

Pengukuran Kinerja Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat

Bob Mustafa

Universitas Negeri Pontianak

Abdul Halim

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UGM Yogyakarta

Abstract: *This research is aimed to know the performance of Local Income Office of West Borneo Province in local income management, its efficiency and effectiveness of activities, and public services. This research was using secondary data in which are the Report of Local Income Target and Realization of West Borneo Province period 2003-2007, Performance Accountability Report of Local Income Official of West Borneo Year 2007, and PDRB of West Borneo Province period 2003-2007. Besides, it was completed by primary data obtained from questionnaire distributed to service users of Kantor Bersama SAMSAT Pontianak 1 and interview with officials in Local Income Office of West Borneo Province related to local income management and public services. PAD's growth ratio, contribution of local taxes and local retributions on PAD, PAD's elasticity on PDRB, level of fiscal decentralization, PAD's effectiveness ratio, efficiency and effectiveness of activity ratio, and People Satisfaction Index become tool of data analyzing that used in measuring performance of Local Income Office of West Borneo Province. The result shows that: (1) PAD experiences positive and stable growth, (2) local taxes still dominate in PAD's revenue, (3) Local Government of West Borneo Province has a good structure of PAD which marked with elasticity in growth of PAD toward PDRB's growth, (4) financial ability of West Borneo Province in funding government and local development is categorized good, (5) ability of Local Income Office in realizing or mobilizing PAD according to target is categorized effective, (6) activities of Local Income Office year 2007 have been effectively and efficiently done, (7) performance of public services in Kantor Bersama SAMSAT Pontianak 1 is categorized good.*

Keywords: *performance measurement, local genuine income (PAD), efficiency and effectiveness of activities, and public services*

Sejalan dengan kewenangan yang diberikan dalam pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah Daerah diharapkan lebih mampu menggali sumber-sumber keuangan khususnya untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan di daerahnya melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD). Peranan Pemerintah Daerah dalam menggali dan mengembangkan berbagai potensi daerah sebagai sumber penerimaan daerah akan sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintahan,

pembangunan dan pelayanan masyarakat di daerah (Halim, 2004:22). Menurut Kaho (1988:252), penyelenggaraan otonomi daerah yang benar-benar sehat akan tercapai bila sumber utama keuangan daerah berasal dari Pendapatan Asli Daerah.

Implikasi lain dari penyelenggaraan otonomi daerah adalah dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk menunjukkan terjadinya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Namun, pada tataran operasionalnya kinerja pelayanan publik di Indonesia masih memiliki banyak permasalahan. Fenomena ini terlihat dari keluhan masyarakat, baik secara individual maupun kelompok

Alamat Korespondensi:

Bob Mustafa, Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Pontianak, Kalbar; Abdul Halim, Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM Yogyakarta

organisasi ketika mengurus keperluan, kebutuhan tertentu pada instansi pemerintah. Kebutuhan mereka kurang cepat direspon, waktu penyelesaiannya lama, birokrasi yang berbelit-belit, informasi kurang jelas, dan biaya yang dikeluarkan lebih dari yang ditentukan.

Sehubungan dengan diterapkannya anggaran kinerja, pengukuran kinerja pun menjadi semakin penting dalam pengelolaan keuangan daerah untuk menilai tingkat akuntabilitas instansi Pemerintah Daerah dalam mengelola sumber daya yang ada dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas. Untuk menjawab pertanyaan sejauhmana tingkat keberhasilan suatu instansi pemerintah, maka seluruh aktivitas instansi tersebut harus dapat diukur. Pengukuran kinerja Pemerintah Daerah diarahkan pada masing-masing satuan kerja yang telah diberi wewenang mengelola sumber daya sebagaimana bidangnya.

Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Provinsi Kalimantan Barat adalah salah satu unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang merupakan bagian dan pelengkap dalam membantu pelaksanaan tugas-tugas Pemerintah Daerah dalam rangka otonomi daerah. Secara formal, pengukuran kinerja Dispenda Provinsi Kalimantan Barat yang disajikan dalam bentuk Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) mengacu pada Keputusan Kepala LAN No. 239/IX/6/8/2003 tentang Perbaikan Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. LAKIP Dispenda Provinsi Kalimantan Barat adalah tidak lebih dari sebuah evaluasi mandiri yang memiliki potensi bias evaluasi, yang pada akhirnya memunculkan potensi konflik kepentingan atas hasil evaluasi. Sementara, aspek eksternal organisasi seperti kepuasan masyarakat atas pelayanan publik masih kurang diperhatikan. Mengingat peran strategis Dispenda Provinsi Kalimantan Barat dan unit-unit pelayanannya dalam pelayanan publik dan pengelolaan sumber-sumber pendapatan daerah, maka kinerjanya perlu dinilai dari perspektif finansial dan nonfinansial, seperti kinerja pendapatan daerah, efisiensi dan efektivitas kegiatan, dan pelayanan publik.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui kinerja pendapatan daerah Dispenda Provinsi Kalimantan Barat dalam mengelola pendapatan asli daerah yang ditunjukkan dengan pertumbuhan pendapatan asli daerah (PAD),

kontribusi pajak dan retribusi daerah terhadap PAD, elastisitas PAD terhadap PDRB, derajat desentralisasi fiskal, dan rasio efektivitas PAD, (2) Untuk mengetahui kinerja efisiensi dan efektivitas kegiatan yang dilaksanakan oleh Dispenda Provinsi Kalimantan Barat pada Tahun Anggaran 2007, (3) Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Bersama SAMSAT Pontianak 1 sebagai UPPD Dispenda Provinsi Kalimantan Barat yang ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

Untuk membiayai penyelenggaraan urusan pemerintahan di daerahnya, Pemerintah Daerah Provinsi memerlukan dana yang besar. Namun, kemampuan keuangan daerah dapat ditingkatkan secara terencana melalui kemampuan atau kinerja institusi atau lembaga yang inovatif dan pemanfaatan lembaga Dispenda untuk meningkatkan penerimaan daerah. Kemampuan organisasi Dispenda berarti kemampuan Dispenda dalam melakukan tujuan yang diharapkan darinya untuk berkinerja secara optimal untuk merealisasikan target-target penerimaan pajak dan retribusi daerah, sekaligus mampu memenuhi aspek kepuasan masyarakat luas (Tangkilisan, 2005:98).

Menurut Mardiasmo (2002a:127), *value for money* merupakan inti pengukuran kinerja pada organisasi pemerintah. Halim (2007:335) memberikan pengertian *Value for money* sebagai konsep pencarian dan penggunaan dana pemerintah daerah yang menerapkan prinsip 3E (ekonomis, efisien, dan efektif). Artinya, Pemerintah Daerah harus selalu memperhatikan tiap sen/rupee dana (uang) yang diperoleh dan digunakan. Lebih lanjut, menurut Kumorotomo (2005:10), tolok ukur keberhasilan dari pelaksanaan anggaran kinerja adalah prestasi yang dicapai dalam pelaksanaan kegiatan dengan penggunaan dana yang efektif dan efisien.

Kinerja anggaran pun terkadang dikaitkan dengan target dan realisasinya. Menurut Mardiasmo (2002b: 124), kinerja manajer publik dapat dinilai berdasarkan berapa yang berhasil ia capai dikaitkan dengan anggaran yang telah ditetapkan. Senada dengan Mardiasmo, Mahmudi (2005:112) menyatakan bahwa pengukuran kinerja hanya bermanfaat jika organisasi mampu membandingkan kenyataan atau realisasi dengan target yang hendak dicapai atau yang ditentukan sebelumnya.

Dalam penilaian efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan, Mol (1996:75–77) memanfaatkan data indikator kinerja (*input*, *output*, dan *outcome*) aktual (*actual*) dan rencana (*projected*). Penghitungan rasio efisiensi dan efektivitas kegiatan didasarkan pada perbandingan antara rencana (*projected*) dengan aktual (*actual*). Rasio efisiensi kegiatan merupakan perbandingan antara efisiensi rencana (*projected efficiency*) dengan efisiensi aktual (*actual efficiency*), sedangkan rasio efektivitas kegiatan merupakan perbandingan antara efektivitas rencana (*projected effectiveness*) dengan efektivitas aktual (*actual effectiveness*).

Kepuasan pelanggan menempati posisi penting dalam pengukuran kinerja instansi pemerintah dari perspektif pelayanan. Menurut (Kumorotomo, 2005: 106), kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi sektor publik. Lebih lanjut, menurut Mahmudi (2005:101), kepuasan pelanggan dapat dikategorikan sebagai tujuan tingkat tinggi dalam suatu sistem pengukuran kinerja.

Menurut Kepmenpan No Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 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 kebutuhannya. 14 (empat belas) unsur pelayanan yang relevan, valid, dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari: (1) prosedur pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) kejelasan petugas pelayanan, (4) kedisiplinan petugas, (5) tanggung jawab petugas pelayanan, (6) kemampuan petugas pelayanan, (7) kecepatan pelayanan, (8) keadilan mendapatkan pelayanan, (9) kesopanan dan keramahan petugas, (10) kewajaran biaya pelayanan, (11) kepastian biaya pelayanan, (12) kepastian jadwal pelayanan, (13) kenyamanan lingkungan, dan (14) keamanan pelayanan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk memberikan

gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan keadaan sebenarnya tentang kinerja Dispenda Provinsi Kalimantan Barat yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengklarifikasi, menganalisis dan menginterpretasikan data yang diperoleh.

Penelitian ini menggunakan data sekunder dalam bentuk Laporan Target dan Realisasi Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2003–2007, LAKIP Dispenda Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2007, dan PDRB Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2003–2007. Selain itu, digunakan pula data primer hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat penerima pelayanan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Pontianak 1, dan hasil wawancara dengan para pejabat di lingkungan Dispenda Provinsi Kalimantan Barat untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kinerja pelayanan publik dan kinerja pendapatan daerah.

Secara garis besar, alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini akan diuraikan di bawah ini.

Pengukuran Kinerja Pendapatan Daerah

Rasio keuangan yang digunakan untuk mengetahui kinerja pendapatan daerah adalah, sebagai berikut:

- **Pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah**
Menurut Mahmudi (2007:123), Pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{PAD Th } t - \text{Realisasi PD Th } t-1 \times 100\%$$
 Di mana:

$$\text{PAD Th } t-1$$

$$\text{PAD Th } t = \text{Realisasi Pendapatan Asli Daerah tahun berjalan}$$

$$\text{PAD Th } t-1 = \text{Realisasi Pendapatan Asli Daerah tahun sebelumnya}$$
- **Kontribusi Pajak dan Retribusi Daerah terhadap PAD]**
Menurut Halim (2004:163), Kontribusi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah dapat dihitung dengan rumus:

$$\frac{X}{Y} \times 100\%$$

Di mana:

X = Realisasi Pajak Daerah atau Retribusi Daerah

Y = Realisasi Pendapatan Asli Daerah

- Elastisitas PAD terhadap PDRB

Menurut Halim (2004:26), Elastisitas PAD terhadap PDRB dapat dihitung dengan rumus:

$$\frac{\Delta \text{ PDRB}}{\Delta \text{ PAD}}$$

Di mana:

$\Delta \text{ PAD}$ = Perubahan Pendapatan Asli Daerah
PDRB = Produk Domestik Regional Bruto

- Derajat Desentralisasi Fiskal

Menurut Mahmudi (2007:128), rumus yang digunakan untuk menghitung Derajat Desentralisasi Fiskal adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{PAD}}{\text{TPD}} \times 100\%$$

Di mana:

PAD = Realisasi Pendapatan Asli Daerah

TPD = Realisasi Total Pendapatan Daerah

Kriteria penilaian Derajat Desentralisasi Fiskal menggunakan kriteria yang digunakan dalam penelitian Tim Fisipol UGM seperti dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Skala Interval Derajat Desentralisasi Fiskal

PAD/TPD (%)	Kemampuan Keuangan Daerah
00 – 100s	Sangat kurang
10.01 – 20s.00	Kurang
20.01 – 30.s00	Cukup
30.01 – 40.00	Sedang
40.01 – 50.00	Baik
> 50.00	Sangat Baik

(Sumber: Tangkilisan (2005:83))

- Rasio Efektivitas PAD

Menurut Halim (2007:234), Rasio Efektivitas PAD dihitung dengan rumus:

$$\frac{\text{Realisasi Penerimaan PAD}}{\text{Target Penerimaan PAD Berdasarkan Potensi Riil Daerah}} \times 100\%$$

Menurut Mahmudi (2007:129), kemampuan memperoleh PAD dikategorikan efektif apabila rasio ini mencapai minimal 1 atau 100%.

Pengukuran Kinerja Efisiensi dan Efektivitas Kegiatan

Menurut Mol (1996:77), efisiensi dan efektivitas kegiatan dapat dihitung dengan rumus di bawah ini.

- $$\text{Efisiensi} = \frac{\text{Output Aktual}}{\text{Input Aktual}} \times 100\%$$

- $$\text{Efisiensi Aktual} = \frac{\text{Output Rencana}}{\text{Input Rencana}}$$

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

- $$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Efektivitas Rencana}}{\text{Efektivitas Aktual}} \times 100\%$$

- $$\text{Efisiensi Aktual} = \frac{\text{Outcome Aktual}}{\text{Output Aktual}}$$

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

Kriteria efisiensi dan efektivitas mengacu pada kriteria yang dikemukakan oleh Mahsun (2006:187), yaitu:

- Nilai efisiensi kurang dari 100% berarti efisien.
- Nilai efisiensi sama dengan 100% berarti efisiensi berimbang.
- Nilai efisiensi lebih dari 100% berarti tidak efisien.
- Nilai efektivitas kurang dari 100% berarti efektif.
- Nilai efektivitas sama dengan 100% berarti efektivitas berimbang.
- Nilai efektivitas lebih dari 100% berarti tidak efektif.

Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik

Total unsur yang terisi

Total dari nilai persepsi per unsur

- Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (NRRT) yang dihitung dengan rumus:

NRRT =

$$\frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM maka NRRT dikali dengan 25 untuk menghasilkan nilai IKM unit pelayanan.

- Penyimpulan tingkat kinerja unit pelayanan mengacu pada Keputusan Menteri PAN No. 25 Tahun 2004 seperti pada Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2 Kriteria Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	INTERVAL IKM	INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00–1,75	25–43,75	D	Tidak baik
2	1,76–2,50	43,76–62,50	C	Kurang baik
3	2,51–3,25	62,51–81,25	B	Baik
4	3,26–4,00	81,26–100,00	A	Sangat baik

(Sumber: Keputusan Menteri PAN No. 25 Tahun 2004)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran Kinerja Keuangan Daerah

Pertumbuhan PAD

Dengan menggunakan tahun 2003 sebagai tahun dasar, maka dapat dihitung angka pertumbuhan PAD selama lima tahun (2003–2007) seperti yang ditampilkan pada Tabel 3.

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa pertumbuhan PAD selama lima tahun, baik secara total maupun

per komponen PAD mengalami pertumbuhan yang positif, kecuali komponen PAD dari Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah dan Lain-Lain PAD yang Sah. Selama periode penelitian, PAD Provinsi Kalimantan Barat mengalami pertumbuhan rata-rata sebesar 24,71% per tahun, atau telah terjadi kenaikan PAD sebesar 98,85%, yaitu dari Rp198.180.901.653,04 di tahun 2003 meningkat menjadi Rp474.322.732.532,00 di tahun 2007. Tahun 2004 adalah periode yang memiliki pertumbuhan PAD tertinggi (33,55%), sementara tahun 2005 merupakan periode pertumbuhan PAD terendah (11,60%) dalam periode penelitian. Walaupun pertumbuhan per komponen PAD cenderung tidak stabil, namun pertumbuhan PAD Provinsi Kalimantan Barat selama periode penelitian mengalami pertumbuhan yang positif dan relatif stabil.

Kontribusi Pajak dan Retribusi Daerah terhadap PAD

Hasil perhitungan kontribusi pajak dan retribusi daerah terhadap PAD disajikan dalam Tabel 4.

Secara rata-rata, kontribusi pajak daerah terhadap PAD adalah sebesar 83,69% per tahun, sedangkan kontribusi retribusi daerah terhadap PAD hanya

Tabel 3. Pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah Tahun 2003–2007

TAHUN	PAJAK DAERAH	RETRIBUSI DAERAH	HASIL PENGELOLAAN KEKAYAAN DAERAH	LAIN-LAIN PAD YANG SAH	PAD
2004	28,20	22,66	10.339,73	18,42	33,55
2005	12,36	51,63	(15,92)	(16,15)	11,60
2006	24,38	57,27	0,05	206,78	32,56
2007	16,98	3,45	42,53	70,17	21,14
Total	81,92	135,01	10.366,39	279,22	98,85
Rata-rata	20,48	33,75	2.591,60	69,81	24,71

(Sumber: Diolah dari Dispenda Provinsi Kalimantan Barat)

Tabel 4. Kontribusi Pajak Daerah terhadap PAD Tahun 2003–2007

TAHUN	PAJAK DAERAH		RETRIBUSI DAERAH		PAD
	JUMLAH	(%)	JUMLAH	(%)	
2003	176.110.550.000	88,73	10.880.090.000	5,58	198.180.900.000
2004	225.774.790.000	85,30	13.345.200.000	5,04	264.678.130.000
2005	253.682.210.000	85,87	20.234.710.000	6,86	295.375.920.000
2006	315.523.690.000	84,09	31.823.730.000	8,51	391.543.280.000
2007	369.087.410.000	83,65	32.922.830.000	7,54	474.322.730.000
Jumlah	1.340.178.650.000	418,45	109.206.560.000	32,45	1.624.100.960.000
Rata-rata	268.035.730.000	83,69	21.841.310.000	6,49	324.820.190.000

6,49%. Hal ini menunjukkan bahwa pajak daerah memiliki peran besar dan selalu menjadi primadona dalam penerimaan PAD setiap tahunnya dibandingkan dengan sumber PAD lainnya. Pajak daerah yang memiliki kontribusi besar dalam pembentukan pajak daerah adalah dari Pajak Kendaraan Bermotor (33,97%), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (43,27%), dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (23,28%). Sementara itu, kontribusi tiga jenis pajak daerah lainnya (Pajak Kendaraan di Atas Air, Bea Balik Nama Kendaraan di Atas Air, dan Pajak Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan) masih sangat kecil dalam pembentukan pajak daerah, yaitu hanya berkisar antara 0,004%–0,161%.

Temuan di lapangan menunjukkan adanya kendala dalam pengelolaan Pajak Kendaraan di Atas Air, Bea Balik Nama Kendaraan di Atas Air, dan Pajak Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan. Kendala ini meliputi aspek minimnya sarana dan fasilitas pemungutan dan informasi tentang pajak daerah, kurangnya pengawasan, dan kurang andalnya data dari instansi terkait.

Berbeda dengan pajak daerah, kontribusi retribusi daerah terhadap PAD selama lima tahun masih sangat kecil. Total penerimaan retribusi daerah selama periode penelitian berjumlah Rp109.206.558.465,00

atau Rp21.841.311.693,00 per tahun. Secara rata-rata, kontribusi retribusi daerah terhadap PAD sebesar 6,49% per tahun. Angka ini menunjukkan masih kecilnya peran retribusi daerah dalam pembentukan PAD.

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa kendala dalam pengelolaan retribusi daerah berkaitan dengan aspek data potensi riil retribusi daerah yang kurang andal dan inefisiensi dalam pembahasan raperda retribusi daerah.

Elastisitas PAD terhadap PDRB

Nilai elastisitas PAD provinsi Kalimantan Barat dari periode 2003 sampai dengan 2007 dapat dilihat pada Tabel 5 dan Tabel 6.

Dari Tabel 5 dapat diketahui bahwa rata-rata elastisitas PAD terhadap PDRB atas dasar harga konstan selama periode penelitian adalah sebesar 4,80 atau $E > 1$. Ini berarti bahwa setiap terjadi kenaikan PDRB sebesar 1% akan mengakibatkan kenaikan penerimaan PAD sebesar 4,80% (elastis).

Apabila menggunakan PDRB atas dasar harga berlaku seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 6, maka angka elastisitas PAD terhadap PDRB Provinsi Kalimantan Barat selama periode penelitian adalah 1,94 atau $E > 1$. Hal ini berarti pertumbuhan PDRB berpengaruh terhadap peningkatan PAD.

Tabel 5. Elastisitas PAD terhadap PDRB Atas Dasar Harga Konstan

Tahun	Pertumbuhan PAD	Pertumbuhan PDRB Atas Dasar Harga Konstan	Elastisitas PAD Terhadap PDRB Atas Dasar Harga Konstan
2004	33,55	4,79	7,00
2005	11,60	4,69	2,47
2006	32,56	5,23	6,23
2007	21,14	6,02	3,51
Rata-rata	24,71	5,18	4,80

(Sumber: Diolah dari Dispenda dan BPS Provinsi Kalimantan Barat)

Tabel 6. Elastisitas PAD terhadap PDRB Atas Dasar Harga Berlaku

Tahun	Pertumbuhan PAD	Pertumbuhan PDRB Atas Dasar Harga Berlaku	Elastisitas PAD Terhadap PDRB Atas Dasar Harga Berlaku
2004	33,55	14,15	2,37
2005	11,60	13,85	0,84
2006	32,56	11,35	2,87
2007	21,14	12,63	1,67
Rata-rata	24,71	12,99	1,94

(Sumber: Diolah dari Dispenda dan BPS Provinsi Kalimantan Barat)

Dengan demikian, perkembangan penerimaan PAD Provinsi Kalimantan Barat adalah elastis terhadap perkembangan dasar pengenaannya, baik PDRB atas dasar harga konstan maupun PDRB atas dasar harga berlaku. Hal ini juga merupakan sinyal semakin membaiknya struktur PAD Provinsi Kalimantan Barat.

Derajat Desentralisasi Fiskal

Derajat desentralisasi fiskal Provinsi Kalimantan Barat selama periode penelitian dapat dilihat pada Tabel 7. Dari Tabel 7 dapat diketahui bahwa perkembangan derajat desentralisasi fiskal dalam kurun waktu lima tahun (2003–2007) berfluktuasi, namun relatif stabil. Secara rata-rata, derajat desentralisasi fiskal Provinsi Kalimantan Barat selama periode penelitian adalah sebesar 40,10% per tahun atau masuk dalam kategori "Baik". Artinya, PAD memberikan kontribusi yang relatif besar terhadap pendapatan daerah, sehingga semakin meningkatkan kemampuan keuangan daerah Provinsi Kalimantan Barat dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah serta mengindikasikan tingkat ketergantungan yang rendah pada transfer pemerintah pusat.

Efektivitas PAD

Hasil perhitungan rasio efektivitas PAD Provinsi Kalimantan Barat selama periode penelitian (2003–2007) dapat dilihat pada Tabel 8.

Dari Tabel 8 dapat diketahui bahwa rasio efektivitas PAD selama lima tahun selalu di atas 100%. Secara rata-rata rasio efektivitas PAD adalah 106,75% per tahun. Pemerintah Daerah telah mampu merealisasi PAD dari yang telah ditetapkan sebelumnya dalam APBD, bahkan melampauinya. Dapat pula dikatakan bahwa pengelolaan PAD pada setiap tahunnya telah efektif.

Pengukuran Efisiensi dan Efektivitas Kegiatan

Pada Tahun Anggaran 2007 Dispenda Provinsi Kalimantan Barat memiliki 8 program yang dijabarkan dalam 62 kegiatan. Berdasarkan data program dan kegiatan yang tertuang dalam LAKIP Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2007 dapat dihitung rasio efisiensi dan efektivitas kegiatan Dispenda Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2007 yang akan diuraikan seperti di bawah ini.

Efisiensi Kegiatan

Nilai rasio efisiensi kegiatan berkisar antara 11,48 sampai 99,98% dengan nilai rasio efisiensi rata-rata

Tabel 7. Derajat Desentralisasi Fiskal Tahun 2003-2007

TAHUN	PAD	PENDAPATAN DAERAH	DDF (%)	KRITERIA
2003	198.180.900.000	530.657.340.000	37,36	Sedang
2004	264.678.130.000	620.104.530.000	42,68	Baik
2005	295.375.920.000	681.655.550.000	43,34	Baik
2006	391.543.280.000	1.047.098.090.000	37,14	Sedang
2007	474.322.730.000	1.151.341.040.000	40,00	Sedang
Rata-rata			40,10	Baik

(Sumber: Diolah dari Dispenda Provinsi Kalimantan Barat)

Tabel 8. Efektivitas PAD Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2003-2007

TAHUN	TARGET PAD	REALISASI PAD	%	KRITERIA
2003	190.768,46	198.180,90	103,89	Efektif
2004	256.088,34	264.678,13	103,35	Efektif
2005	293.096,46	295.375,92	100,78	Efektif
2006	354.467,62	391.543,28	110,46	Efektif
2007	411.496,59	474.322,73	115,27	Efektif
Rata-rata			106,75	Efektif

(Sumber: Diolah dari Dispenda Provinsi Kalimantan Barat)

sebesar 65,65% (efisien). Kegiatan yang memiliki nilai efisiensi terendah (paling efisien) adalah kegiatan Penyediaan Jasa Penyuluhan Pajak Melalui Media Cetak/Elektronik dengan nilai efisiensi sebesar 11,48%, sedangkan kegiatan Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan memiliki nilai rasio efisiensi tertinggi, yaitu sebesar 99,98%. Seluruh kegiatan memiliki nilai rasio efisiensi kurang dari 100% atau dalam kategori efisien.

Berdasarkan kriteria efisiensi yang digunakan dalam penelitian ini, maka nilai rasio efisiensi rata-rata sebesar 65,65% ini menunjukkan bahwa Dispenda Provinsi Kalimantan Barat telah melaksanakan seluruh kegiatan dalam Tahun Anggaran 2007 secara efisien.

Efektivitas Kegiatan

Nilai rasio efektivitas berkisar antara 75%–100% dengan nilai rasio efektivitas rata-rata sebesar 98,65%. Dua kegiatan yang masuk dalam kategori efektif (nilai efektivitas <100%) adalah kegiatan Penyusunan Juklak Peraturan Daerah dengan nilai rasio efektivitas sebesar 75% dan kegiatan Pemeriksaan Reguler dengan nilai rasio efektivitas sebesar 80%, sementara 60 kegiatan lainnya memiliki nilai rasio efektivitas sebesar 100% (efektivitas berimbang).

Berdasarkan kriteria efektivitas yang digunakan dalam penelitian ini, maka capaian nilai rasio efektivitas rata-rata sebesar 98,65% ini menunjukkan bahwa Dispenda Provinsi Kalimantan Barat telah melaksanakan seluruh kegiatan dalam Tahun Anggaran 2007 secara efektif.

Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik

Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima pelayanan yang pada saat survei dilakukan pada tanggal 31 Maret–3 April 2008 berada di Kantor Bersama SAMSAT Pontianak 1. Responden dipilih dengan metode *convenience sampling*. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan adalah sebanyak 254 kuesioner. Berdasarkan data penelitian yang diperoleh, sebagian besar responden adalah berjenis kelamin laki-laki (79,13%) dan sebagian besar berusia antara 26–35 tahun (43,31%). Selain itu,

mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir pada tingkat SLTA (62,20%) dan sebagian besar responden memiliki pekerjaan utama sebagai pegawai swasta (29,13%).

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari hasil pengolahan 254 kuesioner diperoleh Nilai Rata-rata dan Indeks Kepuasan Masyarakat 14 unsur pelayanan seperti yang disajikan pada Tabel 9. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa Nilai Rata-rata berkisar antara 2,53 dan 3,13. Dengan demikian, semua unsur pelayanan memiliki Nilai Rata-rata di atas 2,50. Unsur Keamanan Pelayanan (U14) memiliki Nilai Rata-rata dan Indeks Kepuasan Masyarakat tertinggi, yaitu dengan Nilai Rata-rata 3,13 dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 78,19. Sebaliknya, unsur Kecepatan Pelayanan (U7) memiliki Nilai Rata-rata dan Indeks Kepuasan Masyarakat terendah, yaitu dengan Nilai Rata-rata sebesar 2,53 dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 63,29. Walaupun unsur Kecepatan Pelayanan (U7) memiliki Nilai Rata-rata terendah, namun unsur ini masih tetap berada dalam kategori "Baik".

Dari hasil pengolahan data IKM terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan yang tingkat kepuasannya di bawah rata-rata (2,88), yaitu: Kecepatan pelayanan (U7) dengan Nilai Rata-rata sebesar 2,53, Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (U12) dengan Nilai Rata-rata sebesar 2,74, dan Kenyamanan lingkungan (U13) dengan Nilai Rata-rata sebesar 2,70.

Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa untuk jenis pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) diakui masih lambat mengingat keterbatasan personil dan kurangnya koordinasi antara Seksi Penetapan PKB/BBN-KB Dispenda dengan pihak Kepolisian. Dalam pengurusan Balik Nama Kendaraan Bermotor, keterlambatan disebabkan karena berkas pendaftaran yang masuk di Kepolisian baru dapat diproses lebih lanjut di Seksi Penetapan pada kesekokan harinya, sehingga pelayanan ini tidak dapat diselesaikan dalam waktu sehari. Hal ini tidak sesuai dengan Instruksi Bersama sebagaimana yang telah ditetapkan. Keterlambatan juga disebabkan oleh terbatasnya personil dari Dispenda yang tidak sebanding dengan beban kerja saat ini.

Tabel 9. Nilai Rata-rata (NRR) dan IKM 14 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1	Kemudahan prosedur pelayanan	2,91	72,83
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,04	75,89
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	2,92	73,03
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	2,92	73,02
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3,02	75,59
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,06	76,38
7	Kecamatan pelayanan	2,53	63,29
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,89	72,15
9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,90	72,43
10	Kewajaran biaya pelayanan	2,89	72,21
11	Kepastian biaya pelayanan	2,88	72,00
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,74	68,58
13	Kenyamanan lingkungan	2,70	67,56
14	Keamanan pelayanan	3,13	78,19
Rata-rata		2,88	71,93

Bila dihubungkan dengan kapasitas ruang kantor yang ada saat ini, upaya penambahan personil belum memungkinkan mengingat tata ruang kantor yang belum memadai. Perkembangan jumlah kendaraan dan wajib pajak yang membutuhkan pelayanan sudah tidak sebanding dengan kapasitas gedung kantor pelayanan yang ada saat ini, sehingga turut mempengaruhi kenyamanan pelaksanaan tugas aparat dan kenyamanan para pengguna jasa.

Ketidaktepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan disebabkan karena keterlambatan pembukaan Loker Pembayaran di awal jam kerja. Keterlambatan ini disebabkan oleh adanya tugas penyortiran dan pelaporan penerimaan kas hari sebelumnya yang harus dilakukan terlebih dahulu oleh Kasir (Loker Pembayaran) di Bank Kalbar sebelum melaksanakan tugas penerimaan kas di Kantor Bersama SAMSAT Pontianak 1.

Hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang ditampilkan dalam Tabel 9 memperlihatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Bersama SAMSAT Pontianak 1 sebesar 71,93 atau berada dalam interval 62,51–81,25. Sesuai kriteria yang ditentukan dalam Tabel 2 dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik di Kantor Bersama SAMSAT Pontianak 1 berada dalam kriteria mutu pelayanan "B" atau dikategorikan "Baik".

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut ini.

Secara umum, hasil pengukuran kinerja pendapatan daerah memperlihatkan bahwa Dispenda Provinsi Kalimantan Barat telah menghasilkan kinerja yang baik dalam mengelola sumber-sumber PAD. Hal ini ditandai dengan beberapa hasil analisis rasio keuangan berikut ini.

- Dalam periode lima tahun (2003-2007) PAD Provinsi Kalimantan Barat mengalami pertumbuhan yang positif dan relatif stabil, yaitu antara 11,60% sampai 33,55% atau rata-rata sebesar 24,71% per tahun.
- Pajak Daerah masih mendominasi dalam perolehan PAD Provinsi Kalimantan Barat dengan kontribusi rata-rata sebesar 83,69% atau Rp268,04 miliar per tahun, sedangkan kontribusi Retribusi Daerah masih sangat kecil, yaitu 6,49% atau Rp21,84 miliar per tahun. Secara umum, kendala dalam pengelolaan Pajak Kendaraan di Atas Air (PKA) dan Bea Balik Nama Kendaraan di Atas Air (BBN-KA) meliputi aspek minimnya sarana dan fasilitas pemungutan dan informasi tentang pajak daerah, kurangnya pengawasan, dan kurang andalnya data dari instansi terkait,

sedangkan kendala dalam pengelolaan retribusi daerah berkaitan dengan aspek kurang andalnya data potensi riil retribusi daerah dan inefisiensi dalam pembahasan raperda retribusi daerah.

- Provinsi Kalimantan Barat memiliki struktur PAD yang baik, ditandai dengan perkembangan penerimaan PAD yang elastis terhadap perkembangan dasar pengenaannya, baik PDRB atas dasar harga konstan (4,80) maupun PDRB atas dasar harga berlaku (1,94).
- Rasio desentralisasi fiskal sebesar 40,10% menandakan kemampuan keuangan daerah Provinsi Kalimantan Barat dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah dalam kategori baik.
- Kemampuan Dispenda Provinsi Kalimantan Barat dalam merealisasi atau memobilisasi PAD sesuai yang ditargetkan dikategorikan efektif, yang ditandai dengan rasio efektivitas PAD rata-rata sebesar 106,75% per tahun.

Rasio efektivitas rata-rata sebesar 98,65% dan rasio efisiensi rata-rata sebesar 65,65% menunjukkan bahwa kegiatan-kegiatan Dispenda Provinsi Kalimantan Barat dalam Tahun Anggaran 2007 telah dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 14 unsur pelayanan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 71,93. Artinya, kinerja pelayanan publik di Kantor Bersama SAMSAT Pontianak 1 dikategorikan baik atau memiliki mutu pelayanan "B". Tiga unsur pelayanan yang tingkat kepuasannya masih di bawah Nilai rata-rata tertimbang (2,88) dan masih perlu ditingkatkan kualitasnya, yaitu unsur Kecepatan Pelayanan (2,53), Ketepatan Pelaksanaan terhadap Jadwal Waktu Pelaksanaan (2,74), dan Kenyamanan Lingkungan (2,70). Kelemahan ini disebabkan oleh kurangnya koordinasi antara pihak Dispenda dengan pihak Kepolisian, keterbatasan personil, keterlambatan dimulainya pelayanan di Loker Pembayaran, dan fasilitas gedung yang sudah tidak memadai.

Saran

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan beberapa hal yang secara teoritis dapat dipahami tentang kinerja Dispenda Provinsi Kalimantan Barat. Beberapa saran yang dapat peneliti ajukan kepada Dispenda Provinsi Kalimantan Barat, yaitu:

- Peningkatan penerimaan daerah pada Pajak Kendaraan di Atas Air (PKA), Bea Balik Nama Kendaraan di Atas Air (BBN-KA), Pajak Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan, dan retribusi daerah dapat dilakukan melalui peningkatan kerjasama intensif dengan dinas/unit kerja teknis atau instansi terkait dalam upaya peningkatan keandalan data subjek dan objek pajak dan retribusi daerah agar memiliki relevansi antara potensi dengan realisasi sumber-sumber penerimaan pajak dan retribusi daerah, penyediaan dan peningkatan sarana dan fasilitas pemungutan pajak daerah, peningkatan sosialisasi pajak daerah, peningkatan efektivitas pengawasan pajak daerah, dan peningkatan kerjasama dengan perguruan tinggi setempat dan Biro Hukum Setda Provinsi Kalimantan Barat dalam pembahasan raperda retribusi dengan memperhatikan aspek efisiensi.
- Upaya-upaya melalui peningkatan koordinasi dengan pihak Kepolisian dan Bank Kalbar, peningkatan komitmen personil terhadap waktu yang telah ditentukan, penambahan personil yang proporsional dengan beban kerja dan peningkatan atau penyediaan sarana dan prasarana pelayanan perlu dilakukan untuk memperbaiki dan mempertahankan kinerja yang telah dicapai guna mengantisipasi perubahan dalam tuntutan para pengguna jasa akan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

DAFTAR RUJUKAN

- Halim, A. 2004. *Bunga Rampai Manajemen Keuangan Daerah*. Edisi Revisi. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Halim, A. 2007. *Akuntansi Sektor Publik: Akuntansi Keuangan Daerah*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Kaho, J.R. 1988. *Prospek Otonomi Daerah di Negara RI*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UGM.
- Kumorotomo. 2005. *Anggaran Berbasis Kinerja: Konsep dan Aplikasinya*. Yogyakarta: MAP UGM.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mahmudi. 2007. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.

- Mardiasmo. 2002a. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. 2002b. *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi.
- Mol, N.P. 1996. Performance Indicators in Dutch Department of Defence. *Financial Accountability & Management*. 12 (1).71–81.
- Tangkilisan, dan Hessel, N.S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. *Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.