



KEL 8

# **AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK**



**Pengukuran Kinerja  
Sektor Publik**

# ANGGOTA KELOMPOK



**Daffa Raihan  
Sofwan S  
(2313031039)**



**Adella Putri  
Rizkia  
(2313031044)**

# PENGERTIAN DAN KARAKTERISTIK ORGANISASI SEKTOR PUBLIK

Sektor publik seringkali dipahami sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum.

karakteristiknya organisasi publik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu

- pure nonprofit organizations
- quasi nonprofit organizations.





# PENGERTIAN KINERJA DAN PENGURANGAN KINERJA

## Pengertian Kinerja

Kinerja (performance) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi

## Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan suatu aktivitas penilaian pencapaian target—target tertentu yang diderivasi dari tujuan strategis organis



# **MAKSUD DAN TUJUAN**

## **PENGUKURAN KINERJA SEKTOR PUBLIK**

Pengukuran kinerja merupakan suatu instrumen yang digunakan untuk menilai luaran dari suatu kegiatan terhadap target dan tujuan yang telah ditetapkan. Sistem pengukuran kinerja sektor publik adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer publik menilai capaian suatu strategi melalui tolok ukur kinerja yang ditetapkan.



# MANFAAT PENGUKURAN KINERJA SEKTOR PUBLIK



- Memastikan pemahaman para pelaksana akan ukuran yang digunakan untuk pencapaian kinerja
- Memastikan tercapainya rencana kinerja yang telah disepakati
- Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan rencana kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja
- Memberikan penghargaan dan hukuman yang obyektif atas prestasi pelaksana yang telah diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati
- Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi
- Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan

# ELEMEN **POKOK** PENGUKURAN KINERJA



Menetapkan  
tujuan,  
sasaran, dan  
strategi  
organisasi

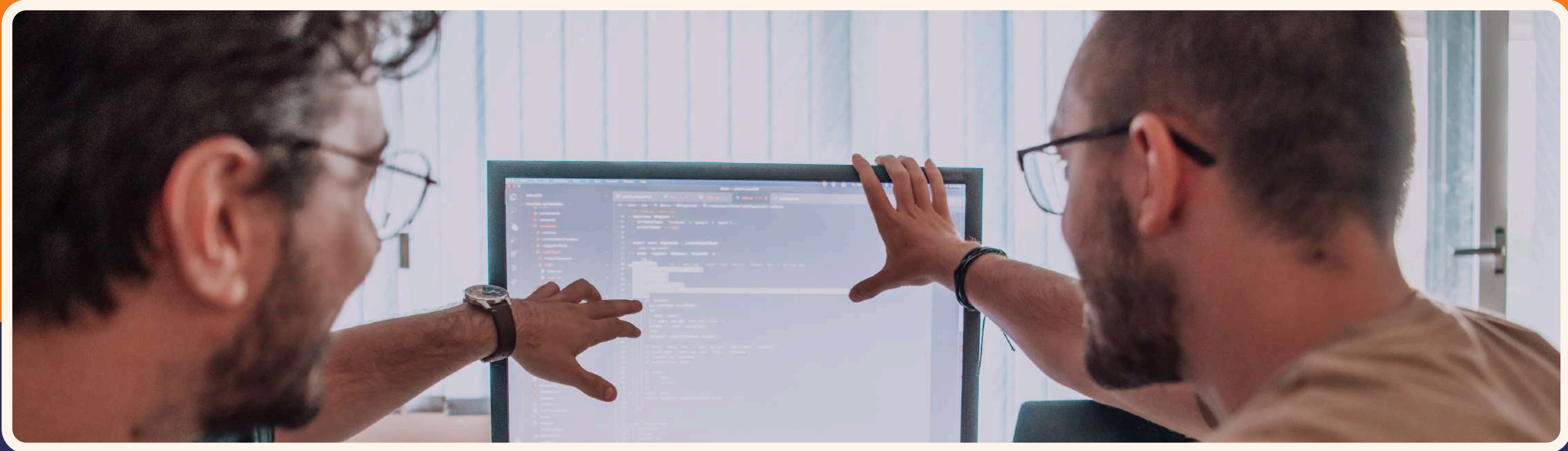


Merumuskan  
indikator dan  
ukuran  
kinerja  
Indikator  
kinerja



Mengukur  
tingkat  
ketercapaian  
tujuan dan  
sasaran-  
sasaran

# DEFINISI INDIKATOR KINERJA



Definisi indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja (performance indicators) adalah suatu variabel yang digunakan untuk mengekspresikan secara kuantitatif efektivitas dan efisiensi proses atau operasi dengan berpedoman pada target-target dan tujuan organisasi

# PENGEMBANGAN INDIKATOR KERJA



## 1. Biaya Pelayanan

Indikator biaya biasanya diukur dalam bentuk biaya unit (unit cost), misalnya biaya per unit pelayanan



## 2. Pengguna

Indikator penggunaan pada dasarnya membandingkan antara jumlah pelayanan yang ditawarkan (supply of service) dengan permintaan publik (public demand).



## 3. Kualitas dan Standar Pelayanan

Indikator kualitas dan standar pelayanan merupakan indikator yang paling sulit diukur, karena menyangkut pertimbangan yang sifatnya



# PENGEMBANGAN INDIKATOR KINERJA



- **Cakupan pelayanan (coverage)**  
Indikator cakupan pelayanan perlu dipertimbangkan apabila terdapat kebijakan atau peraturan perundangan yang mensyaratkan untuk memberikan pelayanan dengan tingkat pelayanan minimal yang telah ditetapkan



# PENGEMBANGAN INDIKATOR KINERJA



- **Kepuasan (satisfaction)**  
Indikator kepuasan biasanya diukur melalui metode jajak pendapat secara langsung. Bagi pemerintah daerah, metode penjangkauan aspirasi masyarakat (need assessment),

# KESIMPULAN

Pengukuran kinerja sektor publik memiliki peran penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi pengelolaan sumber daya publik. Melalui pengukuran kinerja, instansi pemerintah dapat mengetahui sejauh mana program dan kebijakan yang dijalankan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengukuran ini juga berfungsi sebagai alat kontrol dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan agar sesuai dengan visi dan misi organisasi. Selain itu, pengukuran kinerja membantu menciptakan akuntabilitas publik dengan memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana dana publik digunakan untuk kesejahteraan masyarakat.

Pengukuran kinerja sektor publik tidak hanya menekankan aspek keuangan, tetapi juga mencakup dimensi nonkeuangan seperti kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, serta efektivitas program. Dengan indikator kinerja yang tepat, organisasi publik dapat mengidentifikasi kelemahan serta memperbaiki strategi pelaksanaan program agar lebih efisien dan berorientasi pada hasil. Oleh karena itu, penerapan sistem pengukuran kinerja yang komprehensif akan membantu instansi publik meningkatkan kinerja secara berkelanjutan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

# STUDI KASUS

Pada tahun 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Y menghadapi banyak keluhan dari masyarakat terkait lamanya proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik dan akta kelahiran. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat (IKM) yang dilakukan pada awal tahun, hanya 62% warga yang merasa puas terhadap pelayanan Disdukcapil. Masalah utama yang ditemukan adalah waktu pelayanan yang tidak konsisten, sistem antrean online yang sering mengalami gangguan, serta kurangnya tenaga pelayanan di jam sibuk. Sebagai bentuk tanggung jawab dan transparansi publik, pemerintah kota memutuskan untuk melakukan pengukuran kinerja terhadap Disdukcapil dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard, yang menilai dari empat aspek: keuangan, pelanggan (masyarakat), proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan pegawai. Dari hasil pengukuran awal, diperoleh data bahwa efisiensi penggunaan anggaran sudah baik (realisasi 95% dari rencana), namun indikator kepuasan masyarakat dan efektivitas proses pelayanan masih rendah. Untuk memperbaiki kinerja, kepala dinas kemudian meluncurkan program “Layanan cepat 30 Menit” dengan target bahwa seluruh proses pembuatan dokumen kependudukan dapat diselesaikan maksimal dalam 30 menit. Selain itu, dilakukan pelatihan pelayanan prima bagi seluruh pegawai front office, serta perbaikan sistem antrean online agar dapat menampung lebih banyak pengguna. Evaluasi rencananya dilakukan setiap tiga bulan untuk melihat perubahan kinerja dan kepuasan masyarakat.

Pertanyaan:

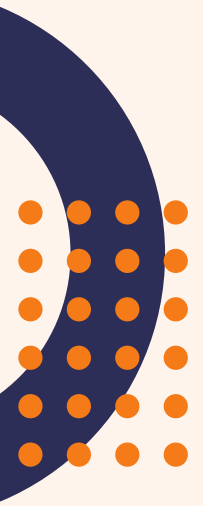
1. Apa tujuan utama dilakukannya pengukuran kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Y?
2. Berdasarkan kasus di atas, indikator kinerja apa saja yang dapat digunakan untuk menilai keberhasilan program “Layanan Cepat 30 Menit”



**SILAHKAN**

**BERTANYA?**





# **TERIMA KASIH**



**Kepada Semuanya yang Telah Hadir**