

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Kinerja atau rencana atau tindakan adalah definisi dari tingkat pencapaian dalam mencapai tujuan, sasaran, dan visi yang sudah ditetapkan dalam rencana organisasi (Mahsun, 2019). Oleh karena itu, Kinerja organisasi sektor publik memengaruhi pelayanan masyarakat. Organisasi sektor publik lebih menekankan kepentingan umum dalam menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat, sehingga kinerjanya berdampak pada kesejahteraan masyarakat. Akibatnya, organisasi sektor publik harus membuat laporan kinerja untuk mengevaluasi apakah mereka telah melakukan tugasnya dengan efektif atau efisien.

Menurut Mardiasmo dalam penelitian Putri (2021) menyebutkan bahwa tujuan dari pengukuran kinerja pengelolaan keuangan daerah adalah untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Tujuan tersebut adalah langkah-langkah operasional yang dirancang untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan membantu pemerintah tetap fokus pada sasaran serta tujuan program kerjanya. Pada akhirnya, hal ini akan meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan layanan publik, pengelolaan sumber daya, dan proses pengambilan keputusan, memperdalam pemahaman tentang tanggung jawab warga negara, serta memperbaiki kualitas komunikasi.

Mahsun (2019) Pendekatan untuk mengukur kinerja organisasi sektor publik dapat dilakukan dengan empat cara yaitu analisis anggaran, analisis rasio keuangan, Balanced Scorecard method, dan Value for money audit. Ini menunjukkan bahwa kinerja keuangan dapat dievaluasi melalui analisis rasio keuangan. yang pengukuran kinerjanya didasarkan atas perhitungan rasio.

Berdasarkan Kep. Men. Pendayagunaan AN dan Reformasi Birokrasi RI No 17 Tahun 2017 Salah satu langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik adalah dengan meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pengukuran kepuasan pengguna layanan. Dimungkinkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat untuk menentukan kekuatan dan kelemahan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis salah satu aspek sektor publik pemerintah daerah yang ada di Kabupaten bogor yaitu DPUPR Kabupaten Bogor. Berdasarkan Peraturan Bupati Bogor Nomor 95 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja DPUPR, DPUPR Kabupaten Bogor merupakan organisasi bertanggung jawab membantu Bupati Kabupaten Bogor di bidang PUPR. DPUPR Kabupaten Bogor fokus pada pelayanan peningkatan infrastruktur daerah Kabupaten Bogor. Infrastruktur tersebut meliputi pembangunan dan pemeliharaan jalan serta jembatan, irigasi dan pengelolaan sumber daya air, jasa konstruksi, perbaikan lingkungan, serta penataan ruang.

DPUPR Kabupaten Bogor berperan vital dalam pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur, termasuk jalan raya yang merupakan sarana utama mobilitas masyarakat. Namun, dalam beberapa waktu terakhir, muncul berbagai keluhan dari warga terkait kondisi jalan yang rusak di berbagai wilayah, seperti yang diberitakan di Gunungputri (Mahendra, 2024a). Protes warga yang sempat viral, termasuk aksi cuci motor dan memancing di jalan rusak, mencerminkan ketidakpuasan publik terhadap kualitas layanan yang diberikan (Mahendra, 2024b). Meskipun upaya perbaikan telah mulai dilakukan fenomena ini menunjukkan adanya gap dalam evaluasi dan pemantauan kinerja Dinas PUPR. Evaluasi kinerja yang hanya memusatkan perhatian pada aspek keuangan sering kali mengesampingkan aspek non-keuangan seperti kepuasan masyarakat dan kualitas layanan. Hal ini mengindikasikan perlunya pendekatan yang lebih komprehensif dan kontekstual dalam menilai kinerja DPUPR Kabupaten Bogor, yang mencakup pengukuran integratif antara kinerja keuangan dan non-keuangan serta pengembangan metodologi yang adaptif terhadap kondisi lokal. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap tersebut, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan infrastruktur pelayanan publik di Kabupaten Bogor.

Terdapat penelitian yang berkaitan dengan kinerja keuangan dan non-keuangan instansi pemerintah. Salah satunya penelitian yang dilakukan Putri (2021) mengenai “Analisis Kinerja Keuangan Disperindag Kabupaten Blitar” menunjukkan Karena biaya yang dikeluarkan melalui APBD, Tingkat

efektivitas pendapatan daerah, khususnya di Disperindag Kabupaten Blitar, dianggap kurang memadai. Rasio efisiensi di Disperindag Kabupaten Blitar tidak dapat diukur hanya berdasarkan kinerja keuangannya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Oktrivina et al. (2020) mengenai “Analisis Kinerja Keuangan Pemerintahan (Studi Kasus: Pemerintahan Kota Depok -Jawa Barat)” menunjukkan bahwa berdasarkan hasil rasio efektivitas PAD, kinerja keuangan Pemerintah Kota Depok dianggap efektif karena berhasil mewujudkan Pendapatan Asli Daerah yang direncanakan secara efektif. Namun, menurut rasio efisiensi, kinerja keuangan Pemerintah Kota Depok dianggap kurang efisien karena kurangnya kemampuan untuk melakukan pemungutan pendapatan dan kurangnya keserasian belanja operasi selama tiga tahun periode, yang rata-rata adalah 67,52%.

Pada penelitian yang dilakukan Saragih & Siregar (2020) mengenai “Analisis Rasio Keuangan Dalam Menilai Kinerja Keuangan Daerah Pemerintah Kota Tebing” menunjukkan bahwa berdasarkan rasio keserasian, kinerja dianggap kurang baik karena sebagian besar pengeluaran dana difokuskan pada belanja operasi, sehingga rasio belanja modal relatif kecil. Namun, berdasarkan rasio efektivitas PAD, kinerja dinilai baik karena mampu mencapai target PAD yang ditetapkan. Berdasarkan rasio efisiensi, kinerja dianggap buruk karena belum berhasil menekan jumlah belanja daerah. Selain itu, rasio pertumbuhan menunjukkan nilai negatif karena Total Pendapatan Daerah, Pendapatan Asli Daerah, dan Belanja Operasi semakin meningkat,

sementara nilai Belanja Modal semakin menurun, dan hal ini dianggap belum dapat mendorong pertumbuhan daerah.

Penelitian yang dilakukan Maesarini et al. (2021) mengenai “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi Tahun 2020” menunjukkan bahwa unsur persyaratan bagi pengguna jasa sudah cukup jelas, unsur sistem, mekanisme dan prosedur yaitu telah menetapkan standar pelayanan (SOP) yang jelas dan terukur, unsur waktu penyelesaian yaitu telah memberikan waktu dalam proses melayani masyarakat, unsur biaya/tarif adalah gratis kecuali terdapat biaya yang telah ditetapkan secara resmi oleh pemerintah pusat, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dinilai sangat memuaskan dalam menyelenggarakan pelayanan publik, unsur kompetensi pelaksana yaitu pegawai memakai alat bantu sudah memadai dan tidak mengalami hambatan, karena pegawai telah mengikuti pelatihan yang relevan service excellence mengenai pelayanan yang baik, unsur perilaku pelaksanaan yaitu sikap pegawai dinilai sangat baik dalam melakukan pelayanan yaitu bersikap ramah terhadap pengguna layanan yang kurang memahami prosedur, dan unsur penanganan pengaduan, saran, serta masukan ditanggapi dengan baik oleh petugas, unsur sarana dan prasarana dinilai sudah baik dari bangunan, fasilitas, ruang tunggu luas, dan tersedia komputer, namun terdapat pelayanan yang kurang baik yaitu kondisi lingkungan cukup jauh dan tidak strategis dari pusat Kota Bekasi. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya temuan penelitian yang tidak konsisten di antara

beberapa penelitian sebelumnya, hal tersebut menjadi menarik untuk diteliti kembali.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti akan meneliti dan menganalisis kinerja keuangan dan kinerja non keuangan pada DPUPR Kabupaten Bogor. Analisis kinerja keuangan dilakukan dengan menganalisis rasio keserasian belanja, rasio efektivitas pendapatan asli daerah, rasio efisiensi pendapatan asli daerah, dan rasio pertumbuhan. Peneliti juga akan menganalisis kinerja non keuangan berdasarkan hasil wawancara dan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengevaluasi kinerja keuangan dan kinerja non-keuangan DPUPR Kabupaten Bogor.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah dijelaskan, pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja keuangan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bogor bila dihitung menggunakan rasio keserasian belanja, rasio efektivitas, rasio efisiensi dan rasio pertumbuhan?
2. Bagaimana kinerja non keuangan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bogor jika dilihat dari kepuasan masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan pertanyaan penelitian, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kinerja keuangan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bogor bila diukur menggunakan rasio keserasian belanja, rasio efektivitas, rasio efisiensi dan rasio pertumbuhan.
2. Menganalisis kinerja non keuangan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bogor jika ditinjau dari kepuasan masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan dibuatnya laporan penulisan Skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis:

#### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi penggunaan analisis rasio keserasian belanja, rasio efektivitas, rasio efisiensi dan rasio pertumbuhan dalam mengukur kinerja keuangan.
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi penggunaan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017 untuk mengukur kinerja non keuangan.
- c. Hasil penelitian ini dapat memberikan referensi kepada peneliti selanjutnya untuk penggunaan analisis rasio keserasian belanja, rasio

efektivitas, rasio efisiensi dan rasio pertumbuhan dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017 dalam melakukan penelitian dengan topik yang sama.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bogor**

- 1) Memberikan informasi mengenai kinerja keuangan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bogor yang dapat menjadi acuan bagi pihak terkait dalam mengevaluasi kinerja keuangan, pengambilan keputusan, dan pengembangan strategi.
- 2) Memberikan informasi mengenai kinerja non keuangan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bogor agar dapat meningkatkan kualitas layanan publik, seperti pembangunan infrastruktur dan penataan ruang, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

### **b. Bagi Pemerintah Daerah**

- 1) Memberikan penilaian terkait kinerja keuangan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bogor untuk mendukung pengambilan keputusan strategis di tingkat Pemda terkait alokasi sumber daya dan perencanaan pembangunan daerah.



- 2) Memberikan penilaian terkait kinerja non keuangan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bogor untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada sehingga program-program pembangunan dapat berjalan lebih efisien dan efektif.

**c. Bagi Pemerintah Pusat**

- 1) Memberikan referensi bagi Pemerintah Pusat dalam melakukan evaluasi dan monitoring kinerja instansi daerah, khususnya terkait dengan pembangunan infrastruktur dan penataan ruang.
- 2) Temuan penelitian dapat digunakan sebagai masukan untuk merumuskan kebijakan nasional yang lebih baik dalam peningkatan kinerja keuangan dan non keuangan di instansi pemerintah daerah.