

ANALISIS VALUE FOR MONEY DAN AKUNTABILITAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Benny Agus Trilaksono

Bennyagus77@gmail.com

Nur Handayani

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to examine, analyze and find out how the performance of Department of Culture and Tourism, Lamongan District, during 2017-2018, in which measured from its Report of Government Institution based on Value for Money perspective was. While, the data were primary and secondary. Moreover, the instrument in data collection technique used interview and documentation. The research result concluded the performance of Department of Culture and Tourism, Lamongan district was economical, efficient, and effective. Furthermore, cost efficiency of its performance was more increased within economic sector which based on comparison of budget (input) and budget realization. Besides, its measurement of efficiency used comparison of input and output. Meanwhile, the measurement of effectiveness could be seen from comparison of outcome and output. At this point, outcome was occurred as effect of program and implemented activities. The research result, from accountability which was measured by Performance Report of Government Institution and Standart of Government Accounting, concluded Department of Culture and Tourism, had implemented its Performance accountably. Additionally, from the evaluation of public service, it showed the department had fulfilled the users' needs of public services.

Keywords: value for money, economy, efficiency, efectiviness, accountability, public services

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur, menganalisis, serta mengetahui bagaimana kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan pada tahun 2017 dan 2018 yang diukur dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LKJIP) berdasarkan perspektif *Value For Money*. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan sumber data berupa data sekunder dan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan telah ekonomis, efisien dan efektif. Efisiensi biaya dari kinerja Dinas semakin meningkat, dalam segi ekonomi yang mengacu pada perbandingan anggaran (*input*) dengan realisasi anggaran. Pengukuran efisiensi menggunakan perbandingan input dengan output. Sedangkan pengukuran efektivitas dapat dilihat dari perbandingan *outcome* dan *output* dimana nilai *outcome* adalah dampak yang ditimbulkan atas program maupun kegiatan yang telah dilaksanakan. Hasil dari penilaian Akuntabilitas yang diukur dengan LKJIP dan Standar Akuntansi Pemerintahan menunjukkan bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan telah menjalankan kinerjanya dengan Akuntabel. Dan penilaian dari pelayanan publik yang dikeluarkan telah memenuhi kebutuhan pengguna layanan publik.

Kata kunci: *value for money*, ekonomi, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Organisasi sektor publik adalah organisasi yang berorientasi pada kepentingan publik. Karena orientasinya kepada kepentingan publik maka organisasi sektor publik tidak berorientasi pada laba sebagai tujuan akhirnya. Proses manajemen pada sebuah organisasi tetap berjalan pada organisasi sektor publik. Kegiatan perencanaan, pengendalian biaya dan kegiatan evaluasi tetap dijalankan di organisasi sektor publik seperti halnya yang dilakukan pada organisasi sektor swasta (Bastian, 2006). Organisasi sektor publik dituntut secara efektif dan efisien dalam melakukan pengelolaan di berbagai sumber daya yang dimiliki, sehingga

berbagai bentuk layanan yang diberikan (barang dan jasa) dapat memenuhi kualifikasi yang diharapkan oleh publik sebagai bentuk pengguna pelayanan dari yang dihasilkan oleh pemerintah.

Pemerintah merupakan organisasi sektor publik yang bertanggungjawab dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mencerdaskan kehidupan bangsa dengan pengelolaan keuangan berdasarkan prinsip ekonomis dan produktifitas. Salah satu ciri dari organisasi pemerintah yang baik adalah adanya transparansi, ekonomis, efektif, responsif dan akuntabel. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh pengguna layanan publik atau masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sejalan dengan pendidikan dan tingkat pengetahuan masyarakat, selain dari adanya pengaruh globalisasi yang terjadi.

Pengukuran kinerja merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi, termasuk juga dalam organisasi sektor publik. Selain anggaran sektor publik, pengukuran kinerja sangat diperlukan untuk menilai akuntabilitas suatu organisasi sektor publik dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik, berkualitas dan tepat sasaran kepada pengguna layanan. Pengukuran kinerja organisasi sektor publik dilakukan untuk membantu memperbaiki kinerja pemerintah dengan berfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja maupun kegiatan yang ada dalam organisasi. Selain itu ukuran kinerja digunakan sebagai pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan. Ketiga, untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan (Mardiasmo, 2009).

Konsep *value for money* merupakan sebuah prinsip pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasar pada tiga elemen utama yaitu: ekonomi, efisiensi, dan efektivitas. *Value for money* dapat tercapai di organisasi sektor publik jika organisasi telah menggunakan biaya input paling kecil untuk mencapai *output* yang optimal dalam mewujudkan atau mencapai tujuan dari organisasi. Disamping itu untuk mewujudkan pengelolaan pemerintahan yang baik (*good governance*) pada setiap organisasi pemerintah pusat maupun daerah perlu meningkatkan akuntabilitas yang baik dalam rangka meningkatkan pelayanan publiknya. Selain dengan memperhatikan dari perspektif *value for money* organisasi sektor publik juga harus memperhatikan akuntabilitasnya dalam hal mencapai tujuan serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam konteks organisasi pemerintahan, akuntabilitas publik dapat diartikan sebagai pemberian informasi kepada publik dan konstituen lainnya yang menjadi pemangku kepentingan (Mahmudi, 2010). Akuntabilitas bukan hanya kemampuan dalam menunjukkan bagaimana uang publik dibelanjakan, akan tetapi meliputi kemampuan bahwa uang publik tersebut telah dibelanjakan dan dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan pada setiap program maupun kegiatan organisasi yang ada secara ekonomis, efisien dan efektif. Akuntabilitas wajib dilakukan oleh suatu organisasi sektor publik yang terdiri dari berbagai dimensi. Terdapat empat dimensi akuntabilitas yang wajib dipenuhi oleh suatu organisasi sektor publik, yaitu: akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum (*accountability for probity and legality*), akuntabilitas proses (*process accountability*), akuntabilitas program (*program accountability*), dan akuntabilitas kebijakan (*policy accountability*). Akuntabilitas mengandung unsur kejelasan fungsi dalam organisasi pemerintah dan bagaimana cara untuk dapat mempertanggungjawabkannya. Akuntabilitas diperlukan supaya setiap organisasi pemerintah dapat melaksanakan tugasnya secara jujur dan terukur sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan menghindarkan penyalahgunaan wewenang serta kebijakan publik yang berlaku.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Permenpan Nomor 17 Tahun 2017). Fenomena yang sering terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu dengan

adanya pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah baik yang dilakukan secara langsung maupun melalui media massa, seperti halnya prosedur yang terlalu berbelit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besarnya biaya, persyaratan yang tidak ada transparansinya dan sikap pegawai yang kurang responsif terhadap pengguna pelayanan. Tata kelola pemerintahan yang baik dapat dipahami dengan memberlakukan karakteristik dasarnya yaitu sebagai berikut: partisipasi, kesetaraan, daya tanggap, penegakan hukum, wawasan kedepan, transparansi, efisiensi dan efektivitas, serta profesionalisme.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak masyarakat dan kebutuhan dasar masyarakat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat tercapai kinerja yang efisien dan efektif pada tugas dan tanggungjawabnya dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pengayoman kepada masyarakat untuk terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*), serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat atau pengguna pelayanan (Mulyadi, 2015). Beberapa instansi pemerintah telah menggunakan *value for money* dalam menyelenggarakan sasaran maupun tujuan dari program kegiatan yang telah disusun. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang baik dengan adanya akuntabilitas yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka didapatkan rumusan masalah penelitian adalah: Bagaimana Pengukuran *Value For Money* dan Akuntabilitas dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan. Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengukuran *value for money* dan akuntabilitas dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan.

TINJAUAN TEORITIS

Organisasi Sektor Publik

Organisasi sektor publik adalah organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum dan terkait dengan penyediaan barang maupun jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur oleh hukum yang berlaku. Organisasi sektor publik dikatakan mempunyai kinerja atau performa (*performance*) yang baik jika segala aktivitasnya berada dalam kerangka anggaran dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi dengan jangka panjang, serta mampu mewujudkan strategi yang dipunyai (Nordiawan dan Hertianti, 2006). Menurut Sugandi (2011:25) dalam perkembangan ilmu administrasi publik di Indonesia, organisasi sektor publik merupakan organisasi yang berbeda dengan organisasi swasta. Organisasi sektor publik biasanya mencirikan dengan tidak mencari keuntungan akan tetapi lebih kepada mendapatkan manfaat yang ditimbulkan.

Menurut Mahsun (2009) tipe organisasi sektor publik dilihat dari tujuan dan sumber pendanaannya dibagi menjadi dua yaitu: (1) *Pure Non Profit Organization* adalah organisasi yang menyediakan atau menjual barang atau jasa dengan maksud untuk melayani dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sumber pendanaan organisasi ini berasal dari pajak, retribusi, dan penerimaan pemerintah lainnya; (2) *Quasi Non Profit Organization* adalah organisasi yang menyediakan atau menjual barang atau jasa dengan maksud untuk melayani dan memperoleh keuntungan (surplus). Sumber pendanaan organisasi ini berasal dari investor pemerintah atau swasta dan kreditor.

Pengukuran Kinerja

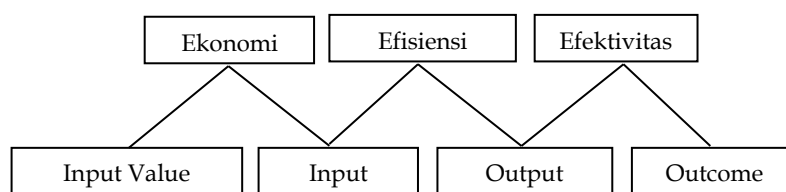
Mahsun (2011:141) Menerangkan bahwa kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Deskripsi dari kinerja menyangkut dari tiga komponen penting, yaitu: tujuan, ukuran dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi dalam mencapai peningkatan kinerja seluruh sumber daya organisasi. Tujuan ini akan memberikan arah serta mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan oleh setiap organisasi terhadap setiap sumber dayanya.

Pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas: efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan), hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud dan tujuan yang diinginkan, serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Robertson, 2002 dalam Mahsun, 2011:141).

Pengukuran kinerja digunakan dalam menentukan kelayakan biaya pelayanan (*cost of service*) yang dibebankan kepada masyarakat atau pengguna jasa publik. Tujuan dilakukannya pengukuran kinerja pada organisasi sektor publik menurut Mahmudi (2010:14) adalah: (1) Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan sebuah organisasi; (2) Memperbaiki kinerja pada periode selanjutnya; (3) Menyediakan sarana pembelajaran pegawai; (4) Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam membuat sebuah keputusan; (5) Pemberian *reward* dan *punishment*; (6) Motivasi pegawai; (7) Menciptakan akuntabilitas pegawai.

Value For Money

Menurut Mardiasmo (2009:4) *value for money* merupakan inti pengukuran kinerja pada sebuah organisasi pemerintahan atau organisasi sektor publik yang mendasarkan pada tiga elemen utama yaitu: ekonomi, efisiensi, dan efektivitas. Manfaat implementasi *value for money* pada organisasi sektor publik adalah sebagai berikut: (1) Menurunkan biaya yang berhubungan dengan pelayanan publik atas penghematan dalam penggunaan *input*; (2) Memberikan kesadaran kepada organisasi sektor publik terkait dengan pengelolaan uang publik (*public cost awareness*) sebagai dasar dalam melaksanakan dan mewujudkan akuntabilitas publik; (3) Meningkatkan efektivitas dari pelayanan publik, dengan artian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah tepat sasaran; (4) Pengalokasian dana belanja organisasi yang lebih berorientasi pada kepentingan publik sehingga terpenuhinya kebutuhan publik dan dapat meningkatkan kesejahteraan publik. Secara skematis pengukuran kinerja organisasi sektor publik berdasarkan konsep *value for money* dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1
Pengukuran Value for Money
Sumber: Pengukuran Kinerja Sektor Publik, Mahsun 2006

Berikut pengertian dari masing-masing elemen tersebut:

Ekonomi

Ekonomi merupakan pemerolehan *input* dengan kualitas dan kuantitas tertentu pada harga yang terendah. Ekonomi dapat diartikan sebagai suatu perbandingan pada *input* (masukan) dengan *input value* (nilai dari masukan), yang dinyatakan dengan satuan moneter. Ekonomi terkait dengan sejauh mana organisasi sektor publik dapat menjalankan dan meminimalisir *input resource* dengan menghindari sebuah pengeluaran yang tidak produktif atau pengeluaran yang boros (Mardiasmo, 2009:4). Adapun perhitungan ekonomi sebagai berikut:

$$\text{Ekonomi} = \frac{\text{Input}}{\text{Input value}} \times 100\%$$

Ketentuan:

Jika < 100% berarti ekonomis

Jika > 100% berarti tidak ekonomis

Jika = 100% berarti ekonomis berimbang

Efisiensi

Efisiensi merupakan pencapaian *output* yang maksimal dengan *input* tertentu atau penggunaan *input* yang serendahya untuk mencapai suatu *output* tertentu. Efisiensi merupakan perbandingan antara *output* dengan *input* yang kemudian dikaitkan dengan standar kinerja atau target yang telah ditetapkan (Mardiasmo, 2009:4). Adapun perhitungan efisiensi sebagai berikut:

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

Ketentuan:

Jika < 100% berarti efisien

Jika > 100% berarti tidak efisien

Jika = 100% berarti efisien berimbang

Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu tingkatan dari pencapaian hasil program maupun kegiatan organisasi dengan target yang telah ditetapkan. Kegiatan operasional dapat dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut dapat mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan. Efektivitas merupakan perbandingan *outcome* dengan *input* (Mardiasmo, 2009:4). Adapun perhitungan Efektivitas sebagai berikut:

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

Ketentuan:

Jika > 100% berarti efektif

Jika < 100% berarti tidak efektif

Jika = 100% berarti efektivitas berimbang

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas

kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah yang berhak serta memiliki kewenangan untuk menerima pertanggungjawaban dari pihak pemegang amanah (Mardiasmo, 2002:20). Suatu akuntabilitas tidaklah abstrak tapi konkret dan harus ditentukan oleh hukum melalui seperangkat prosedur yang spesifik mengenai masalah apa saja yang perlu untuk dipertanggungjawabkan. Akuntabilitas berkaitan dengan seberapa baik prosedur hukum yang telah diikuti untuk membentuk suatu keputusan administratif publik yang harus dihormati oleh pegawai sipil dan otoritas publik.

Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah diatur berdasarkan peraturan presiden nomor 29 tahun 2014 yang menyatakan bahwa akuntabilitas kinerja merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan suatu keberhasilan dan kegagalan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggungjawaban secara periodik. Wujud dari pertanggungjawaban tersebut kemudian disusun dan disampaikan dalam bentuk Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP).

Menurut Mardiasmo (2002:21) terdapat empat dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik, yang diantaranya sebagai berikut: (1) Akuntabilitas Kejujuran dan Akuntabilitas Hukum (*accountability for probity and legality*); (2) Akuntabilitas Proses (*Process accountability*); (3) Akuntabilitas Program (*Program Accountability*); (4) Akuntabilitas Kebijakan (*Policy Accountability*). Menurut Sulistoni (2000:35) pemerintahan yang *accountable* memiliki ciri-ciri sebagai berikut: (1) Mampu menyediakan informasi penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, responsif, cepat, dan tepat kepada masyarakat; (2) Mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat; (3) Mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap kebijakan publik yang diambil secara proporsional; (4) Memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam melaksanakan proses pembangunan dan pemerintahan; (5) Tersedianya sarana bagi publik untuk menilai kinerja pemerintah. Melalui pertanggungjawaban publik yang ada, maka masyarakat dapat menilai tingkat pencapaian pelaksanaan program dan kegiatan pemerintah.

Pelayanan Publik

Pelayanan adalah setiap tindakan maupun kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dengan prosesnya, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik (Ibrahim, 2008:22). Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya dalam penyediaan pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima layanan. Jika layanan publik yang diterima telah sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat diartikan layanan yang dihasilkan mempunyai kualitas yang baik, namun sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan itu buruk. Prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus diterapkan oleh organisasi sektor publik diantaranya sebagai berikut: (1) Kesederhanaan; (2) Kejelasan; (3) Kepastian Waktu; (4) Akurasi; (5) Keamanan; (6) Tanggung Jawab; (7) Kemudahan Akses; (8) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; (9) Kelayakan Sarana dan Prasarana; (10) Kenyamanan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari organisasi pemerintahan serta Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, Jenis pelayanan tersebut dikelompokkan berdasarkan ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu: (1) Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa penelitian, pencatatan,

pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi; (2) Pelayanan barang adalah jenis pelayanan yang diberikan kepada publik berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen secara langsung. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda fisik, misalnya berupa pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon; (3) Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya berupa pelayanan perbankan, pelayanan pos, pelayanan kesehatan, dan pelayanan pemadam kebakaran.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian

Penelitian yang digunakan penulis adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif, dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan oleh peneliti dengan cara memasuki lapangan. Karakteristik dari penelitian kualitatif menurut Moleong (2002:4) adalah: (1) Penelitian dilakukan pada latar belakang ilmiah atau konteks keseluruhan. Penulis melakukan penelitian pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan; (2) Manusia sebagai alat, yang berarti manusia dikategorikan sebagai pengumpul, pengolah, dan penganalisis data yang dibutuhkan dalam penulisan ilmiah; (3) Data yang dikumpulkan oleh peneliti merupakan data yang bersifat deskriptif. Profil organisasi dan berbagai data lainnya dikumpulkan dengan tujuan mendapatkan suatu gambaran situasi pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan; (4) Hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama dari pihak penulis dengan pihak yang bersangkutan dalam melakukan penyusunan ilmiah ini.

Pada penelitian kualitatif ini tidak dapat diperoleh maupun diukur dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk mengembangkan teori dan menggambarkan realita secara kompleks yang ada di masyarakat. Objek dalam penelitian ini menggunakan Laporan Realisasi Anggaran dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan yang beralamat di Jalan Sunan Giri Nomor 1 Lamongan.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data yang digunakan, yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer sendiri menurut Indrianto dan Supomo (2002:147) merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung, dimana data diperoleh dengan melakukan observasi dan melakukan wawancara langsung kepada pihak yang bersangkutan. Sedangkan data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh peneliti dengan cara tidak langsung melainkan melalui media perantara (diperoleh dari catatan atau dokumen pihak lain). Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini diantaranya adalah: (1) Survei pendahuluan bertujuan untuk mengetahui gambaran umum mengenai objek penelitian, situasi maupun kondisi, dan permasalahannya yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian; (2) Wawancara, merupakan penggunaan teknik

pengumpulan dengan menggunakan teknik tanya jawab secara lisan dan bertatap muka secara langsung terhadap objek penelitian; (3) Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memeriksa secara langsung pada dokumen, arsip-arsip, catatan tertulis, serta buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Adapun langkah-langkah dalam melakukan analisis data adalah sebagai berikut: (1) Pengumpulan informasi dan mengidentifikasi data pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan terkait dengan kegiatan operasional organisasi, dan program kerja yang akan dicapai; (2) Mendeskripsikan data penelitian yang terkait dengan kajian penelitian pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan; (3) Melakukan analisis data dan pembahasan mengenai pengukuran *value for money* dan akuntabilitas dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan; (4) Penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penilaian *Value For Money* Ekonomi

Berdasarkan capaian kinerja pada laporan kinerja instansi pemerintah Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan tahun 2017 sampai dengan 2018, target anggaran serta realisasi anggaran yang telah dicapai sebagai berikut:

Tabel 1
Realisasi Anggaran Belanja Tahun 2017-2018

Tahun	Belanja Daerah	Input Value	Input	Selisih	Persentase
2017	Belanja Tidak Langsung	3.353.488.000	3.326.265.080	27.222.920	96,52%
	Belanja Langsung	5.398.929.400	5.122.325.078	276.604.322	
	Total	8.752.417.400	8.448.590.158	303.827.242	
2018	Belanja Tidak Langsung	3.439.903.000	3.301.837.475	138.065.525	94,87%
	Belanja Langsung	5.719.019.000	5.388.059.797	330.959.203	
	Total	9.158.922.000	8.689.897.272	469.024.728	

Sumber : Data Sekunder diolah, 2020

Dari tabel diatas, anggaran pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan tahun 2018 lebih besar dari anggaran tahun 2017. Anggaran yang ditetapkan pada tahun 2017 sebesar Rp8.752.417.400 dan realisasinya sebesar Rp8.448.590.158 sedangkan pada tahun 2018 anggaran yang ditetapkan Rp9.158.922.000 dan realisasinya sebesar Rp8.689.897.272. Dengan perolehan persentase pada tahun 2017 sebesar 96,52% dan pada tahun 2018 sebesar 94,87%, dengan demikian pencapaian tingkat ekonomis yang tinggi diperoleh pada tahun 2018. Sisa lebih pembiayaan anggaran pada tahun 2017 sebesar Rp303.827.242 dan tahun 2018 sebesar Rp469.024.728 dengan demikian dapat diketahui bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan telah menjalankan program kegiatan dan kegiatan operasional dengan seekonomis mungkin, hal ini dapat dilihat dari jumlah penyerapan anggaran atau realisasi lebih kecil dari jumlah anggaran yang telah ditetapkan selain itu dengan terdapatnya sisa lebih pembiayaan anggaran, yang mana dari setiap targetan pembelanjaan sudah tercapai semua.

Berikut ini terdapat hasil wawancara dengan informan selaku Bagian Program Evaluasi dan Keuangan yang menyatakan bahwa;

“Seluruh pembelanjaan pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Lamongan sudah terpenuhi semua dengan baik, adanpun sisa anggarannya tidak dialokasikan ke program manapun karena setiap pembelanjaan yang dilakukan jika ada lebinya itu akan otomatis langsung masuk ke kas daerah lamongan, kurang lebih pembelanjaan tidak ada yang melebihi dari anggaran, karena sudah ada anggaran yang ditetapkan kepada Disparbud ya dengan seperti itu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sudah bisa dikatakan ekonomis”.

Berdasarkan analisis pengukuran dari segi ekonomis pada tahun 2017 dan 2018 dan hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan telah berhasil menjalankan berbagai programnya dengan menggunakan anggaran dana yang lebih kecil dari anggaran yang telah ditetapkan, maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan telah mampu menyelenggarakan program atau kegiatan secara Ekonomis.

Efisiensi

Efisiensi merupakan penggunaan *input* yang terendah untuk mencapai *output* tertentu. suatu kegiatan operasional dikatakan efisien apabila suatu produk atau hasil kerja tertentu dapat dicapai dengan penggunaan sumber daya dan dana serendah-rendahnya (*spending well*). Berikut ini adalah tabel efisiensi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan tahun 2017 sampai dengan 2018:

Tabel 2
Pengukuran Efisiensi Tahun 2017 - 2018

Tahun	Output	Input	Persentase	Keterangan
2017	5.398.929.400	5.117.343.078	97,19%	Terdapat 50 kegiatan, 49 kegiatan terealisasi dan 1 kegiatan tidak terealisasi
2018	5.719.019.000	5.388.059.797	94,21%	Terdapat 35 kegiatan, 34 kegiatan terealisasi dan 1 kegiatan tidak terealisasi

Sumber : Data Sekunder diolah, 2020

Berdasarkan tabel tersebut diketahui pada tahun 2017 Dinas Pariwisata dan Kebudayaan telah menyerap anggaran sebesar Rp5.117.343.078 dari dana anggaran sebesar Rp5.398.929.400 atau sebesar 97,19% dari dana anggaran yang tersedia. Terdapat sejumlah 49 kegiatan dari berbagai program kerja telah dijalankan atau terealisasi dan kegiatan yang tidak terealisasi sejumlah 1 kegiatan. Sedangkan di tahun 2018 dari kegiatan yang telah dilaksanakan, telah menyerap anggaran sebesar Rp5.388.059.797 dari anggaran yang disediakan sebesar 5.719.019.000 atau sebesar 94,21% dari dana yang tersedia dan telah berhasil menjalankan atau merealisasikan 34 kegiatan adapun kegiatan yang tidak terealisasi sejumlah 1 kegiatan.

Adapaun kegiatan yang tidak terealisasi pada tahun 2017 sejumlah 1 kegiatan dikarenakan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan tidak menerima adanya tagihan dari Provinsi Jawa Timur mengenai pajak baliho kepariwisataan ditahun 2016 pada kegiatan penyediaan sewa gedung/tempat/gudang. Sedangkan ditahun 2018 kegiatan yang tidak terealisasi yaitu pengembangan desa wisata dikarenakan tidak lengkapnya pengadministrasian oleh pihak perkumpulan Hidora sampai batas waktu yang telah ditentukan oleh BPKAD.

Pengukuran efisiensi dilakukan dengan menggunakan perbandingan antara *output* yang dihasilkan terhadap *input* yang digunakan (*cost of output*) dikali 100% untuk menghasilkan persentase pencapaian dari program maupun kegiatan yang telah

dilaksanakan, pengukuran ini berdasarkan konsep *value for money*. Berikut ini terdapat hasil wawancara terkait efisiensi pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dengan bapak Dio selaku sub bagian keuangan sebagai berikut:

“ sudah efisien, karena hampir semua program pada sertiap tahunnya telah mencapai target yang sudah ditetapkan dan kebanyakan dari program tidak ada yang kekurangan anggaran, justru secara umum penyerapan anggarannya terdapat sisa lebih pada setiap kegiatan. selain itu dapat dilihat dari jumlah program yang berkurang dari tahun sebelumnya, jadi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan bisa dikatakan untuk tahun 2018 lebih efisien dari tahun 2017”.

Berdasarkan analisis pengukuran dari segi Efisiensi pada tahun 2017 dan 2018 menunjukkan bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan telah berhasil menjalankan berbagai programnya sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan atau yang tercantum pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan menggunakan anggaran dana dengan serendahnya, maka dengan demikian dapat diperoleh kesimpulan bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan telah mampu menyelenggarakan program atau kegiatan secara Efisien.

Efektivitas

Efektivitas merupakan perbandingan antara hasil yang diharapkan (target) dengan hasil yang sesungguhnya dicapai, hasil yang diharapkan merupakan *outcome* dan hasil yang dicapai merupakan *output*. Berikut adalah tabel pengukuran kinerja dari segi efektivitas:

Tabel 3
Pengukuran Efektivitas Tahun 2017-2018

Indikator kinerja	2017		Capaian	2018		Capaian
	Outcome	Output	%	Outcome	Output	%
Peningkatan Wisnus	2.364.647	2.365.791	100,05	2.365.642	2.627.866	111,08
Peningkatan wisman	185	282	152,43	190	226	118,95
Jumlah Retribusi Daerah	884.760.000	887.160.000	100,27	903.660.000	903.719.000	100,01
Benda/ Kawasan Cagar Budaya	59	95	101,72	60	61	101,66
Peningkatan Kelompok Seni Berprestasi	37	38	102,70	40	41	102,50

Sumber : Data Sekunder diolah, 2020

Menurut Mardiasmo (2009:131) suatu kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir dan kebijakan (*spending wesely*). Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan mengalami penurunan yang cukup signifikan pada indikator kinerja Wisatawan Mancanegara (WISMAN) pada tahun 2018. Pencapaian ditahun 2017 dengan target 185 orang dapat terealisasi sebesar 282 orang atau dengan persentase capaian 152,43% sedangkan pada tahun 2018 dengan target 190 orang dapat terealisasi sebesar 226 orang atau dengan persentase sebesar 118,95%. Berikut ini terdapat hasil wawancara dengan bagian sub program Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sebagai berikut:

“penurunan jumlah pengunjung ditahun 2018 disebabkan karena minimnya pengembangan wahana wisata yang terdapat di Wisata Bahari Lamongan dan Maharani Zoo and Goa, walaupun ditahun 2017 terdapat berbagai macam tempat wisata yang bermunculan disetiap kecamatan, akan tetapi yang paling dominan mendorong peningkatan terhadap jumlah wisatawan mancanegara

tersebut dari wbl dan mazoogo, kalau wisata yang terapat disetiap daerah itu akan mendorong jumlah kunjungan wisatawan nusantara. Lebih dominan dikunjungi masyarakat daerah lamongan dan sekitarnya karena masih baru belum terlalu banyak yang mengenal”.

Berdasarkan pengukuran dari segi Efektivitas pada tahun 2017 dan 2018 menunjukkan bahwa sasaran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan atau dari kelima indikator kinerja telah berhasil dijalankan sesuai sasaran yang telah ditetapkan, maka dapat disimpulkan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan telah menyelenggarakan program atau kegiatannya secara Efektif.

Penilaian Akuntabilitas

Akuntabilitas Kejujuran dan Hukum

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan telah memenuhi akuntabilitas Hukum dengan melaksanakan perencanaan, penyusunan anggaran, dan penggunaan dana anggaran dengan memperhatikan Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2010 dan telah menjalankan prosedur maupun peraturan yang berlaku di Kabupaten Lamongan sepertihalnya Peraturan Bupati Lamongan maupun Peraturan Daerah mengenai Pengelolaan Keuangan Daerah dan penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan. Berikut ini terdapat hasil wawancara dengan iforman selaku Kasubbag Program, Evaluasi dan Keuangan sebagai berikut:

“Dalam susunan anggaran dan pelaporan keuangan yang resmi harus selalu memiliki standar-standar yang telah ditetapkan, hal tersebut berguna agar laporan keuangan lebih terstruktur, mudah dimengerti dan dipahami oleh setiap pengguna. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan merupakan instansi pemerintahan yang mana memiliki standar yang disebut dengan SAP atau Standar Akuntansi Pemerintahan dalam melaksanakan pelaporan keuangan. Kalau peraturan lainnya itu ada dari perbup mengenai sistem dan prosedur akuntansi.”

Perencanaan, penyusunan anggaran, dan penggunaan dana anggaran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dengan memperhatikan Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) dan peraturan yang berlaku di Kabupaten Lamongan dilaksanakan guna memberikan hasil kinerja yang lebih baik berdasarkan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan, selain itu digunakan juga dalam mempertanggungjawabkan proses rencana kerja dengan baik agar sesuai dengan regulasi yang berlaku demi mewujudkan pemerintahan yang akuntabel.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan telah memenuhi akuntabilitas kejujuran dengan bentuk memberikan sanksi dan teguran kepada setiap staff apabila terdapat penyalahgunaan jabatan yang dilakukan oleh seluruh staff, sepertihalnya pelimpahan tanggungjawab kepada staff lain, hal ini dijalankan supaya tidak adanya tindakan penyalahgunaan jabatan maupun tindakan yang menjurus pada tindakan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Teguran yang dilakukan juga sebagai bahan evaluasi terhadap staff untuk terus memperbaiki kinerjanya sesuai dengan prosedur yang berlaku demi tercapainya hasil kinerja yang baik dalam mencapai sasaran yang ditetapkan pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan.

Akuntabilitas Program

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan telah memenuhi akuntabilitas Program dengan menetapkan indikator kinerja pada setiap program. Indikator kinerja digunakan sebagai bahan atau acuan dalam menetapkan rencana kinerja tahunan. Indikator kinerja yang diterapkan pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan memiliki tujuan agar setiap program maupun kegiatan dalam penyelenggaraannya selalu terarah dan dapat meningkatkan keberhasilan suatu program maupun kegiatan, selain itu indikator kinerja memberikan

informasi mengenai hasil kinerja seluruh staff yang mana dari informasi ini dapat dijadikan salah satu pedoman dalam menyusun manajemen kerja yang baik pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Hal tersebut didukung dengan adanya pernyataan dari informan selaku Kasubbag Program, Evaluasi dan Keuangan yang menyatakan bahwa:

“Indikator kinerja dilakukan oleh setiap pimpinan SKPD yang mana pada setiap awal tahun itu disampaikan kepada Bupati. Indikator kinerja itu acuan yang digunakan dalam menetapkan rencana kinerja tahunan. Pentingnya Indikator kinerja perlu ditetapkan pada setiap instansi karena dengan adanya indikator kinerja inilah yang digunakan sebagai dasar pengukuran capaian kinerja yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan untuk dijadikan pedoman untuk menyelenggarakan tugasnya dan dijadikan pedoman bagi para penanam modal untuk mengembangkan kepariwisataan di kawasan Kabupaten Lamongan.”

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan telah memenuhi akuntabilitas program dengan selalu melakukan analisis program dan keuangan, dan membuat laporan kepada atasan setiap kegiatan maupun program yang telah selesai dilaksanakan agar seluruh staff dan atasan dapat mengetahui realisasi yang dijalankan pada setiap kegiatan. Hal tersebut juga didukung dengan penjelasan dari hasil wawancara bersama informan selaku Subbag Keuangan:

“ Analisis sangat perlu untuk dilaksanakan, karena dengan ini kami bisa mengetahui sejauh mana program maupun kegiatan dijalankan dengan anggaran dana yang tersedia, dan dapat diketahui juga bahwa perbandingan antara anggaran yang ditetapkan dengan anggaran realisasinya itu sejauh mana apakah terserap dengan baik atau tidak. Dan juga sebagai bahan evaluasi untuk tahun ini dan dijadikan perbaikan terhadap program yang akan dilaksanakan pada tahun mendatang, agar program dapat berjalan dengan ekonomis dan efisien, serta efektif.”

Dengan adanya analisis tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dari setiap program maupun kegiatan, hasil dari setiap evaluasi akan digunakan atau dipertimbangkan dalam melaksanakan program serta dijadikan tolak ukur dalam menjalankan kegiatan kedepannya, agar tercapai suatu program yang berjalan dengan ekonomis, efisien dan efektif serta sesuai dengan rencana strategis pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan telah memenuhi akuntabilitas program dengan menerbitkan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan sesuai dengan waktu yang ditentukan dan LAKIP/LKJIP dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam merencanakan program maupun kegiatan pada tahun selanjutnya, terbukti dengan pelaporan Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan yang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan selalu diterbitkan kepada publik yaitu di posting di website resmi dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Laporan kinerja instansi pemerintahan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam merencanakan program maupun kegiatan pada tahun selanjutnya karena memuat informasi-informasi capaian kinerja selama satu tahun dan dengan adanya laporan kinerja instansi pemerintahan sebagai sumber informasi untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan pelaksanaan suatu program maupun kegiatan. Hal tersebut didukung dengan pernyataan dari informan selaku Subbag Program dan Evaluasi yang menyatakan bahwa:

“Sudah dijalankan sesuai dengan aturan yang ada. Kalau masalah pertimbangan untuk tahun selanjutnya itu juga penting karena dengan begitu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dapat mengambil keputusan yang terbaik untuk dijalankan pada tahun selanjutnya, karena dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan ini memuat informasi keberhasilan kinerja dalam satu tahun.”

Penilaian Pelayanan Publik

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan telah menerapkan prinsip pelayanan publik yaitu kejelasan dengan penyediaan dan pemberian informasi terkait pelayanan kepada masyarakat. Terdapat beberapa informasi yang dilakukan dengan menginformasikan secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait. Hal tersebut didukung dengan penjelasan dari informan selaku pengguna layanan pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan yang menyatakan bahwa:

“ Untuk akses informasi mengenai pelayanan yang ada di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sudah cukup, akan tetapi masih harus ditingkatkan lagi dan sering di *update* di website maupun sosial media seperti instagram, agar memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mengikuti setiap informasi yang ada terkait kepentingan yang dibutuhkan masyarakat.”

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan telah menerapkan prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan dengan terpenuhinya pemberian pelayanan dengan alur dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Alur pelayanan yang diberikan sepertihalnya dalam bentuk fasilitasi kesenian, fasilitasi perijinan, adapun diterbitkannya Standar Operasional Prosedur terkait dengan Perijinan Usaha Pariwisata atau Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang memuat berbagai macam alur pengajuan serta kelengkapan berkas yang harus dipersiapkan. Perbaikan kinerja staff terkait pelayanan selalu dilakukan evaluasi guna menghasilkan pelayanan yang maksimal kepada pengguna layanan. Adapun hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan, sebagai berikut:

“Sudah merasa terbantu dengan yang dilakukan oleh petugas Dinas Pariwisata, menurut saya sudah bekerja dengan baik.”

Pemberian pelayanan dengan alur dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat tersebut dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan sebagai bentuk organisasi sektor publik yang memiliki peran untuk memberikan kebutuhan atau pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan dilakukan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat agar setiap layanan dapat berjalan dengan baik dan mudah diterima oleh masyarakat.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan telah berhasil menjalankan pelayanan dengan tingkat yang sama dan adil. Adapun hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan, menyatakan bahwa:

“Iyaa.. saya rasa mendapat perlakuan yang sama, saya tidak melihat ada perlakuan yang berbeda, sesuai standar seperti dalam hal pengantrian pelayanan.”

Hal tersebut didukung dengan pernyataan informan selaku Kasubbag Program, Evaluasi dan Keuangan sebagai berikut:

“Perlakuan adil sudah seharusnya diberikan kepada masyarakat, kami tidak memandang harus kepada siapa pelayanan yang diberikan, semua mendapat perlakuan yang sama dan adil terhadap pelayanan yang kami berikan.”

Perlakuan adil harus selalu diterapkan dalam menjalankan tugas agar setiap kinerja mendapatkan hasil yang maksimal dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, karena pada dasarnya layanan publik merupakan layanan yang harus dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian terwujudnya pemberian pelayanan secara adil kepada masyarakat sehingga timbul pelayanan yang diharapkan bagi pengguna layanan publik berhasil diselenggarakan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan telah menerapkan prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dengan melakukan tanggungjawab kinerjanya dengan cepat, sikap ramah dan sopan. Pemberian pelayanan secara responsif kepada masyarakat diharapkan dapat mempermudah dan memberikan rasa kepastian bagi pengguna layanan yang sesuai dengan

prinsip pelayanan publik. Adapun hasil wawancara dengan informan selaku Kasubbag Program, Evaluasi dan Keuangan, sebagai berikut:

“Seluruh staff selalu mempertanggungjawabkan atas kinerjanya, dengan memenuhi tanggungjawabnya sesuai dengan peraturan yang berlaku maka seluruh staff selalu sopan dan ramah serta cepat dalam melayani kebutuhan masyarakat. pasti sebagai manusia selalu akan memberikan yang terbaik bagi sesama.”

Hal tersebut didukung dengan pernyataan dari informan selaku pengguna layanan pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, sebagai berikut:

“Petugas sudah cepat, sopan dan ramah dalam melayani masyarakat.”

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan telah menerapkan prinsip kelayakan sarana prasarana dan kenyamanan dengan telah terpenuhinya dan penyediaan fasilitas yang dibutuhkan pengguna layanan, hal tersebut dibuktikan dengan adanya fasilitas penunjang bagi masyarakat selama memperoleh pelayanan yang diantaranya berupa: tempat parkir, masjid, ruang aula untuk latihan Dewan Kesenian Lamongan, toilet, dan ruang tunggu. namun terdapat fasilitas yang kurang sesuai kondisi yang baik yaitu fasilitas tempat parkir dan masjid. Sebagai organisasi sektor publik harus selalu memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan. Adapaun hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan sebagai berikut:

“Menurut saya sudah memperhatikan fasilitas yang tersedia untuk kebutuhan publik. akan tetapi perlu adanya kerapian terkait tempat parkir yang tersedia dan masjid.”

Hal tersebut didukung dengan pernyataan dari informan selaku Kasubbag Program, Evaluasi dan Keuangan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan yang menyatakan:

“Fasilitas yang kami sediakan untuk kebutuhan masyarakat sudah tersedia diantaranya meliputi tempat parkir, musholla, kelayakan ruang tunggu, tersedianya toilet, adanya *front office*. Semua ini dengan tujuan memberikan kemudahan, rasa yang aman dan nyaman kepada pengguna layanan dan supaya betah kalau ada penunnguan.”

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Menurut hasil analisis dan pembahasan tentang pengukuran *Value For Money* dan penilaian Akuntabilitas dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan, dapat disimpulkan bahwa: (1) Hasil pengukuran kinerja ditinjau dari segi ekonomis menunjukkan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dinyatakan dalam perhitungan persentase yaitu sebesar 96,52% untuk tahun 2017 dan di tahun 2018 sebesar 94,87%. Dengan demikian menunjukkan bahwa tingkat pencapaian kinerja telah ekonomis atau telah berhasil mengelola penggunaan anggaran dengan baik dan hemat; (2) Hasil pengukuran kinerja ditinjau dari segi efisiensi menunjukkan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten dinyatakan dalam perhitungan persentase yaitu sebesar 97,19% untuk tahun 2017 dan di tahun 2018 sebesar 94,21%. Terjadi peningkatan efisiensi pada tahun 2018 demikian menunjukkan bahwa tingkat pencapaian kinerja telah efisien atau telah berhasil menggunakan sumber daya dan dana dengan tingkat rendah untuk mencapai *output* yang besar; (3) Hasil pengukuran kinerja ditinjau dari segi efektivitas menunjukkan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan pada tahun 2017 dan 2018 dinilai efektif. Hal ini diukur berdasarkan hasil-hasil yang dicapai *output* maupun *outcome*. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan telah dapat menjalankan tujuan organisasi dimana seluruh target dapat direalisasikan sesuai yang diharapkan; (4) Pelaksanaan Akuntabilitas telah dijalankan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan dengan pengukur akuntabilitas kejujuran dan hukum serta akuntabilitas program didapatkan bahwa Dinas

Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan telah menjalankan akuntabilitas sesuai dengan peraturan yang ditetapkan; (5) Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan telah berhasil dijalankan dengan pelayanan yang diberikan, pengguna pelayanan telah memenuhi kebutuhannya dan layanan telah berhasil dilaksanakan dengan baik dan sopan oleh petugas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan.

Saran

Saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan dan bagi kesempurnaan penelitian selanjutnya yaitu: (1) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan harus dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya untuk tahun-tahun selanjutnya, agar terciptanya *good governance*. Untuk meningkatkan ekonomi, efisiensi, dan efektivitas program maupun kegiatan perlu diadakannya inovasi dalam setiap program maupun kegiatan agar berjalan dengan semakin baik lagi dan mampu mencapai tujuan serta sasaran; (2) Dalam proses perencanaan anggaran sebaiknya mengetahui rincian data-data yang dibutuhkan dalam pelaksanaan program maupun kegiatan, sehingga tidak terjadi selisih anggaran yang besar antara rencana anggaran dengan realisasi anggaran; (3) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan diharapkan dapat memperhatikan fasilitas yang tersedia dengan menyeluruh dengan melakukan pengontrolan maupun pengecekan rutin terhadap fasilitas yang ada, sehingga pengguna layanan dapat merasakan kenyamanan dengan fasilitas yang ada saat menerima pelayanan yang diberikan; (4) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dalam mengukur kinerja suatu organisasi tidak hanya menggunakan elemen yaitu ekonomi, efisiensi, dan efektivitas, tetapi perlu ditambah dengan elemen lain yaitu kesetaraan dan orientasi kepentingan umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, I. 2002. *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*. BPFE. Yogyakarta.
- Indrianto, N. dan B. Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk akuntansi dan manajemen*. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.
- Ibrahim, A. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju. Bandung.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Revisi. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. ANDI. Yogyakarta.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- _____. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- Moleong, L. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mulyadi, D. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Nordiawan, D. 2006. *Akuntansi Sektor Publik*. Salemba Empat. Jakarta.
- Nordiawan, D. dan A. Hertianti. 2010. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. No.260/KEP/M.PAN2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 123. Jakarta.
- Sugandi, Y. S. 2011. *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia)*. Graha Ilmu. Bandung.
- Sulistoni. 2003. *Figih Korupsi : Amanah Vs Kekuasaan*. Somasi. Nusa Tenggara Barat.