkan bahwa belanja pembangunan sangat tidak stabil dengan mengalami banyak penurunan, sedangkan belanja rutin mengalami kenaikan yang bagus. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Kota Surabaya kurang baik dilihat dari rasio pertumbuhan belanja rutin dan belanja pembangunan karena Pemerintah Kota Surabaya kurang dalam mengalokasikan dana untuk sarana dan prasarana publik untuk masyarakat dan lebih banyak mengalokasikan dana untuk kepentingan pemerintahan.

#### 4.2.4 Ekonomis

Ekonomis menunjukkan bagaimana cara Pemerintah Daerah dalam meminimalkan biaya yang dikeluarkan. Kinerja Pemerintah Daerah dalam memungut pendapatan dikatakan ekonomis apabila rasio yang dicapai kurang dari 100%. Semakin kecil prosentase rasio ekonomis maka semakin baik. Untuk menilai tinggi rendahnya tingkat ekonomis daerah dapat mengacu pada tabel 2.4 pada bab II.

Tingkat ekonomis pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah kota Surabaya dapat dihitung menggunakan rumus berikut : (Mahsun, 2006)

$$\text{Ekonomis} = \frac{\text{realisasi biaya memperoleh pendapatan}}{\text{anggaran biaya memperoleh pendapatan}} \times 100\%$$

Hasil perhitungan tingkat ekonomis pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah kota Surabaya dapat dilihat pada tabel 4.12.

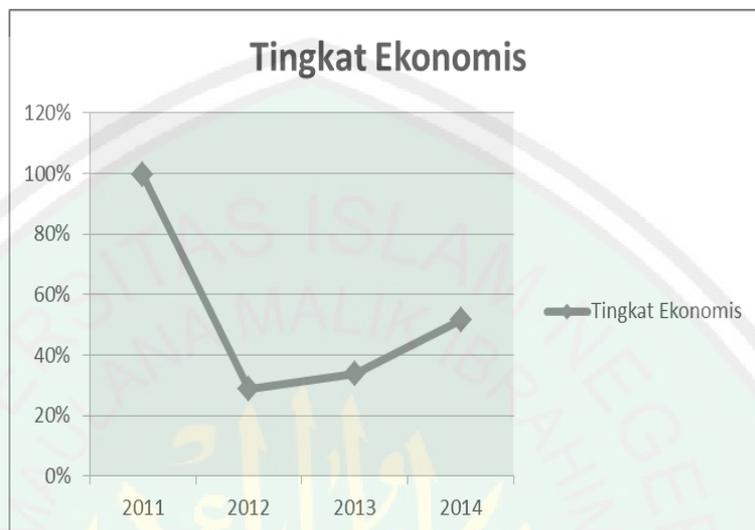
**Tabel 4.12**

#### Perhitungan Tingkat Ekonomis Kota Surabaya

Tahun	Realisasi Pengeluaran (Rp)	Anggaran Pengeluaran (Rp)	Ekonomis (%)	Keterangan
2011	10.960.748.326	11.000.000.000	99,64	Ekonomis
2012	10.960.748.326	38.095.981.655	28,77	Ekonomis
2013	6.448.485.000	18.982.907.370	33,97	Ekonomis
2014	10.637.000.000	20.664.138.951,60	51,48	Ekonomis

Sumber : Data diolah

Perkembangan Tingkat Ekonomis Kota Surabaya tahun 2011-2014 dapat dilihat pada gambar 4.7.

**Gambar 4.7****Perkembangan Tingkat Ekonomis Kota Surabaya Tahun 2011-2014**

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan gambar 4.7, maka dapat diketahui bahwa Pemerintah Kota Surabaya dalam mengelola Anggaran Pendapatan dan Belanja dikatakan ekonomis karena prosentase tingkat ekonomis kurang dari 100%. Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah paling ekonomis berada pada tahun 2012 yakni sebesar 28,77%, disusul tahun 2013 dan 2014 sebesar 33,97% dan 51,48%. Sedangkan tahun 2011 tingkat ekonomis hampir mencapai 100% yakni sebesar 99,64%. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah kota Surabaya mampu meminimalkan biaya yang dikeluarkan.

#### 4.2.5 Efektivitas

Efektivitas menunjukkan keberhasilan Pemerintah Daerah dalam mencapai tujuan dan sasaran. Kemampuan Pemerintah Daerah dalam menjalankan tugasnya dikatakan efektif apabila rasio yang dicapai sebesar 100%. Semakin tinggi

prosentase rasio efektivitas menunjukkan kemampuan daerah yang semakin baik. Untuk menilai tinggi rendahnya tingkat efektivitas daerah dapat mengacu Kepmendagri No. 690.900-327 Tahun 1996 pada tabel 2.5 pada bab II.

Tingkat efektivitas pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah kota Surabaya dapat dihitung menggunakan rumus berikut : (Mahsun, 2006)

$$\text{Efektifitas} = \frac{\text{realisasi pendapatan}}{\text{target pendapatan}} \times 100\%$$

Hasil perhitungan tingkat efektivitas pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah kota Surabaya dapat dilihat pada tabel 4.13.

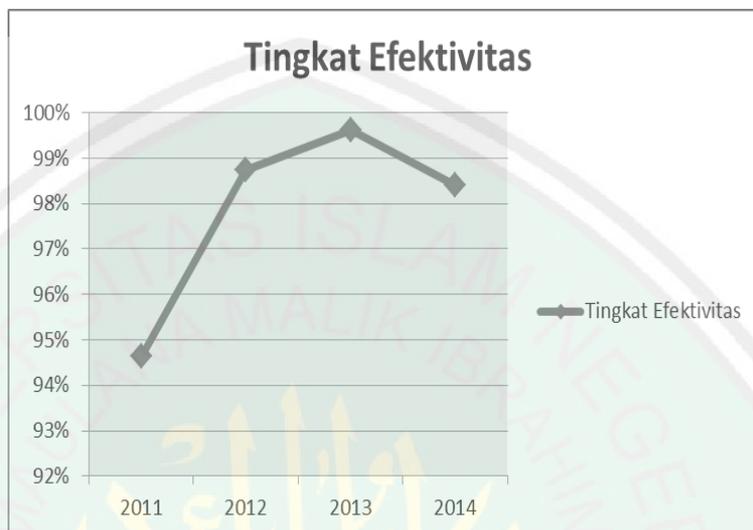
**Tabel 4.13**

**Perhitungan Tingkat Efektivitas Kota Surabaya**

<b>Tahun</b>	<b>Realisasi Pendapatan (Rp)</b>	<b>Anggaran Pendapatan (Rp)</b>	<b>Efektivitas (%)</b>	<b>Keterangan</b>
2011	3.759.034.427.310,72	3.971.688.604.325	94,65	Efektif
2012	4.634.301.938.653,61	4.693.361.549.064	98,74	Efektif
2013	5.235.293.716.914,17	5.255.244.153.444	99,62	Efektif
2014	6.052.441.118.039,47	6.150.194.212.902,80	98,41	Efektif

Sumber : Data diolah

Perkembangan Tingkat Efektivitas Kota Surabaya tahun 2011-2014 dapat dilihat pada gambar 4.8.

**Gambar 4.8****Perkembangan Tingkat Efektivitas Kota Surabaya tahun 2011-2014**

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan gambar 4.8 menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya dalam mengelola Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah kota Surabaya dari tahun 2011-2014 telah efektif karena prosentase berada diantara 90%-100%. Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah paling efektif berada pada tahun 2013 sebesar 99,62% disusul tahun 2012 sebesar 98,74% dan tahun 2014 sebesar 98,41%. Pada tahun 2011 tingkat keefektifan Pemerintah Kota Surabaya dalam mengelola Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah paling rendah dibandingkan tahun-tahun setelahnya yakni sebesar 94,65%. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah berhasil dalam mencapai tujuan dan sasaran.

#### 4.2.6 Efisiensi

Efisiensi menggambarkan penggunaan sumber daya yang diminimalkan dan dengan hasil yang dimaksimalkan. Kinerja Pemerintah Daerah dalam memperoleh pendapatan dikatakan efisien apabila prosentase efisiensi yang dicapai kurang dari 100%. Semakin kecil prosentase efisiensi maka semakin baik. Untuk menilai tinggi rendahnya tingkat efisiensi daerah dapat mengacu Kepmendagri No 690. 900-327 Tahun 1996 pada tabel 2.6 pada bab II.

Tingkat efisiensi pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah kota Surabaya dapat dihitung menggunakan rumus berikut : (Mahsun, 2006)

$$\text{Efisiensi} = \frac{\text{realisasi biaya memperoleh pendapatan}}{\text{realisasi pendapatan}} \times 100\%$$

Hasil perhitungan tingkat efisiensi pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah kota Surabaya dapat dilihat pada tabel 4.14.

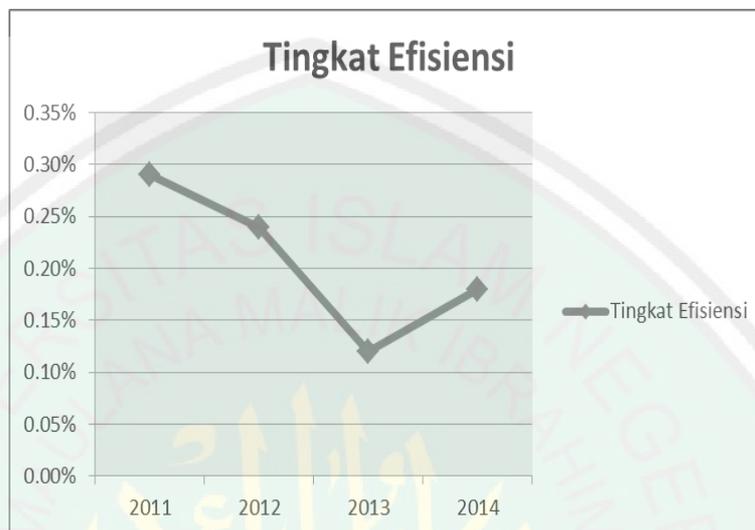
**Tabel 4.14**

#### Perhitungan Tingkat Efisiensi Kota Surabaya

Tahun	Realisasi Pengeluaran (Rp)	Realisasi Pendapatan (Rp)	Efisiensi (%)	Keterangan
2011	10.960.748.326	3.759.034.427.310,72	0,29	Sangat efisien
2012	10960.748.326	4.634.301.938.653,61	0,24	Sangat efisien
2013	6.448.485.000	5.235.293.716.914,17	0,12	Sangat efisien
2014	10.637.000.000	6.052.441.118.039,47	0,18	Sangat efisien

Sumber : Data diolah

Perkembangan Tingkat Efisiensi Kota Surabaya tahun 2011-2014 dapat dilihat pada gambar 4.9.

**Gambar 4.9****Perkembangan Tingkat Efisiensi Kota Surabaya Tahun 2011-2014**

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan perhitungan pada gambar 4.9 maka dapat diketahui bahwa Pemerintah Kota Surabaya dalam mengelola Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sangat efisien dikarenakan prosentase tingkat efisiensi dibawah 60%. Tahun 2013 merupakan tahun paling efisien dengan prosentase sebesar 0,12% dan disusul tahun 2014 sebesar 0,18%. Pada tahun 2011 tingkat efisiensi mencapai 0,29% dan tahun 2012 mencapai 0,24%. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah kota Surabaya sangat efisien dalam meminimalkan sumber daya dan memaksimalkan hasil yang dicapai.

#### **4.3 Analisis Kinerja Pemerintah Kota Surabaya Aspek Non Keuangan**

Baik dan tidaknya kinerja Pemerintah Kota Surabaya dimulai dari pihak-pihak yang berkaitan dengan proses kerja. Sebagai wakil rakyat harus

bertanggungjawab atas apa yang telah diamanahkan seperti pada hadis riwayat riwayat Ibnu Umar ra.:

u

*“ Dari Nabi saw. Bahwa belia bersabda : Ketahuilah! Masing-masing kamu adalah pemimpin, dan masing-masing kamu akan dimintai pertanggungjawaban terhadap apa yang dipimpin. Seorang raja yang memimpin rakyat adalah pemimpin, dan ia akan dimintai pertanggungjawaban terhadap yang dipimpinnya. Seorang suami adalah pemimpin anggota keluarganya, dan ia akan dimintai pertanggungjawaban terhadap mereka. Seorang istri juga pemimpin bagi rumah tangga serta anak suaminya, dan ia akan dimintai pertanggungjawaban terhadap yang dipimpinnya. Seorang budak juga pemimpin atas harta tuannya, dan ia akan dimintai pertanggungjawaban terhadap apa yang dipimpinnya. Ingatlah! Masing-masing kamu adalah pemimpin dan masing-masing kamu akan dimintai pertanggungjawaban atas apa yang dipimpinnya”. (Shahih Muslim No. 3408)*

Sifat amanah dapat diketahui dengan menilai kinerja Pemerintah Daerah. Pengukuran kinerja Pemerintah Daerah berdasarkan aspek non keuangan dapat diketahui dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah. Ada berbagai macam jenis Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kota Surabaya mulai dari Sekretariat Daerah, Dinas-Dinas, Lembaga Teknis, Satpol PP, Kecamatan dan Kelurahan.

Alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat adalah kuisisioner. Kuisisioner mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat telah diatur mulai dari persiapan, proses, dan pengolahannya dalam Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004. Responden yang digunakan untuk mengisi kuisisioner terdiri dari 400 responden yang diambil dari lima titik Kota Surabaya yaitu Surabaya Pusat, Surabaya Timur, Surabaya Barat, Surabaya Utara dan Surabaya Selatan. Pengambilan jumlah responden didasarkan pada rumus

slovin dan ditinjau atas Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004.

Jawaban yang dapat diberikan oleh responden ada empat yaitu jawaban A (Tidak Baik) dengan nilai 1, B (Kurang Baik) dengan nilai 2, C (Baik) dengan nilai 3, dan D (Sangat Baik) dengan nilai 4. Penilaian kualitas pelayanan berdasarkan Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004 dan dapat dilihat pada tabel 3.6 pada bab sebelumnya.

Hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya terhadap pelayanan publik pada tabel 4.15, hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya terhadap pelayanan perizinan pada tabel 4.16, dan hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya terhadap pelayanan informasi pada tabel 4.17 (pengolahan data pada lampiran).



Tabel 4.16

## Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Jenis Pelayanan : Pelayanan Perizinan

Jumlah Responden : 133

Keterangan	Unsur Ke-														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
Jumlah nilai per unsur	356	368	362	347	368	354	392	366	352	321	392	365	378	359	
Nilai rata-rata per unsur	2,87	2,77	2,78	2,73	2,88	2,72	2,95	2,93	2,93	2,70	3,02	2,74	2,84	2,70	
Nilai rata-rata tertimbang per unsur	0,20	0,20	0,20	0,19	0,20	0,19	0,21	0,21	0,21	0,19	0,21	0,19	0,20	0,19	2,81
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</b>															70,22

Sumber : Data diolah

Keterangan :

U : Indikator Kuisisioner

**Tabel 4.17**  
**Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat**

**Jenis Pelayanan : Pelayanan Informasi**

**Jumlah responden : 134**

Keterangan	Unsur Ke-														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
Jumlah nilai per unsur	333	322	303	324	295	330	283	308	326	353	295	312	308	268	
Nilai rata-rata per unsur	2,50	2,56	2,42	2,59	2,40	2,58	2,36	2,55	2,45	2,63	2,32	2,54	2,52	2,23	
Nilai rata-rata tertimbang per unsur	0,18	0,18	0,17	0,18	0,17	0,18	0,17	0,18	0,17	0,19	0,16	0,18	0,18	0,16	2,46
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</b>															61,51

Sumber : Data diolah

Keterangan :

U : Indikator Kuisisioner



Nilai rata-rata untuk unsur ke-1 merupakan pembagian dari jumlah unsur ke-1 dengan jumlah kuisisioner yang terisi pada unsur ke-1. Nilai rata-rata tertimbang unsur ke-1 diperoleh dengan mengalikan nilai rata-rata unsur ke-1 dengan 0,071 (bobot nilai rata-rata tertimbang yang sudah ditetapkan pada Keputusan Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004). Langkah yang sama juga berlaku untuk unsur ke-2 sampai unsur ke-14. Setelah mengetahui nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur maka dijumlah dan dikalikan 25 (nilai dasar interpretasi penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan pada Keputusan Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2004). Hasil perkalian tersebut merupakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya.

Berdasarkan pengolahan data kuisisioner Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.15 dengan jenis pelayanan adalah pelayanan publik dan responden sebanyak 133 responden, jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur sebesar 2,92. Jumlah tersebut jika dikalikan dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu 25 maka diperoleh hasil sebesar 72,89. Nilai 72,89 berada pada interval 62,51 – 81,25 yang menunjukkan nilai mutu B (Baik) dalam hal memberikan pelayanan publik diantaranya pelayanan pembuatan akta kelahiran, pelayanan pembuatan akta perceraian, pelayanan pembuatan akta perkawinan, pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) yang diukur dengan memperhatikan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, keadilan mendapat

pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan pada pelayanan publik Kota Surabaya. Nilai mutu B (Baik) juga menunjukkan bahwa masyarakat Kota Surabaya merasa puas dan menganggap bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tabel 4.16 dengan jenis pelayanan adalah pelayanan perizinan dan jumlah responden sebanyak 133 responden menunjukkan bahwa jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur sebesar 2,81. Nilai 2,81 apabila dikalikan dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu 25 maka hasil yang diperoleh sebesar 70,22. Nilai 70,22 berada pada interval 62,51 – 81,25 dengan nilai mutu B (Baik). Apresiasi masyarakat Kota Surabaya menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan perizinan seperti Izin permohonan baru izin gangguan (HO), Pengalihan hak izin gangguan (HO), Pendaftaran ulang izin gangguan (HO), Izin usaha jasa konstruksi, Izin praktek tenaga medis selaku dokter umum/gigi/spesialis, Izin kerja radiographer (SIKR), Perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), BINTEK, Izin SKRK, Izin baru jasa telekomunikasi, Izin perpanjangan jasa telekomunikasi, dan kartu tanda pencari kerja dimana pengukurannya dilihat dari prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya

pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan pada pelayanan perizinan Kota Surabaya. Disamping itu, penilaian dengan nilai mutu B (Baik) menunjukkan bahwa masyarakat Kota Surabaya merasa puas atas pelayanan perizinan yang telah diberikan kepada masyarakat karena telah memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan pengolahan data kuisioner untuk pelayanan informasi pada tabel 4.17 dengan menggunakan responden sebanyak 134 diketahui jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur sebesar 2,46. Nilai tersebut kemudian dikalikan dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 25 dan hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 61,51. Nilai tersebut menunjukkan nilai mutu C (Kurang Baik) karena berada pada interval 43,76 – 62,50. Pemerintah Kota Surabaya kurang baik dalam memberikan pelayanan informasi seperti website PPID kota Surabaya, informasi yang wajib diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, dan informasi yang wajib disediakan setiap saat. Masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan informasi karena Pemerintah Kota Surabaya masih belum mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat atas informasi yang dapat diakses dan diterima masyarakat.

Dilihat dari tiga jenis pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya diantaranya pelayanan publik, pelayanan perizinan, dan pelayanan informasi menunjukkan Pemerintah Kota Surabaya hanya mampu

memaksimalkan kinerja pelayanan pada pelayanan public dan pelayanan perizinan. Pemerintah Kota Surabaya masih kurang mampu memaksimalkan kinerja pelayanan dalam hal memberikan informasi kepada masyarakat. Pemberian informasi bersifat transparansi dan masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan akses dan memiliki hak untuk mengetahui, karena hal tersebut menyangkut aspirasi dan kebutuhan dari kehidupan masyarakat.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tentang Analisis Kinerja Pemerintah Daerah Kota Surabaya berdasarkan aspek keuangan dan non keuangan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja Pemerintah Kota Surabaya berdasarkan aspek keuangan tahun 2011-2014 menunjukkan :
  - a. Dilihat dari rasio Kemandirian Keuangan Daerah menunjukkan tingkat ketergantungan Pemerintah Kota Surabaya terhadap bantuan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi sudah tidak ada. Masyarakat Surabaya berpartisipasi tinggi dalam membayar pajak dan retribusi daerah jika dilihat dari Rasio Kemandirian keuangan Daerah.
  - b. Dilihat dari rasio Aktivitas menunjukkan kinerja Pemerintah Kota Surabaya kurang baik dikarenakan Pemerintah Kota Surabaya lebih mementingkan alokasi dana untuk belanja rutin, sehingga belanja pembangunan untuk membangun sarana dan prasarana bagi masyarakat rendah.
  - c. Dilihat dari rasio Pertumbuhan menunjukkan Pemerintah Kota Surabaya berhasil dalam meningkatkan pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah. Pertumbuhan Belanja Rutin naik,

sedangkan pertumbuhan Belanja Pembangunan menurun menunjukkan kinerja Pemerintah Kota Surabaya kurang baik.

- d. Dilihat dari tingkat ekonomis menunjukkan Pemerintah Kota Surabaya mampu meminimalkan biaya yang dikeluarkan dalam mengelola Anggaran Pendapatan dan Belanja hanya pada tahun 2012-2014, karena pada tahun 2011 tingkat ekonomis menurun tajam.
  - e. Dilihat dari tingkat efektivitas menunjukkan Pemerintah Kota Surabaya telah berhasil dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya karena tingkat efektivitas naik dari tahun 2011-2013, walaupun pada tahun 2014 tingkat efektivitas menurun.
  - f. Dilihat dari tingkat efisiensi menunjukkan Pemerintah Kota Surabaya sangat efisien dalam meminimalkan sumber daya dan memaksimalkan hasil yang dicapai hanya pada tahun 2011-2013, karena pada tahun 2014 tingkat efisiensi mengalami kenaikan yang artinya semakin tinggi prosentase efisiensi maka semakin tidak efisien dalam meminimalkan sumber daya dan memaksimalkan hasil yang dicapai.
2. Kinerja Pemerintah Kota Surabaya berdasarkan aspek non keuangan yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk jenis pelayanan public mendapatkan nilai IKM 72,89 dan pelayanan perizinan mendapatkan nilai IKM 70,22 menunjukkan nilai mutu B

(Baik) yang artinya Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Surabaya dinilai baik dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Nilai IKM untuk pelayanan informasi adalah 61,51 menunjukkan nilai mutu C (Kurang Baik) yang artinya Pemerintah Kota Surabaya masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat sehingga masyarakat belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Untuk Pemerintah Kota Surabaya, sebaiknya dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi pertumbuhan Belanja Pembangunan dan menurunkan Belanja Rutin agar pembangunan sarana dan prasarana berjalan secara merata dan hasilnya lebih cepat dirasakan oleh masyarakat. Disamping itu pelayanan informasi sebaiknya diberikan secara maksimal agar masyarakat dapat dengan mudah mengetahui dan memperoleh informasi yang dibutuhkan.
2. Untuk peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian sama diharapkan untuk lebih mendalam dalam melakukan analisis dengan menambah rasio yang lain dan diharapkan agar penelitian selanjutnya pada aspek non keuangan agar melakukan penelitian

lebih detail lagi untuk menelaah masing-masing indikator Indeks  
Kepuasan Masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan terjemahan

Asifudin, Ahmad Janan. 2004. *Etos Kerja Islami*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta

Astuti, Weni., Ariyanto. 2012. *Analisis Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu*. *Jurnal*. Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pangaraian

Bastian, Indra. 2005. *Akuntansi Sektor Publik : Suatu Pengantar*. Jakarta : Erlangga

\_\_\_\_\_. 2010. *Akuntansi Sektor Publik : Suatu Pengantar*. Edisi Ketiga. Jakarta : Erlangga

Bungin, Burhan H.M. 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial*. Jakarta : Prenama Media Group

Deddi, Nordiawan. 2011. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat

Direktorat Jendral Otonomi Daerah Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia 2014

Hadis Sahih Bukhari dan Muslim. Apk

Halim, Abdul. 2008. *Akuntansi Keuangan Daerah*. Edisi Ketiga. Jakarta : Salemba Empat

Hamidi. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif Aplikasi praktis Pembuatan Proposal dan laporan Penelitian*. Malang : UMM Press

Iswari, DAA Ratih. 2011. *Penilaian Kinerja Aspek Financial dan Non Financial Perusahaan Daerah Pasar Kota Denpasar*. Denpasar. *Tesis*. Departemen Akuntansi Sekolah Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana

Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi

Kalalo, Nadya Pretti., Tinangon, Jantje J., Elim, Inggriani. 2014. *Pengukuran Kinerja Keuangan Pada Pemerintah Kota Manado*. Manado. *Jurnal*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi

Keputusan Kepmendagri No. 690.900-327 Tahun 1996

Kurniati, Siti. 2012. *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Kota Se-Jawa Tengah Sebelum dan Sesudah Krisis Ekonomi 2008*. Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro

Mahmudi. 2010. *Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta : Erlangga

Mahsun, Muhammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kesatu. Yogyakarta : BPF

Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta : Andi

Penelitian dan Pengembangan Kementrian dalam Negeri dan pemerintahan Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004

Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2005

Sedarmayanti, Hidayat. 2002. *Metodologi penelitian*. Bandung : Mandar Maju

Sijabat, Mentari Yosephen., Saleh, Choirul., Wachid, Abdul. 2013. *Analisis Kinerja Keuangan Serta Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah dalam Otonomi Daerah (Studi pada Dinas Pendapatan daerah dan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah kota Malang Tahun Anggaran 2008-2012)*. Malang. *Jurnal*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Subagyo, Joko. 2004. *Metode penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta

\_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Syafi'ie, Inu Kencana. 2004. *Ilmu Pemerintahan & Al-Qur'an*. Jakarta : Bumi Aksara

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014

Zikri, Zarman., Zulfahridar., Ilham, Elfi. 2014. *Analisis Kinerja Keuangan dan Non Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar*. Pekanbaru. *Jurnal*. Fakultas Ekonomi Universitas Riau

<http://www.surabaya.go.id>

