

Akuntansi Manajemen Sektor Publik: Meningkatkan Potensi Daerah dengan Pendekatan Total Quality Service

Oleh:

Dwiati Marsiwi

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Abstrak: *Berlakunya UU Otonomi Daerah dan Keuangan Negara, mendorong setiap daerah untuk dapat menyelenggarakan system pemerintahan dengan baik termasuk pengelolaan keuangan daerah. Dalam rangka mencapai manajemen keuangan daerah, pemerintah daerah diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan kepada masyarakat. Mengingat pemberian jasa yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, maka pemerintah daerah menjadi wajib berupaya meningkatkan potensi daerah. Total Quality Service merupakan upaya yang dapat ditempuh oleh pemerintha daerah dalam rangka meningkatkan kualitas dari jasa layanan kepada masyarakat. Service Quality lebih diutamakan pada frekuensi dari strategi yang diterapkan perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa dan meningkatkan nilai konsumen (pelayanan dan perbaikan terus menerus).*

Kata Kunci: TQM, TQC, Potensi Daerah, Akuntansi Keuangan Daerah

PENDAHULUAN

Organisasi sektor publik memiliki sifat dan karakteristik yang unik dan berbeda dengan organisasi komersial. Salah satu cirri dari organisasi ini adalah tujuan yang ingin dicapai. Organisasi sektor publik memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat, bukan bertujuan *profit oriented*. Dari sektor pemasok modal/investor, kepemilikan modal organisasi publik tidak dapat diidentifikasi, karena publiklah yang memilikinya, yang berasal dari retribusi maupun pajak.

Organisasi sektor publik, termasuk di dalamnya pemerintah daerah, mengelola dan mengalokasikan sumber daya publik untuk mencapai tujuan. Atas pengelolaan sumber daya, pemerintah daerah wajib mempertanggungjawabkannya kepada publik. Pertanggungjawaban baik berupa aktivitas atas

sumber dan pengalokasian sumber daya, termasuk bagaimana pengelolaan keuangan daerah.

Pada masa sebelum reformasi, sistem pemerintahan di Indonesia merupakan sistem yang terpusat. Seluruh aktivitas dan pengelolaan daerah menjadi tanggung jawab dan wewenang pemerintah pusat. Setelah masa reformasi, sistem pemerintahan yang berlaku adalah desentralisasi. Otonomi daerah memberikan wewenangan kepada setiap daerah untuk mengembangkan potensi daerah. Pemerintah daerah memperoleh kesempatan dan wewenang untuk menyelenggarakan sistem pemerintahan dan keuangan. Namun kewenangan yang diberikan harus tetap berpijak pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dan ditetapkan oleh pemerintah pusat.

Pertimbangan yang mendasari perlunya penyelenggaraan otonomi daerah adalah perkembangan kondisi dalam dan luar negeri. Dari dalam negeri, masyarakat secara menyeluruh menghendaki keterbukaan dan kemandirian. Adapun pengaruh globalisasi memicu daya saing yang tinggi bagi setiap negara, termasuk Pemerintah Daerah. Munculnya daya saing, menjadikan pemerintah daerah dituntut untuk mandiri.

Dengan berlakunya UU No. 22 tahun 1999 dan UU No. 25 tahun 1999 menjadi dasar hukum dan titik balik berlakunya otonomi daerah dan perimbangan keuangan daerah. Imbas dari undang-undang ini adanya semangat dari setiap pemerintah daerah dan pemerintah pusat untuk meningkatkan kemandirian melalui potensi daerah. Demikian juga di sektor keuangan, yang kemudian disusul dengan bergulirnya berbagai peraturan perundangan tentang keuangan daerah. Kesadaran pemerintah untuk mengelola potensi dan keuangannya semakin kuat dengan regulasi UU No. 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara, yang disusul dengan PP No. 24 tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintah.

Untuk dapat mengelola sumber daya yang dimiliki daerah, diperlukan manajemen keuangan daerah. Manajemen keuangan daerah merupakan pengorganisasian dan pengelolaan sumber-sumber daya atau kekayaan suatu daerah untuk mencapai tujuan yang dikendaki daerah tersebut (Halim, 2007). Jadi manajemen keuangan daerah memerlukan suatu informasi dalam pengelolaan dan pengorganisasian sumber dan kekayaan daerah. Untuk itu diperlukan suatu akuntansi manajemen yang dapat memberikan informasi "cost and benefit " sebagai dasar pengambilan keputusan.

Upaya yang dilakukan setiap pemerintah daerah sebagian besar adalah memperbaiki pelayanan jasanya kepada masyarakat. Alur birokrasi yang panjang dalam pelayanan diupayakan untuk lebih singkat pelayanannya. Seperti konsep yang dibangun oleh Kabupaten Sragen dengan programnya "*pelayanan satu pintu*". Perbaikan jasa pelayanan ditingkatkan tidak lain adalah untuk memperbaiki kualitas jasa pemerintah daerah. Pemberian pelayanan yang baik diharapkan akan dapat memacu para investor untuk berinvestasi. Dengan demikian menimbulkan kepercayaan masyarakat investor, bagi pemda setempat dalam pengelolaan sumber daya yang potensial.

AKUNTANSI MANAJEMEN SEKTOR PUBLIK

Akuntansi manajemen memberikan manfaat untuk memberikan informasi yang relevan bagi manajer untuk pengambilan keputusan. Terdapat dua tujuan dari akuntansi manajemen, yaitu tujuan primer dan tujuan sekunder. Tujuan primer akuntansi manajemen adalah membantu manajemen dalam pengambilan keputusan (Untoro, dkk, 2007). Sedangkan tujuan sekunder akuntansi manajemen adalah: 1) Membantu manajemen dalam fungsi perencanaan, yaitu mengidentifikasi tujuan dan sasaran serta rencana pengalokasian sumber daya; 2) Membantu manajemen dalam

menjawab masalah bidang organisasi, yang mencakup struktur organisasi, membangun komunikasi dan pelaporan yang efektif; 3) Membantu manajemen dalam melaksanakan fungsi pengendalian, yang memusatkan pada pengukuran kinerja; dan 4) Membantu manajemen dalam melaksanakan sistem kegiatan manajemen, yang dapat dihubungkan dengan fungsi, produk, proyeksi atau segmentasi operasi.

Akuntansi manajemen dalam sektor publik memiliki aktifitas untuk memberikan informasi akuntansi yang relevan dan handal kepada manajer untuk melaksanakan fungsi perencanaan dan pengendalian (**Mardiasmo; 2004**). Adapun peran akuntansi manajemen di sektor publik adalah: 1) Perencanaan Strategi; 2) Pemberian Informasi; 3) Penilaian Investasi; 4) Penganggaran; 5) Penentuan Biaya Pelayanan; dan 6) Penilaian Kinerja.

Pada sektor publik, akuntansi manajemen bertujuan pada dari upaya untuk memperbaiki kinerja manajemen dan meningkatkan akuntabilitas intern (*internal accountability*) yang berdampak pada masyarakat (*public*) (**Mardiasmo; 2004**). Selain anggaran, elemen penting dari akuntansi manajemen sektor publik dari adalah penentuan biaya dan harga pelayanan publik yang dalam hal ini membutuhkan akuntansi biaya. Penentuan biaya dan harga pelayanan publik membutuhkan teknik akuntansi yang bisa mengakomodasi kompleksitas lingkungan sektor publik.

Apabila kita lihat perkembangan di sektor swasta, beberapa metode atau teknik seperti *Activity Based Costing/Management* dan *Total Quality Management* dapat dijadikan wacana sekalipun penerapannya perlu dilakukan secara cermat dan hati-hati elemen terakhir yang dibahas dalam akuntansi manajemen adalah pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja juga merupakan bagian yang sangat krusial bagi sektor publik. Pengukuran kinerja sektor publik memiliki dua kepentingan, yaitu untuk mengukur tingkat akuntabilitas internal dan akuntabilitas eksternal. Dalam pengukuran kinerja sektor publik, teknik *Balance Scorecard* yang banyak diterapkan disektor

swasta mulai diadopsi oleh sektor publik dengan modifikasi tertentu. Beberapa perkembangan akuntansi manajemen sektor swasta dapat kita adopsi untuk sektor publik termasuk pemberian pelayanan kualitas yang merupakan bagian dari *Total Quality Manajement*.

Tidak dapat kita pungkiri bahwa globalisasi membawa dampak yang cukup signifikan pada organisasi dan lingkungan usaha. Tentu saja keadaan yang demikian akan mempengaruhi lingkungan usaha termasuk pemerintahan. Sektor pemerintahan pun juga berupaya untuk memperbaiki kondisi organisasinya. Kemajuan teknologi juga membawa dampak pada beberapa hal baik di sektor swasta maupun sektor publik. Oleh karena organisasi saat ini harus berani mengambil tindakan yang tepat. Menurut Norton dan Kaplan (1996), sebagaimana yang dikutip oleh Djahhuri (1999) organisasi saat ini harus memiliki ciri sebagai berikut ini agar dapat menghadapi perubahan global, yaitu : 1) Cross Function; 2) Link to Customers and Suppliers; 3) Customers Segmentation; 4) Inovation; dan 5) Knowledge Workers.

Suatu organisasi, termasuk pemerintah daerah hendaknya, saat ini tidak lagi dapat mengandalkan pada satu bagian fungsi dalam organisasinya. Namun pemda harus melakukan sinergi (perpaduan) antar fungsi dalam organisasi pemerintah daerah. Seiring perkembangan teknologi informasi telah merubah pola dan gaya masyarakat dalam permintaan pelayanannya. Oleh karenanya, pemerintah daerah perlu juga memperhatikan konsep input, *output* dan *outcome*, sebagaimana konsep *value for money*, termasuk adanya partisipasi dari masyarakat.

Pemerintah daerah semakin menghadapi masyarakat yang "rasional" *an customed*. Pelanggan lebih tersegmentasi dalam cara-cara pemerintah daerah dalam memberikan pelayanannya. Untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat, maka pemda perlu untuk meningkatkan kemampuannya dalam mengakses dan memanfaatkan

informasi. Dari keseluruhan upaya perbaikan tersebut, pemerintah daerah untuk saat ini harus berani mengembangkan inovasi. Inovasi dapat tercapai jika pemerintah daerah memiliki kemauan, kemampuan dan keberanian melakukan perubahan. Selain itu juga dituntut peningkatan *knowledge workers*, yaitu meningkatkan nilai tambah karyawan melalui peningkatan keahliannya.

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Total Quality Management merupakan suatu kepercayaan (tata nilai) dan tata aturan (*belief and rules*) yang komprehensif dan mendasar di dalam pengelolaan organisasi yang bertujuan meningkatkan kinerja secara terus-menerus dalam jangka panjang dengan memberikan perhatian secara khusus (*focus*) pada ketercapaian kepuasan pelanggan dengan tetap memperhatikan secara memadai atas terpenuhinya kebutuhan (kepentingan) seluruh stakeholders organisasi yang bersangkutan (Djamhuri, 1999). Dengan demikian *Total Quality Management* (TQM) dipandang sebagai upaya perbaikan proses untuk menciptakan nilai (*value creation process*). Kualitas diperlukan keterlibatan semua pihak/bagian dari organisasi untuk menciptakan kepuasan pada pelanggan.

Prinsip utama dari kualitas adalah "*the conformance to customers specification or satisfaction*" (Simon, 2001). Adanya kesesuaian dengan harapan para pelanggan karena produk atau jasa yang diberikan memenuhi standar. Terdapat beberapa pendekatan dalam hubungannya dengan perbaikan kualitas. Trilogi kualitas Juran, menjelaskan bahwa kualitas merupakan tiga proses dasar, yaitu perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, dan perbaikan kualitas. Dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, Juran mengembangkan pembentukan mekanisme control serta aktivitas-aktivitas menuju kebaikan.

Pengembangan empat belas pokok kulaitas oleh Deming (14 pokok Deming) menyatakan bahwa kualits ditentukan oleh manajemen bukan oleh pekerja yang diawali dengan menetapkan tujuan inovasi dan perbaikan terus menerus. Hal ini senada dengan konsep kualitas Feigenbaum, yang mengembangkan *Total Quality Control* (Mc. Leod, 1995). Secara umum, kriteria kualitas barang dan jasa ditentukan oleh dimensi dimensi sebagai berikut:

Table 1: Dimensi Kualitas Produk (barang)

Dimensi Kualitas	Keterangan
Performance (kinerja)	Sejauh mana suatu barang berfungsi sebagaimana mestinya
Reliability (keandalan)	Kemampuan barang utnuk dapat dipercaya atas konsistensi fungsi
Feature (bentuk)	Bentuk dan cirri khas lain yang memperluas fungsi
Conformance (kesesuaian)	Kesesuaian spesifikasi teknis dengan standar
Durability (keawetan)	Berapa lam barang dapar dipergunakan
Serviceability (kemudahan perbaikan)	Sejauh mana produk dapt diperbaiki atau dirawat
Aesthetics (Seni)	Ada tidaknya sentuhan seni dari produk
Percieved Quality (mutu yang terkesan)	Reputasi yang terbentuk dari masyarakat karena factor-faktor di atas atau factor lain

Sumber : Djamhuri, 1999

Tabel 2: Dimensi Kualitas Jasa

Tangible (tampilan nyata)	Hal-hal utama yang dapat dilihat pemakai jasa saat jas adiproses
Responsiveness (kecepatan memberikan tanggapan)	Berepa lama pelanggan menunggu untuk pelayanan atas keluhan-keluhannya
Reliability (keandalan)	Konsumen yakin kemampuan pemberi jasa teah melakukan pekerjaannya secara konsisten
Emphaty (penuh perhatian)	Pemberi jasa berusaha membantu pelanggan menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Sumber : Djamhuri, 1999

Pengimplementasian TQM perlu adanya penyempurnaan dan perubahan gaya organisasi, yang berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip TQM (Mc.Leod, 1995), yaitu : 1) Lebih fokus pada pencapaian kepuasan pelanggan; 2) Memandang penting masalah kepemimpinan; 3) Melibatkan partisipasi dari seluruh bagian organisasi; 4) Memberikan tekanan pada perbaikan proses; 5) Menerapkan manajemen dengan pendekatan sistem; 6) Melaksanakan perbaikan terus menerus; 7) Menerapkan model pengambilan keputusan; dan 8) Menjalin hubungan dengan supplier yang saling menguntungkan.

TOTAL QUALITY SERVICES

Pelayanan kepada masyarakat merupakan bagian dari aktivitas pemerintah daerah menyenggarakan pemerintahan yang akuntabel. Akuntabilitas dalam pelayanan public harus dilakukan secara transparan dan mampu menyediakan informasi pengelolaan keuangan daerah secara luas (Triadji; 2002). Pada kenyataannya, secara umum banyak yang beranggapan bahwa akuntabilitas hanya diperlukan bagi sektor swasta yang menyediakan barang-barang kepada masyarakat. Sedangkan di sektor pemerintahan seringkali mengabaikan hal ini. Pelayanan dan akuntabilitas sektor pemerintahan masih sangat buruk, kenyataannya dalam membayar pajak misalnya, masyarakat harus membayar pajak kepada pemerintah, walaupun apapun bentuk pelayanan yang diberikan. Parahnya lagi pemerintah tidak berusaha untuk memberikan peningkatan atau perbaikan pelayanan. Bahkan keluhan masyarakat selalu terabaikan.

Semenjak bergulirnya UU No. 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara dan UU No. 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara, merupakan langkah awal bagi pemerintah pusat dan daerah untuk menyelenggarakan tata pemerintahan yang baik dan akuntabel, sehingga baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus mampu

meningkatkan kualitas pelayanannya. *Reinventing* pemerintahan merupakan manifestasi dari pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan jasanya. Pemberian desentralisasi kiranya dapat digunakan sebagai cara untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas serta meningkatkan *Civil Society*.

Service Quality (kualitas pelayanan) merupakan upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam jasa pelayanan, adanya kepercayaan antara manajer perusahaan, hubungan dengan karyawan dan pelanggan, secara konsisten (Djamhuri, 1999). *Service Quality* lebih diutamakan pada frekuensi dari strategi yang diterapkan perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa dan meningkatkan nilai konsumen (pelayanan dan perbaikan terus menerus). *Service Quality* terdiri dari dua aspek, yaitu aspek teknis dan non teknis. Aspek teknis merupakan karakteristik yang dikembangkan untuk menjadikan jasa yang *acceptable, accessible, comprehensible, dan fair*. Sedangkan aspek non teknikal service, lebih ditekankan pada lingkungan yang mendukung pelayanan jasa dan waktu tunggu pelanggan untuk dapat menikmati jasa.

Dalam konteks pemerintah daerah, menurut Simon (2001), dalam rangka meningkatkan kualitas jasanya, pemerintah daerah perlu memperhatikan mengenai strategi pelanggan dan desentralisasi. Dimensi kualitas jasa yang dikembangkan dalam penelitian Simon (2001) adalah: 1) *Acceptability*, 2) *Responsibility*, 3) *Reliability*, 4) *Fairness*, 5) *Emphaty*, dan 6) *Assurance*, dan 7) *Tangibility*. Dari beberapa dimensi kualitas jasa tersebut terbagi menjadi dua dimensi, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diamati/sebenarnya (*perceived service*).

Assurance menunjukkan adanya kepercayaan pelanggan kepada departemen jasa. Pelanggan merasa aman ketika pelanggan mendapatkan pelayanan jasa karena pekerja mampu bekerja secara meyakinkan.

Fairmaess, yaitu pelanggan merasakan bahwa jasa yang diberikan bebas dari ketidakjujuran termasuk dalam transaksinya. Misalnya, dalam pemberian pelayanan dilakukan sesuai dengan permintaan pelanggan tanpa mengurangi dosis pelayanan. Termasuk di dalamnya adalah upah yang diminta dari pelanggan hendaknya benar-benar sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan. *Acceptability*, menunjukkan bahwa di dalam memberikan jasanya, suatu organisasi hendaknya selalu menerima dengan baik/ramah. Pelanggan diperlakukan sebagaimana mestinya dan memperhatikan hak-hak asasinya.

MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH DAERAH

Sebagaimana organisasi swasta, pemerintah daerah pada era saat ini perlu memperhatikan kualitas atau mutu penyelenggaraan pemerintahan. Sesuai dengan kebijakan Nasional, saat ini pemerintah daerah dituntut untuk dapat menyelenggarakan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Pada dasarnya penyelenggaraan *good governance* dapat dilakukan dengan prinsip akuntabilitas, transparansi dan partisipasi. BAPPENAS menguraikan bahwa tata pemerintahan yang baik dilandasi oleh 14 prinsip, yaitu: a) Wawasan kedepan, b) Keterbukaan, c) Akuntabilitas, d) Supremasi hukum, e) Demokrasi, f) Profesionalisme, g) Responsibility, h) Efisiensi dan Efektifitas, i) Desentralisasi, j) Kemitraan dengan dunia swasta dan masyarakat, k) Komitmen dan pengurangan kesenjangan, l) Komitmen pada perlindungan lingkungan hidup, m) Komitmen pada pasar yang efisien, dan n) Kompetisi. Jika paling tidak beberapa unsur dari prinsip tata kelola pemerintahan yang baik itu dilaksanakan secara konsisten, maka akan terwujud sistem pemerintahan yang bersih (*Clean Governance*).

Dengan demikian kita dapat melihat bahwa saat ini pemerintah daerah dituntut untuk mengembangkan kualitasnya dalam rangka penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik. Penyelenggaraan

pemerintahan yang baik tidak luput dari peningkatan kualitas pemerintah daerah dalam mencapai tujuannya. Sebagai organisasi *service oriented* untuk kesejahteraan masyarakat, pemerintah daerah harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Pemberian pelayanan yang baik, jujur dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan stakeholders pemerintah daerah. Kepercayaan stakeholders dapat berimbas pada potensi pemerintah daerah yang meningkat. Baik dari segi pengelolaan sumber-sumber daya yang dimiliki, kemitraan dengan swasta dan masyarakat dan pengelolaan pasar yang fair.

Peningkatan kualitas pelayanan pelanggan dapat dimulai dari kepala pemerintah daerah setempat untuk membudayakan kualitas. Seperti yang dianalisis oleh Simon (2001), sebenarnya Indonesia telah menerapkan visi pelayanan yang baik dan perlu dicontoh sejak tahun 1973. Motto yang dikembangkan oleh Angkatan Bersenjata RI, yaitu "yangterbaik untuk rakyat, itulah yang terbaik untuk ABRI". Motto ini jelas terfokus pada pelayanan masyarakat. Demikian juga PTIK Jakarta Auditorium pada tahun 99. memiliki motto "Melindungi, Mengayomi, dan Melayani Masyarakat". Bahkan di tahun 1998 Kepolisian Indonesia memiliki motto "Kami Siap MelayaniAnda"

Sayangnya motto yang sedemikian indah dan berwibawa ini tidak dapat terelisasi dengan baik. Beberapa hal bisa saja menjadi penyebab dari penyimpangan yang terjadi. Kesadaran para pemberi jasa di sektor publik, selama ini merasa bahwa mereka adalah abdi Negara yang memiliki kedudukan dan martabat lebih tinggi dari masyarakat. Mereka belum menyadari sepenuhnya bahwa apa yang mereka kelola adalah milik publik dan harus dipertanggungjawabkan kepada publik. Pemerintah dan aparatur pemerintah seakan mengkebiri pendapat dan aspirasi rakyat, sehingga rakyat hanya bias "*sendiko dhawuh*". Ketidakefisienan dalam pemberian jasa karena terdapat proses yang tidak dapat menghasilkan nilai tambah

sementara harus mengorbankan sejumlah sumber daya tertentu dari yang dimiliki organisasi.

Kurangnya dukungan dari manajemen atas penyelenggaraan kualitas pelayanan publik. Padahal, kualitas dan budaya kualitas selalu diawali dari manajemen. Manajemen perlu menyediakan kebijaksanaan yang dapat mendorong tercapainya kualitas (budaya kualitas).Seluruh bagian dalam struktur organisasi pemerintah daerah harus menyadari bahwa kualitas pelayanan adalah tanggung jawab semua personel, mulai dari perencanaan, pemrosesan dan pengendalian. Dengan melihat pengalaman yang begitu buruk dari penyelenggaraan pemerintahan, maka dengan adanya pemberlakuan undang-undang Otonomi Daerah, pemerintah pusat dan daerah perlu bangkit dari keterpurukan ini.

Melihat dari fenomena di atas, maka perlu disusun rencana strategis untuk memperbaiki mutu atau kualitas. Hal pertama yang perlu disusun adalah visi, misi, tujuan, strategi dan alat ukur keberhasilan. Visi memberikan gambaran masa depan yang menjadi pondasi ideal yang ingin dicapai (direalisasikan). Visi kemudian dijabarkan dalam misi yang memberikan arahan operasional. Sebagai contoh masalah yang terjadi di Kota Sawahlunto sebagai "*Sawahlunto Kota Idaman*" hanya merupakan kata-kata mutiaran yang indah. Akan tetapi motto tersebut tidak memiliki arah yang jelas. Masyarakat dan pemerintah daerah segera menyadari betul keadaan ini kemudian secara bersama-sama pada tahun 2001 menyusun kembali visi yang lebih terarah. Lahirlah visi baru yang telah ditetapkan dengan Perda Nomor 2 tahun 2001, yaitu "*Sawahlunto 2020 Menjadi Kota Wisata Tambang yang Berbudaya*". Visi tersebut kemudian dijabarkan secara rinci ke dalam misi. Hasil yang diperoleh saat ini, Sawahlunto berhasil menggandeng partisipasi masyarakat dan pihak swasta untuk mencapai visi tersebut untuk menggali potensi daerah. Pemda Sawahlunto

juga telah berhasil menginventarisir asset-aset wisata dan tambang serta prasarana penunjang lain.

Sebagai tolok ukur pengendalian, pelaksanaan strategis kualitas jasa harus ditetapkan alat ukur keberhasilan. Pepatah "*something that can not measured, can not managed*" merujuk bahwa sesuatu dapat dikelola dengan baik apabila terdapat alat ukur yang jelas. Demikian juga pemerintah daerah perlu menetapkan tolok ukur keberhasilan kinerjanya. Tolok ukur ini dapat digunakan sebagai evaluasi capaian kinerja daerah dalam kurun waktu tertentu dan tolok ukur pencapaian tujuan pemerintah daerah. Adapun tujuan pengukuran kinerja adalah: 1) Mengkomunikasikan strategi dengan lebih baik; 2) Mengukur kinerja financial dan non financial secara seimbang; 3) Mengakomodasikan pemahaman kepentingan berbagai tingkatan manajemen untuk mencapai *goal congruence*; dan 4) Sebagai alat untuk mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif (Mardiasmo; 2004).

Konsep *value for money* di pemerintahan daerah merupakan inti dari pengukuran kinerja. Pertimbangan kinerja dalam pemerintah daerah meliputi input, output, dan outcome dan perlu ditambah pengukuran distribusi dan cakupan pelayanan. Kesulitan yang muncul dalam pengukuran kinerja pemerintah daerah karena produk yang dihaikan dan kinerja yang dicapai sangat sulit diukur dengan financial. Keadaan ini tidak lepas dari tujuan pemerintah daerah sebagai organisasi publik. Bahwa organisasi publik tidak beorientasi laba dengan kepemilikan sumber daya dari publik.

Pengukuran *value for money* terdiri dari efektifitas, efisiensi, dan ekonomis, dan ditambah dengan akuntabilitas dan transparansi public. Pemahaman secara ekonomis menunjukkan bahwa di dalam pengalokasian sumber daya pemerintah daerah perlu memperhatikan konsep tepat guna. Pemilihan aktivitas didasarkan pada pertimbangan cost dan benefit.

Efisiensi berhubungan dengan produktifitas. Pengukuran yang dilakukan dengan membandingkan input dan output yang dihasilkan. Sedangkan efektifitas berhubungan antara output dengan tujuan suatu besar output dihasilkan dalam pencapaian tujuan maka semakin besar pula efektifitas pencapaian tujuan.

HUBUNGAN AKUNTANSI KEUANGAN DAERAH DENGAN TOTAL QUALITY SERVICE

Akuntansi sebagai proses pencatatan, pengukuran dan pengukapan atas transaksi-transaksi ekonomi suatu organisasi, bermanfaat memberikan informasi kepada pihak-pihak berkepentingan. Informasi akuntansi akan digunakan untuk dasar pengambilan keputusan.

Pemerintah daerah sebagai entitas pelaporan dan entitas akuntansi memiliki kewajiban menyelenggarakan sistem akuntansi azas pengelolaan sumber daya daerah setempat. Berdasarkan UU NO 17 tahun 2003 dan PP No. 24 tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintah, maka pemerintah daerah wajib menyusun laporan keuangan setiap periode. Laporan keuangan yang disusun meliputi neraca, laporan realisasi anggaran, laporan arus kas, dan catatan atas laporan keuangan. Laporan keuangan harus mengungkapkan kinerja yang dicapai pemerintah daerah pada satu periode akuntansi terkait dengan pemberian jasa kepada masyarakat.

Suatu laporan keuangan yang baik yang mencerminkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan adalah: dapat dipercaya, tepat waktu, mudah dimengerti, memiliki daya banding, berdaya uji, lengkap, efektif, Menggunakan prinsip pertanggungjawaban, memuat hal-hal yang penting, padat dan berdasarkan standar. Apabila kita perhatikan dimensi kualitas laporan keuangan tidak berbeda dengan dimensi kualitas jasa pada suatu organisasi. Oleh karenanya apabila pemerintah daerah telah dapat menyelenggarakan sistem akuntansi yang memadai, pada dasarnya pemerintah daerah telah melaksanakan *Total Quality Service*.

Penyelenggaraan keuangan daerah dapat dilakukan dengan baik apabila pemerintah daerah meningkatkan potensi daerah. Sehingga pemerintah daerah mampu bersaing dengan daerah lain bahkan dengan negara lain. Penyelenggaraan pemerintah yang akuntabel juga akan mengurangi kesejangan tingkat kesejahteraan masyarakat. Perlu kita lihat hasil pengamatan Mubyarto selama tahun 2000-2001 (Indroyono; 2001) yang telah melihat potensi daerah-daerah di Indonesia. Potensi daerah di Indonesia sebenarnya tidak seburuk keberadaan di kota besar. Hal yang mendorong survivalitas di daerah adalah potensi usaha kecil atau sektor ekonomi rakyat benar-benar menjadi penyangga perekonomian daerah. Untuk itu peran serta manajemen pemerintah daerah diperlukan untuk pengelolaan keuangan dan sumber daya pemerintah daerah.

KESIMPULAN

Pemerintahan yang bersih dan berwibawa perlu mengembangkan strategi pemerintahan untuk menghadapi perkembangan lingkungan yang berubah dan keinginan masyarakat. Untuk itu diperlukan informasi akuntansi yang dihasilkan oleh akuntansi manajemen pemerintah daerah. Pemerintah daerah harus menyadari bahwa masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang berkualitas dengan biaya terjangkau. Pemerintah daerah harus mulai mengembangkan dimensi-dimensi kualitas sebagai budaya organisasi pemerintah daerah. Pengembangan dimensi kualitas pelayanan akan dapat berdampak pada tingginya tingkat kepercayaan public dan investor. Sehingga pemerintah daerah dapat mealis kerjasama dengan investor dan partisipasi masyarakat dalam mencapai tujuan pemerintah daerah. Demikian pula mengembangkan sector ekonomi rakyat dapat meningkat karena pelayanan yang baik dari pemerintah daerah. Ekonomi rakyat merupakan penyanggan yang kuat bagi perekonomian daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Djamhuri, Ali, 1999, "TQM dan Balanced Scorecard sebagai Upaya Strategis Lembaga Pendidikan Tinggi dalam Merespon Pasar yang Tengah Berubah", Makalah, tidak dipublikasikan.
- Halim, Abdul, 2007, "Akuntansi Sektor Publik: Akuntansi Keuangan Daerah", Salemba Empat, Jakarta.
- , 2007, , "Akuntansi dan Pengendalian Pengelolaan Keuangan Daerah", UPP YKPN, Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2004, "Akuntansi Sektor Publik", Penerbit Andi, Yogyakarta
- Mc. Leod, Raymond, 1995, "Sistem Informasi Manajemen", Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Prenhallindo, Jakarta.
- Simon, Wachinga Gikonyo, January 2001, "Reinventing Government and Reaffirming Total Quality Service , to The Public", Gajah Mada International Journal of Business, Vol.3 No. 1.
- Unthoro, Wisnu dan Abdul, Halim, 2007, "Strategic Management in Public Sector Organization : Publicness Implication on The Process and Dimension", Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol 7 No. 1 , UNS, Surakarta.
- Indroyono, Puthut, 2001, Tinjauan buku : "Prospek Otomi Daerah dan Perekonomian Indonesia Pasca Krisis Ekonomi" , Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 16 No. 2.
- Triadji, B. 2002. "Pengembangan Akuntabilitas Keuangan Daerah." Jurnal Akuntansi dan Akuntabilitas Keuangan Daerah". Agustus. Vol 3. No.1: 1-10..
- , Undang- Undang Republik Indonesia, No. 17 tahun 2003 tentang Keuangan Daerah.
- , Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan