

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Globalisasi yang menyentuh berbagai bidang kehidupan diseluruh wilayah pemerintahan Negara menuntut reformasi sistem perekonomian dan pemerintahan termasuk birokrasinya, sehingga memungkinkan interaksi perekonomian antar daerah dan antar bangsa berlangsung lebih efisiensi. Kunci keberhasilan pembangunan ekonomi adalah daya saing, dan kunci daya saing adalah efektivitas proses pelayanan, serta mutu ketepatan dan kepastian kebijakan publik.

Sebagaimana kita ketahui bahwa salah satu fungsi dari pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (publik). Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu tugas pokok pemerintahan. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai “pelayanan masyarakat” (*public servant*). Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan yang dimaksud dengan hakekat pelayanan publik adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan publik adalah sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Salah satu cara untuk memperbaiki dan memaksimalkan kinerja pegawai adalah dengan cara restrukturisasi. Kita muning pernah mendengar kata tersebut. Restrukturisasi sering disebut dengan downsing atau delayering, melibatkan pengurangan di bidang tenaga kerja atau unit satuan kerja. Pada setiap yang melakukan perbaikan, entah dalam skala kecil atau besar, tujuannya untuk memperbaiki kinerja pegawai tersebut. Adapun indikator kinerja yang baik adalah internal (kemampuan tinggi dan kerja keras) dan eksternal (pekerjaan mudah, nasib baik, bantuan dari rekan-rekan dan pemimpin yang baik) sedangkan indikator kinerja yang kurang baik adalah internal (kemampuan rendah dan upaya sedikit) dan eksternal (pekerjaan

sulit, nasib buruk, rekan-rekan tidak produktif dan pemimpin yang tidak simpatik).

Sektor publik sering dinilai sebagai sarang inefisiensi, pemborosan, sumber kebocoran dana, dan institusi yang selalu merugi. Tuntutan baru muncul agar organisasi sektor publik memperhatikan *value for money* dalam menjalankan aktivitasnya. *Value for money* merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasarkan pada tiga elemen utama, yaitu: ekonomi, efisiensi, dan efektivitas.

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai pelayanan masyarakat (*public servant*). Sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara terus menerus dengan sasaran pembangunan. Dalam keputusan tersebut pelayanan harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum.

Pemerintah perlu menyusun standar pelayanan bagi setiap instansi atau dinas di daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dari uraian diatas, dapat dikatakan bahwa begitu pentingnya fungsi pemerintah daerah, yaitu memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian pada salah satu instansi pemerintah yang ada di Kalimantan Barat, yaitu Dinas Pekerjaan Umum Kota Pontianak.

Dinas Pekerjaan Umum Kota Pontianak merupakan pemegang peranan penting terutama dalam penyediaan prasarana, baik prasarana jalan dan jembatan, keciptakaryaan, pengendalian sumber daya air dan pengendalian banjir, serta pengendalian pelayanan terhadap bencana kebakaran.

Oleh karena itu, Dinas Pekerjaan Umum Kota Pontianak harus memperhatikan kualitas pelayanan publik terutama pada masalah prasarana yaitu prasarana jalan dan jembatan serta pengelolaan sumber daya air. Dinas Pekerjaan Umum Kota Pontianak merealisasikan anggaran dalam meningkatkan dan pemeliharaan subdin jalan dan jembatan dan subdin sumber daya air pada periode 2013 dan 2014 sebagai berikut:

Tabel 1.1  
Dinas Pekerjaan Umum Kota Pontianak  
Laporan Realisasi Fisik dan Anggaran  
Subdin Jalan dan Jembatan dan Subdin Sumber Daya Air  
Tahun Anggaran 2013 dan 2014

TAHUN 2014		TAHUN 2013	
Nama Kegiatan	Jumlah Anggaran (Rp)	Nama Kegiatan	Jumlah Anggaran (Rp)
<b>A. Subdin Jalan dan Jembatan</b>	<b>192.028.231.000</b>	<b>A. Subdin Jalan dan Jembatan</b>	<b>168.823.630.000</b>
1.Pemeliharaan Rutin Jalan Kota	12.765.311.000	1.Pemeliharaan Rutin Jalan Kota	15.625.913.000
2.Pemeliharaan Periodik Jalan Kota	69.862.885.000	2.Pemeliharaan Periodik Jalan Kota	59.833.101.000
3.Rehabilitasi/Pemeliharaan Jalan	14.128.315.000	3.Pemeliharaan Periodik Jalan Kota (DAK)	44.080.000
4.Pemeliharaan Rutin PJU	1.902.245.000	4.Pemeliharaan Rutin PJU	2.083.350.000
5.Pembangunan PJU	4.308.940.000	5.Pembangunan PJU	
6.Pemasangan meterisasi PJU	1.502.425.000	6.Rehabilitasi/Pemeliharaan alat-alat berat	6.425.635.000
7.Rehabilitasi/Pemeliharaan alat-alat berat	676.090.000	7.Pengadaan alat-alat berat	565.690.000
8.Pengadaan alat-alat berat	1.662.650.000	8.Pembangunan Jalan kota	2.543.475.000
9.Pembangunan Jalan kota	26.383.535.000	9.Pembangunan Trotoar	16.484.339.000
10.Pembangunan Trotoar	1.488.675.000	10.Pembangunan Jembatan	2.262.821.000
11.Pembangunan Jembatan	3.853.675.000	11.Peningkatan Jalan dan Penggantian Jembatan Kota Pontianak	3.948.434.000
12.Peningkatan Jalan dan Penggantian Jembatan Kota Pontianak	47.743.485.000	12.Peningkatan jalan-jalan kota (Subsidi Tk.I)	55.506.792.000
13.Peningkatan jalan-jalan kota (Subsidi Tk.I)	5.750.000.000		3.500.000.000
<b>B. Subdin Sumber Daya Air</b>	<b>53.564.525.000</b>	<b>B. Subdin Sumber Daya Air</b>	<b>48.069.970.700</b>
1.Pembangunan Saluran	12.418.755.000	1.Pembangunan Saluran	10.530.337.700
2.Pembangunan Saluran Drainase Lingkungan	7.975.295.000	2.Pembangunan Saluran Drainase Lingkungan	8.667.620.000
		3.Pembuatan Koker/gorong-gorong	1.508.070.000
		4.Peningkatan Saluran	3.331.738.000

3.Pembuatan Koker/gorong-gorong	2.200.125.000	5.Pembangunan Turap	8.301.432.000
4.Pengadaan material saluran lingkungan	998.140.000	6. Normalisasi Saluran	5.282.880.000
5.Peningkatan Saluran	3.915.200.000	7.Perencanaan teknis bidang SDA	319.084.000
6.Pembangunan Turap	16.437.010.000	8.Program Pengembangan	4.332.126.000
7.Normalisasi dan Pemeliharaan Rutin Saluran	9.620.000.000	Pengelolaan dan Konservasi SungaiDanau dan Sumber daya Air Lainnya	
		9.Program Pengembangan Kinerja Pengelolaan Air Minum dan Air Limbah	5.796.691.000

Berdasarkan tabel 1.1 di atas jumlah anggaran belanja pelayanan publik tahun 2013 pada subdin jalan dan jembatan sebesar Rp 168.823.630.000,00 sedangkan pada tahun 2014 sebesar Rp 192.028.231.000,00 yang ternyata mengalami peningkatan. Pada subdin sumber daya air pada tahun 2013 sebesar Rp 48.069.970.700,00 sedangkan pada tahun 2014 sebesar Rp 53.564.525.000,00.

Belanja pelayanan publik merupakan bagian belanja yang hasil manfaat dan dampaknya secara langsung dinikmati oleh masyarakat (publik). Oleh karena itu, Dinas Pekerjaan Umum Kota Pontianak berusaha seefektif mungkin di dalam merealisasikan belanja pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan pemikiran di atas, maka penelitian ini diberi judul, "**Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Pontianak**".

## 1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah:

1. Bagaimana kinerja pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pontianak berdasarkan *value for money*?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi indikator kinerja pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pontianak dengan menggunakan konsep *value for money*?

## 1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahannya, maka penulis membatasi masalah ini hanya pada mutu pelayanan jasa pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pontianak. Adapun variabel-variabel yang akan diteliti yaitu mutu pelayanan pada prasarana Jalan dan Jembatan dan Sumber Daa Air pada tahun 2013 dan 2014, beserta kinerja Anggaran Pelayanan Publik.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pontianak berdasarkan *value for money*.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi indikator kinerja pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pontianak dengan menggunakan konsep *value for money*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

#### **1. Bagi Penulis**

Sebagai bahan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak dan sebagai penerapan dari mata kuliah yang pernah dipelajari sebelumnya serta untuk memperluas wawasan dan pengetahuan penulis.

#### **2. Bagi Instansi Pemerintah**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi Pemerintah Kota Pontianak untuk dapat meningkatkan efektivitas agar berjalan dengan efektif dan efisien serta mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

#### **3. Bagi Pihak Lain**

Sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut dan akan menjadi input guna menambah wawasan dan pengetahuan untuk acuan penelitian sejenis berikutnya, khususnya dalam bidang kajian akuntansi sektor publik.