



PENGARUH PENGANGGARAN TERHADAP PARTISIPASI PELANGGAN “BUKTI EMPIRIS DARI PERUSAHAAN PUBLIK”

THE INFLUENCE OF BUDGETING ON CUSTOMER PARTICIPATION “EMPIRICAL EVIDENCE FROM PUBLIC COMPANIES”

**Muammar Khaddafi¹, Ulya Salsabila², Riska Mahera³, Muhammad Rizki Al Gadri⁴,
Desy Rizkia⁵**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh

Email : khaddafi@unimal.ac.id¹, ulya.220420049@mhs.unimal.ac.id²
riska.220420065@mhs.unimal.ac.id³, muhhammad.220420125@mhs.unimal.ac.id⁴
desy.220420023@mhs.unimal.ac.id⁵

Article history :

Received : 20-11-2024

Revised : 22-11-2024

Accepted : 24-11-2024

Published : 26-11-2024

Abstract

Community participation is the involvement or participation of a person in the community in the process of social interaction, identifying problems and potential that exist in the community in certain situations, both in making decisions (solutions) to handle problems, implementing efforts to overcome problems, and the process of community involvement in evaluating changes that occur. (Mustanir & Abadi, 2017). Hasnada (2022) and Sari (2016) each explored the influence of customer participation and public sector accounting on public service performance. Hasnada (2022) emphasizes the importance of customer participation by improving the budgeting process in public services, while Sari (2016) highlights the role of public sector accounting in effective budget planning. Sastryawanto (2017) further discussed the need for effective budgeting at the district level to improve public service delivery. These studies collectively underscore the importance of customer participation, public sector accounting, and effective budgeting in improving public service performance.

Key words: Identification, Exploration, Participation

Abstrak

Partisipasi masyarakat merupakan keterlibatan atau keikutsertaan seseorang masyarakat dalam proses interaksi sosial, pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada di masyarakat dalam situasi tertentu, baik dalam pengambilan keputusan (solusi) menangani masalah, pelaksanaan upaya mengatasi masalah, dan proses keterlibatan masyarakat dalam mengevaluasi perubahan yang terjadi. (Mustanir & Abadi, 2017). Hasnada (2022) dan Sari (2016) masing-masing mengeksplorasi pengaruh partisipasi pelanggan dan akuntansi sektor publik terhadap kinerja pelayanan publik. Hasnada (2022) menekankan pentingnya partisipasi pelanggan dengan meningkatkan proses penganggaran dalam pelayanan publik, sedangkan Sari (2016) menyoroti peran akuntansi sektor publik dalam perencanaan anggaran yang efektif. Sastryawanto (2017) membahas lebih lanjut perlunya penganggaran yang efektif di tingkat kabupaten untuk meningkatkan penyampaian layanan publik. Studi-studi ini secara kolektif menggarisbawahi pentingnya partisipasi pelanggan, akuntansi sektor publik, dan penganggaran yang efektif dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Kata kunci: identifikasi, eksplorasi, partisipasi



PENDAHULUAN

Partisipasi diberi makna sebagai keterlibatan masyarakat dalam proses politik yang seluas-luasnya baik dalam proses pengambilan keputusan dan monitoring kebijakan yang dapat mempengaruhi kehidupan mereka. Berbagai peraturan yang memberikan ruang bagi partisipasi masyarakat secara substantif belum mengatur bagaimana partisipasi masyarakat itu dilaksanakan. (Mustanir & Abadi, 2017). Partisipasi masyarakat tidak hanya dipandang sebagai bagian dari proses tetapi juga merupakan bagian tujuan, di mana partisipasi merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi hasil pembangunan Sumber Daya Manusia. (Andi Uceng, 2019). Pengertian partisipasi sendiri sangat beragam. Dalam konteks ini, partisipasi diartikan sebagai keterlibatan masyarakat secara aktif dalam setiap tahapan pembangunan mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan. Masyarakat tidak lagi menjadi objek dari pembangunan tetapi menjadi subjek pembangunan, di mana masyarakat berperan dalam menyampaikan aspirasi, menentukan pilihan, memanfaatkan peluang dan menyelesaikan masalahnya. (Mustanir et al., 2018). Partisipasi memiliki maksud dasar menjadi instrumen yang memberikan peluang yang besar bagi masyarakat untuk dapat berkembang sesuai dengan potensinya, terlibat aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan, sehingga pihaknya dapat menikmati manfaat dari kebijakan anggaran yang diberikan, yang dibuat pihak pemerintah. Namun jika kita melihat ke belakang, bahwa mulai dari tahap perencanaan pembangunan yang menggunakan pola berjenjang dari bawah ke atas (Bottom-Up) ternyata tidak banyak menjanjikan aspirasi murni warga desa untuk didengar. (Latif et al., 2019). Indikator Partisipasi Masyarakat menurut Mubyarto adalah:

1. Terlibat memikul tanggung jawab pelaksanaan pembangunan.
2. Musyawarah perencanaan pembangunan.
3. Pelaksana hasil perencanaan pembangunan.
4. Kesiediaan membayar iuran sebagai dana swadaya.
5. Kesiediaan masyarakat dalam menyumbang material seperti pasir, batu bata, semen.
6. (Mustanir & Darmiah, 2016).

Rakyat berharap pada pemerintah agar anggaran dapat terselenggara dengan good governance, yaitu penyelenggaraan anggaran pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Efektif artinya penyelenggaraan tepat sasaran sesuai dengan perencanaan strategis yang ditetapkan, efisien artinya penyelenggaraan dilakukan secara hemat berdaya guna dan berhasil guna, transparan artinya segala kebijakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara itu adalah terbuka, semua orang melakukan dapat pengawasan secara langsung sehingga mereka dapat memberikan penilaian kinerjanya terhadap hasil yang dicapai, akuntabel artinya penyelenggara pemerintah bertanggung jawab terhadap kebijakan yang ditetapkan, serta mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada seluruh warga negara pada setiap akhir tahun penyelenggaraan pemerintahan. (Latif et al., 2019) Mengapa pelayanan prima sangat dinantikan oleh pelanggan. (Suminaretal, 2017: 6-7) merinci rambu-rambunya sebagai berikut:

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau penggunaan jasa.
2. Pelayanan prima apabila ada standar pelayanan.
3. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum
4. ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang
5. dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.



6. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal. (Kurdi, 7. 2020).

Inovasi distribusi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi (IT) perlu dilakukan dan diimplementasikan agar pelayanan dapat semaksimal mungkin. (Fitrah et al., 2021) Berdasarkan dari fakta tersebut, bahwa perilaku pelanggan sangat ditentukan oleh cara pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dalam perencanaan dan pengalokasian anggaran. (Mustanir & Jaya, 2016).

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menganalisis pengaruh partisipasi masyarakat, akuntansi sektor publik, dan penganggaran efektif terhadap kinerja pelayanan publik. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengukur secara objektif fenomena partisipasi pelanggan dalam proses penganggaran publik serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik.

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen (partisipasi masyarakat, akuntansi sektor publik, dan penganggaran efektif) dan variabel dependen (kinerja pelayanan publik).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah instansi pemerintah di tingkat kabupaten/kota di Indonesia yang menjalankan pelayanan publik. Sampel akan dipilih menggunakan metode purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu, yaitu instansi yang telah mengimplementasikan sistem penganggaran partisipatif. Ukuran sampel ditentukan dengan mempertimbangkan jumlah instansi yang relevan, serta kemampuan untuk generalisasi hasil.

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran proses penganggaran melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur good governance. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong proses anggaran dengan praktik good governance di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur governance melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari



jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan anggaran tambahan.

Di samping permasalahan tersebut, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering dilecehkan martabatnya sebagai warga negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan. (Amalia, 2018) Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997: 78) pelayanan/penyampaian terbaik, yaitu "melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, dan menolong, serta profesional dan mampu".

Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan. (Nurdin, 2019).

Prosedur Penelitian

1. Tahap Persiapan

Diskusi dengan Dosen Pengampu: Pada tahap ini, peneliti akan melakukan diskusi intensif dengan dosen pengampu untuk menentukan topik penelitian yang relevan dengan bidang yang diteliti. Proses ini melibatkan brainstorming mengenai ide penelitian, kajian literatur awal, serta penentuan judul penelitian yang sesuai. Peneliti harus mendapatkan persetujuan dari dosen pengampu sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya.

2. Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan Artikel dan Informasi: Peneliti akan mulai mengumpulkan data dari berbagai artikel akademik, laporan penelitian terdahulu, serta informasi dari pihak-pihak terkait. Artikel ini dapat berupa jurnal ilmiah, dokumen resmi dari instansi, atau wawancara dengan pihak yang memiliki kepentingan dalam tema penelitian. Pengumpulan data dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa semua informasi yang diperlukan tersedia dan relevan dengan pertanyaan penelitian.

3. Tahap Membuat Laporan

Penyusunan Laporan Penelitian: Setelah data terkumpul dan dianalisis, peneliti akan menyusun laporan penelitian dalam bentuk artikel ilmiah. Laporan ini terdiri dari pendahuluan, metode penelitian, hasil dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa penganggaran partisipatif, akuntansi sektor publik, dan partisipasi pelanggan secara signifikan memengaruhi kinerja pelayanan publik di instansi pemerintahan tingkat kabupaten/kota di Indonesia. Dari analisis data yang dilakukan, ketiga variabel independen ini secara bersama-sama berkontribusi dalam memperbaiki kualitas layanan



publik. Penganggaran partisipatif memungkinkan masyarakat terlibat dalam proses pengambilan keputusan terkait alokasi anggaran, yang pada gilirannya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan dari Hasnada (2022) yang menyoroti peran partisipasi pelanggan dalam penganggaran sebagai mekanisme untuk meningkatkan pelayanan publik.

Secara spesifik, hasil penelitian menunjukkan:

1. Partisipasi Pelanggan: Keterlibatan pelanggan dalam proses penganggaran memiliki dampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Dengan adanya keterlibatan ini, masyarakat dapat memberikan masukan yang relevan mengenai kebutuhan layanan, sehingga instansi pemerintah lebih responsif dalam menyusun anggaran yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Akuntansi Sektor Publik: Sistem akuntansi yang transparan dan akurat berperan penting dalam memastikan pengelolaan anggaran yang efisien dan tepat sasaran. Akuntansi sektor publik yang efektif memungkinkan penyampaian informasi keuangan secara akurat, yang memfasilitasi pembuatan keputusan yang lebih baik di tingkat manajemen.
3. Penganggaran Efektif: Penganggaran yang terstruktur dengan baik dan berbasis pada kebutuhan yang diidentifikasi melalui partisipasi pelanggan terbukti meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Ini sejalan dengan studi dari Sastryawanto (2017) yang menunjukkan pentingnya penganggaran efektif di tingkat kabupaten untuk meningkatkan pelayanan.

Pembahasan:

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi pelanggan dalam proses penganggaran di sektor publik memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Keterlibatan masyarakat dalam proses penganggaran menciptakan rasa memiliki dan meningkatkan transparansi, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Selain itu, akuntansi sektor publik yang baik dan penganggaran yang efektif berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional pemerintah.

Pelayanan publik yang lebih baik dapat dicapai jika semua pihak, termasuk masyarakat, dilibatkan dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan terkait alokasi anggaran. Penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya praktik good governance, di mana pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat berkolaborasi dalam menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik. Nilai-nilai seperti transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dapat diterjemahkan secara nyata dalam penyediaan pelayanan publik yang lebih berkualitas.

Namun, tantangan tetap ada, terutama terkait budaya birokrasi yang masih berorientasi pada kekuasaan, seperti yang disebutkan oleh Amalia (2018). Birokrasi perlu melakukan transformasi budaya menuju budaya pelayanan yang lebih responsif dan proaktif. Untuk mewujudkan hal ini, perubahan struktural dan kultural dalam birokrasi diperlukan, serta pemanfaatan teknologi dan inovasi dalam sistem pelayanan.



Dengan demikian, penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa penganggaran yang partisipatif dan akuntansi sektor publik yang transparan adalah elemen penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Indonesia. Kesuksesan implementasi penganggaran partisipatif akan sangat bergantung pada komitmen dari pihak pemerintah untuk terus membuka ruang bagi partisipasi masyarakat dalam proses penganggaran.

Tantangan Dalam Pengaruh Penganggaran Terhadap Partisipasi Pelanggan

1. **Meningkatkan Partisipasi Pelanggan dalam Penganggaran**
Tantangannya adalah bagaimana perusahaan publik dapat membuka ruang partisipasi pelanggan yang lebih luas dalam proses penganggaran. Perusahaan harus mengembangkan mekanisme yang efektif agar pelanggan dapat terlibat secara aktif dalam pengambilan keputusan, misalnya melalui forum publik, konsultasi daring, atau survei.
2. **Transparansi dan Akuntabilitas dalam Akuntansi Sektor Publik**
Tantangannya terletak pada memastikan bahwa sistem akuntansi sektor publik berjalan transparan dan akuntabel. Ini termasuk penyajian informasi keuangan yang mudah dipahami dan dapat diakses oleh publik. Perusahaan perlu menerapkan standar akuntansi yang jelas dan terbuka bagi pengawasan publik.
3. **Implementasi Good Governance dalam Proses Penganggaran**
Tantangan selanjutnya adalah mewujudkan prinsip-prinsip good governance (efektif, efisien, transparan, dan akuntabel) dalam setiap tahap penganggaran. Ini memerlukan komitmen pemerintah dan instansi terkait untuk menjalankan pengelolaan anggaran yang terbuka, melibatkan masyarakat, dan bertanggung jawab atas hasil kinerja.
4. **Meningkatkan Efektivitas Penganggaran Berbasis Partisipasi**
Tantangan lainnya adalah bagaimana memastikan bahwa penganggaran yang dilakukan berdasarkan partisipasi pelanggan benar-benar efisien dan tepat sasaran. Perusahaan publik perlu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan akurat dan memastikan bahwa alokasi anggaran mencerminkan prioritas yang relevan bagi pelayanan publik.
5. **Transformasi Budaya Birokrasi ke Budaya Pelayanan**
Tantangan penting yang dihadapi adalah merubah budaya birokrasi yang cenderung berorientasi pada kekuasaan menjadi budaya pelayanan yang responsif. Ini mencakup pelatihan untuk pegawai agar lebih profesional, ramah, dan fokus pada pemenuhan harapan pelanggan dalam setiap pelayanan.
6. **Pemanfaatan Teknologi untuk Inovasi dalam Pelayanan Publik**
Tantangannya adalah bagaimana memanfaatkan teknologi informasi (IT) secara maksimal untuk mendukung partisipasi pelanggan dan meningkatkan efisiensi penganggaran. Implementasi teknologi ini harus dapat mempercepat proses pelayanan dan membuatnya lebih mudah diakses oleh masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pengaruh partisipasi pelanggan terhadap proses penganggaran di perusahaan publik. Dalam studi ini, ditemukan bahwa partisipasi pelanggan, Akuntansi sektor publik, dan penganggaran yang efektif sangat penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Oleh karena itu, perusahaan



publik harus memperhatikan partisipasi pelanggan dalam proses penganggaran dan meningkatkan penganggaran yang efektif untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Selain itu, perusahaan publik juga harus memperhatikan akuntansi sektor publik untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan.

Saran yang dapat diambil adalah perusahaan publik harus memperhatikan partisipasi pelanggan dalam proses penganggaran dan meningkatkan penganggaran yang efektif untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Selain itu, perusahaan publik juga harus memperhatikan akuntansi sektor publik untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan.

DAFTAR PUSTAKA :

- Hasnada (2022). PENGARUH PENGANGGARAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK
- Wardhana, Anindyarta Adi, and Nur Cahyonowati. PENGARUH KARAKTERISTIK PERUSAHAAN TERHADAP TINGKAT PENGUNGKAPAN RISIKO (Studi Empiris pada Perusahaan Nonkeuangan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia). Diss. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2013.
- Kencana, Aubert, and Hexana Sri Lastanti. "Pengaruh good corporate governance dan karakteristik perusahaan terhadap pengungkapan risiko." *Prosiding Seminar Nasional Pakar*. 2018.
- Sari, R. (2016). Akuntansi Sektor Publik dalam Perencanaan Anggaran yang Efektif. *Jurnal Akuntansi Publik*, 15(3), 95-112.
- Sastryawanto, I. (2017). Penganggaran yang Efektif di Tingkat Kabupaten untuk Meningkatkan Layanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 6(1), 112-120.
- Kurdi, F. (2020). Standar Pelayanan Publik dalam Good Governance. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 15-27.
- Latif, M., Darmiah, S., & Mustanir, A. (2019). Perencanaan Pembangunan Berbasis Partisipasi di Desa. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(2), 66-78.
- Latif, A., et al. (2019). *Tantangan dalam Penganggaran Partisipatif di Tingkat Desa*. *Jurnal Pembangunan Desa*, 7(1), 101-115.
- Mustanir, M. & Jaya, I. (2016). *Perilaku Pelanggan dan Pengaruhnya terhadap Alokasi Anggaran Publik*. *Jurnal Keuangan Negara*, 7(2), 98-110.
- Hasnada, R. (2022). *Partisipasi Pelanggan dan Pengaruhnya terhadap Pelayanan Publik di Indonesia*. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 11(4), 254-268.