

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja keuangan layanan pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak melalui pendekatan Value For Money, dan pengaruh dari gap antara ekspektasi pengguna jasa dan realisasi yang terjadi di lapangan dengan metode SERVQUAL.

Dalam penelitian ini, pengukuran nilai ekonomi menggunakan perbandingan input dan biaya input, nilai efisiensi menggunakan perbandingan output dan input dari data LAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, sedangkan nilai efektivitas dihitung berdasarkan perbandingan nilai outcome dan output, dimana nilai outcome berisi tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari kuesioner kepada masyarakat Kota Pontianak. Sampel pada kuesioner ini berjumlah 70 orang, yang kemudian dilakukan uji validitas dan reabilitas untuk mengukur keandalan data. Penelitian ini juga menggunakan metode Servqual untuk membandingkan antara persepsi masyarakat dan kinerja pelayanan akta kelahiran yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Hasil penelitian ini menunjukkan untuk tingkat ekonomi dan efisiensi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak mampu mencapai hasil yang cukup baik. Namun, untuk tingkat efektivitasnya masih kurang, karena didasari tingkat kepuasan masyarakat yang belum maksimal.

Kata Kunci: Kinerja Keuangan, Value for Money, Servqual, Persepsi Masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

ABSTRACT

This research was done to describe the financial performance of the making of certificate of birth's service in Demography and Civil Administration Department of Pontianak city by Value for Money approachment method, and the influence of gap between users' expectation and the reality that happened by SERVQUAL method.

In this research, economic value is measured using the difference between the input and input costs, efficiency value is measured using the difference between output and input from the department's accountability and performance reported data, effectivity value is measured using the difference between outcome value and output; while outcome value is a satisfactory level of the users, acquired from the questionnaires given to 70 samples. The questionnaires were then tested for its validity and reliability to identify any gap from users' expectation and the service's performance.

The research shows that, the department displayed a good result in economic and efficient values. While the effectivity value didn't display the same result because the users' satisfactory didn't meet its maximum level.

Keyword : financial performance, value for money, SERVQUAL, users' perception, Demography and Civil Administration Department