EVALUASI KINERJA MANAJEMEN PEMERINTAH DAERAH TERHADAP PENGELOLAAN DANA BANTUAN OPERASIONAL SEKOLAH DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Studi Penelitian : Kota Yogyakarta

SKRIPSI

Disusun Oleh:
Leni Noviyanti
NIM. 11520139

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA
2016

EVALUASI KINERJA MANAJEMEN PEMERINTAH DAERAH TERHADAP PENGELOLAAN DANA BANTUAN OPERASIONAL SEKOLAH DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Studi Penelitian : Kota Yogyakarta

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Leni Noviyanti
11520139

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA

2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 13 April 2016

Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD "APMD" Yogyakarta

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
Gregorius Sahdan, S.IP, MA Ketua/Penguji/Pembimbing	
Dra. Tri Daya Rini, M.Si Penguji Samping I	
Ir. Nelly Tiurmida, MPA Penguji Samping II	

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Gregorius Sahdan, S.IP, MA

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri, dan bukan merupakan hasil karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Saya meyatakan bersedia menerima sanksi akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi dalam skripsi ini.

Yogyakarta, April 2016

Leni Noviyanti
NIM.11520139

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatya hingga akhir zaman, Amin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa“APMD” Yogyakarta.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Habib Muhsin, S.Sos,.M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
2. Bapak Gregorius Sahdan, S.IP,.MA selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan dan sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu bijaksana memberikan bimbingan, motivasi serta waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi.

3. Bapak Drs. R. Kadarmanta Baskara Aji Selaku Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di instansi Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta.
4. Bapak Drs. Suraya selaku Kepala Bidang Perencanaan dan Standarisasi yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan informasi sehingga penelitian berjalan lancar.
5. TIM Manajemen BOS Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu yang telah berpartisipasi dan memberikan informasi dan pengetahuan sehingga penulis memperoleh data pendukung dan informasi yang lengkap dan akurat.
6. Kepala Sekolah dan Bendahara Sekolah sampel penelitian di Kota Yogyakarta yang telah memberikan data, informasi dan wawasan pengetahuan yang penulis butuhkan.
7. Orang tua berserta saudara yang telah memberikan dorongan, semangat, kasih sayang dan bantuan baik secara moril maupun materiil demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
8. Fitriyanto Nugroho, S.Pd yang telah memberikan dorongan, semangat dan bantuan baik secara moril maupun materiil demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu atas doa, dukungan dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya untuk kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun senantiasa penulis harapkan. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

Yogyakarta, April 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul i

Halaman Pernyataan ii

Halaman Motto iii

Halaman Pernyataan iv

Kata Pengantar v

Abstrak viii

Daftar Isi ix

Daftar Tabel xii

Daftar Gambar xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. ..... Latar Belakang 1

B. ..... Rumusan Masalah 11

C. ..... Manfaat Penelitian 12

D. ..... Tujuan Penelitian 12

E. ..... Kerangka Teori 13

1. Evaluasi Program 13

2. Program Dana BOS Pemerintah Pusat 19

3. Sistem Peyaluran BOS 27

4. Tim Manajemen BOS Provinsi 28

5. Kinerja 32

F. ..... Ruang Lingkup Penelitian 33

G. ..... Metode Penelitian 34

1. Jenis Penelitian 34
2. Lokasi dan Waktu Penelitian 35
3. Populasi dan Sampel..... 35
4. Teknik Pengumpulan Data..... 36
5. Variabel Definisi Operasional Penelitian 37
6. Pengukuran Variabel Penelitian 38
7. Uji Instrumen Pengumpulan Data 40
8. Metode Analisis Data..... 41
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN..... **43**
A. Gambaran Umum Kondisi Daerah..... 43
B. Aspek Geografis 43
C. Aspek Demografi 45
D. Pendidikan..... 47
1. Angka rata-rata lama sekolah..... 48
2. Angka partisipasi kasar 49
3. Angka partisipasi murni 51
4. Ketersediaan Sekolah 52
5. Rasio Guru/Murid SD/MI dan SMP/MTs 54
6. Jumlah Sekolah 55
7. Jumlah Murid..... 56
8. Persentase Penduduk Berdasarkan Pendidikan 57
BAB III EVALUASI KINERJA MANAJEMEN PEMERINTAH DAERAH TERHADAP PENGELOLAAN DANA BOS DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA..... **58**
A. Deskripsi Data Penelitian..... 58
1. Deskripsi Jenjang Sekolah..... 58
2. Deskripsi Status Sekolah..... 59
3. Deskripsi Daya Serap dana BOS..... 60
B. Evaluasi Kinerja Kinerja Manajemen Pegawai Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memberikan Pelayanan terhadap pengguna Dana BOS..... 62

1. Contex 62
2. Input 64
3.Proses 73
4. Product 78
C. Penilaian Kinerja 82
BAB IV PENUTUP 87
A. Kesimpulan 87
B. Saran 88
DAFTAR PUSTAKA 90
LAMPIRAN 92

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Angka Putus Sekolah Tingkat SD dan MI DIY Tahun 2008/2009 s/d 2012/2013 2
Tabel 1.2 Rekap Penggunaan Dana BOS DIY Tahun 2015 10
Tabel 1.3 Ruang Lingkup Penelitian..... 34
Tabel 2.1 Angka Partisipasi Kasar di Kota Yogyakarta 50
Tabel 2.2 Angka Partisipasi Murni di Kota Yogyakarta..... 51
Tabel 2.3 Rasio Ketersediaan Sekolah/Penduduk Usia Sekolah 53
Tabel 2.4 Rasio Guru-Murid Sekolah di Kota Yogyakarta..... 54
Tabel 2.5 Jumlah Sekolah di Kota YogyakartaTahun 2015 55
Tabel 2.6 Jumlah Murid Sekolah di Kota Yogyakarta..... 56
Tabel 2.7 Persentase Penduduk Berdasarkan Pendidik yang ditamatkan ... 57
Tabel 3.1 Deskripsi Jenjang Sekolah Sampel 59
Tabel 3.2.Deskripsi Status SD Sampel 59
Tabel 3.3 Deskripsi Status SMP Sampel 59
Tabel 3.4 Deskripsi Status Sekolah Sampel..... 60
Tabel 3.5 Deskripsi Status Sekolah Sampel..... 61
Tabel 4.1 Nilai Bantuan BOS 2015 untuk BOS DIY Pendidikan Dasar 65
Tabel 4.2 Angka Putus Sekolah SD/MI di Kota Yogyakarta..... 78

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Peta Kota Yogyakarta Di DIY 44

Gambar 1.2 Piramida Penduduk Kota Yogyakarta 46

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja manajemen pegawai Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memberikan pelayan terhadap pengguna Dana BOS di Kota Yogyakarta.

Rumusan masalah yang diajukan adalah (1) Bagaimana Evaluasi Kinerja Manajemen Pegawai Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memberikan pelayan terhadap pengguna Dana BOS? dan (2) Bagaimana Strategi Kinerja manajemen yang perlu direkomendasikan bagi Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan hasil evaluasi pelayanan yang telah dilakukan?. Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian evaluasi, dengan model evaluasi adalah CIPP (*Contex, Input, Process dan Product*). Sampel penelitian adalah 30 sekolah wilayah Kota Yogyakarta yang ikut menangani pengelolaan Dana BOS dan Penerima Dana BOS. Pengumpulan data dengan angket, dokumentasi, wawancara, dan observasi. Teknik analisis data secara deskriptif kualitatif dngan model evaluasi adalah CIPP.

Penelitian menyimpulkan (1) Evaluasi *Contex,* bahwa kebijakan BOS membawa manfaat meningkatkan partisipasi murni tingkat SD/MI tahun 2013 menjadi 130,91% dan SMP/MTs sebesar 98,14%. Regulasi pelaksanaan BOS lengkap dari mulai UU, PP sampai Permen; (2) Evaluasi *Input,* bahwa alokasi dana BOS yang ada telah sesuai dengan kebutuhan sekolah. Operasional BOS juga didukung dengan Juknis dan Tim pelaksana BOS di tingkat Pusat, Provinsi, Kab/Kota, dan sekolah, serta anggaran pelaksana yang memadai. Kendala yang dihadapi sekolah khususnya adalah terkait dengan pemahaman juknis dan pelaporan; (3) Evaluasi *Process,* bahwa tujuan dan sasaran BOS sesuai dengan program BOS dengan alokasi waktu yang sesuai. Implementasi dana BOS juga memiliki media komunikasi *online* yang memudahkan sekolah untuk berkomunikasi dengan Tim BOS Pusat; dan (4) Evaluasi *Product,* bahwa dana BOS terbukti mampu meningkatkan akses dan perluasan layanan pendidikan bagi masyarakat, untuk SD/MI dari 123,8% sebelum dana BOS menjadi 131,96% setelah ada BOS. Sedangkan untuk SMP/MTs dari 91,90% sebelum dana BOS menjadi 100,57 setelah ada BOS. BOS juga meningkatkan intensitas proses pembelajaran dan peningkatan kualiats dan kuantitas sarpras sekolah.

Kata Kunci : *evaluasi kinerja, pengelolaan dana BOS, CIPP*.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 6 ayat 1 menyebutkan bahwa setiap warga negara yang berusia 7-15 tahun wajib mengikuti pendidikan dasar. Pasal 34 ayat 2 menyebutkan bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah menjamin terselenggaranya wajib belajar minimal pada jenjang pendidikan dasar tanpa memungut biaya, sedangkan dalam ayat 3 menyebutkan bahwa wajib belajar merupakan tanggung jawab negara yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan masyarakat. Konsekuensi dari amanat undang-undang tersebut adalah Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib memberikan layanan pendidikan bagi seluruh peserta didik pada tingkat pendidikan dasar (SD dan SMP) serta satuan pendidikan lain yang sederajat.

Pemerintah menyalurkan dana Bantuan Opersional Sekolah (BOS) bertujuan untuk meningkatkan mutu sumberdaya manusia yang berkualitas dan berpendidikan sebagaimana telah dicanangkan “wajib belajar 9 tahun yang bermutu”. Pemerintah juga memberikan petuntuk teknis penggunaan dan pertanggungjawaban keuangan dana bantuan operasional sekolah tahun anggaran 2015 yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 161 tahun 2014.

Daerah Istimewa Yogyakarta yang dikenal sebagai basis pendidikan di Indonesia atau lebih dikenal sebagai kota pelajar ternyata masih tinggi angka kemiskinan sehingga berbanding lurus dengan tingkat pengangguran yang dalam hal ini adalah anak usia sekolah dan putus sekolah. Dalam hal ini menyesuaikan wajib belajar yakni sampai SMP dan MTs sebagai sampel. Menurut data Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD) Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015 yang dikutib dari sumber Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY tercatat angka putus sekolah sebagai berikut:

Tabel I.1
Angka Putus Sekolah Tingkat SD dan MI D.I. Yogyakarta
Th 2008/2009 s/d 2012/2013

No.	Kabupaten	2008/2009	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
1	Kulon Progo	0,10	0,26	0,18	0,07	0,11
2	Bantul	0,23	0,12	0,08	0,06	0,11
3	Gunungkidul	0,43	0,31	0,25	0,19	0,36
4	Yogyakarta	0,20	0,10	0,07	0,03	0,05
5	Sleman	0,01	0,22	0,17	0,09	0,16

Sumber : RKPD Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015

Berdasarkan data angka putus sekolah diatas menjadi menarik untuk diamati dan diteliti, hal ini karena berhubungan dengan dana BOS yang digelontorkan oleh pemerintah dan diharapkan mampu mengurangi angka putus sekolah tersebut. Sebagian besar masyarakat anak sekolah yang dianggap kurang mampu dalam pembiayaan sekolah menggunakan dana BOS untuk dapat melanjutkan studinya. Hal ini menandakan bahwa dana BOS tersebut sangat dibutuhkan bagi masyarakat dari kalangan yang disebut fakir miskin. Penerima dana BOS ini memang sedemikian besarnya dan tentunya

menjadi suatu yang wajar bila memberikan dampak yang besar bagi pemerintah dalam mengeluarkan dana BOS tersebut. Pengeluaran dana BOS dari kementerian pendidikan dan olahraga untuk wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta pada triwulan I sudah dicairkan menurut catatan Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta sejumlah Rp. 91.596.450.000 (sembilan puluh satu milyar lima ratus sembilan puluh enam juta empat ratus lima puluh ribu rupiah)

Besarnya jumlah dana yang telah dikeluarkan oleh pemerintah tersebut merupakan titik krisis yang harus dikelola oleh manajemen Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta dengan baik. Keberhasilan manajemen diantaranya dapat ditentukan oleh kemampuan jajaran Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga dalam memberikan pelayanan kepada penerima dana BOS sehingga penerima dana BOS merasa terpuaskan oleh layanan dan fasilitas yang diterimanya.

Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga yang merupakan sarana layanan utama yang telah ditunjuk dalam menyalurkan dana BOS dalam menanggulangi angka putus sekolah dan meningkatkan mutu pendidikan wajib belajar sembilan tahun sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tahun 2014.

Pihak manajemen Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mempermudah dan mendukung mobilitas bagi penerima dana BOS mengharapkan dana tersebut dapat benar-benar

bermanfaat dan tepat sasaran. Selain hal tersebut jajaran manajemen juga mengharapkan mendapat penilaian dari penerima dana BOS atas kualitas layanan yang telah diberikan. Dalam hal ini jajaran Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta selalu meningkatkan kualitas pelayanan serta menyediakan fasilitas-fasilitas yang memadai bagi penerima dana BOS, sehingga penerima dana BOS dapat merasa terpuaskan dan akhirnya akan berdampak pada keberhasilan manajemen pengelola dana BOS di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diartikan bahwa kinerja manajemen pemerintah daerah terhadap pengelolaan dana BOS dituntut dapat menterjemahkan keinginan penerima dana BOS tersebut untuk memberikan kualitas layanan yang dapat memuaskan dan memadai. Syarat yang harus dipenuhi dalam menciptakan manajemen yang baik yaitu dapat menciptakan harapan-harapan layanan dari pengalaman masa lalu dan cerita dari mulut ke mulut. Hal tersebut sesuai dengan teori dari Kotler (2005) yang memberikan pemahaman bahwa pelanggan membandingkan jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan. Dalam penelitian ini pelanggan merupakan pihak penerima dana BOS dari tiap-tiap triwulan sampai menyelesaikan studi selama 9 tahun.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan atas keberhasilan manajemen karena manajemen adalah suatu proses dalam rangka mencapai tujuan dengan bekerja sama melalui orang-orang dan sumber daya organisasi lainnya. Disamping itu proses manajemen terdiri dari

suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian (Kotler : 2005). Pada tahap perencanaan pemerintah daerah telah menjadwalkan tahap-tahap penerimaaan dana BOS, pada tahap pengorganisasian pemerintah daerah telah memberikan struktur organisasi kepada jajarannya dimaksudkan untuk kewenangan-kewenangan tersendiri pada penerimaan dana BOS, pada tahap pengarahan pemerintah daerah mengimplementasikan agar semua program dapat dijalankan dalam organisasi serta dapat memotivasi agar semua pihak dapat menjalankan tanggung-jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi dan pada tahap pengendalian adalah memastikan bahwa seluruh perencanaan, pengorganisasian telah diimplementasikan sesuai harapan.

Kualitas pelayanan yang baik dari jajaran pemerintah daerah merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk mencapai manajemen yang bermutu, karena hal itu maka akan berakhir pada kepuasan dari penerima dana BOS. Kepuasan penerima dana BOS itu sendiri dapat sesuai dengan teori bahwa: “Kepuasan konsumen setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya” (Tjiptono, 2008). Perbandingan inilah yang merupakan ukuran yang dirasakan oleh penerima dana BOS untuk dijadikan dasar dalam menilai sebuah tingkat kepuasan. Hal ini tersebut merupakan keinginan oleh kedua belah pihak antara penerima dana BOS dengan layanan diberikan dari Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta akan dapat saling menguntungkan. Dapat dipahami kejadian tersebut bahwa kepuasan para penerima dana BOS dan kepuasan penyedia

layanan dapat terjadi bersama. Keadaan tersebut senada dengan teori "Kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapannya" (Kotler, 2005). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang ia rasakan dengan harapan.

Pada dasarnya kepuasan berarti perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya dan kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2005). Penerima dana BOS menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pada saat penerimaan dana BOS, ia dapat merasakan dipermudah atau dipersulitnya proses penerimaan dan ia juga akan menilai kinerja baik dan buruknya dari penyedia layanan. Dapat diartikan penilaian yang buruk dan tidak memuaskan merupakan kinerja manajemen yang buruk tapi sebaliknya penilaian yang baik dan memuaskan merupakan kinerja yang baik.

Implementasi pelayanan dana BOS oleh manajemen pemerintah daerah perlu mendapat penilaian sebagai evaluasi dari penerima dana BOS. Hal ini dimaksudkan untuk melihat terpenuhi atau tidaknya harapan penerima dana BOS, sehingga akan mempengaruhi tercapainya kepuasan pelanggan dan dampaknya pada kinerja manajemen. Pengelolaan manajemen yang baik merupakan jaminan dan prioritas utama bagi setiap kinerja manajemen dalam hal ini khususnya pada pengelolaan dana BOS yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, dimana dapat dijadikan tolak ukur kinerja Manajemen pengelolaan dana BOS.

Penelitian ini merupakan evaluasi kinerja manajamen Pemerintah Daerah DIY dalam mengelola dan menyalurkan dana BOS menggunakan konsep *SERVQUAL* dikarenakan sesuai dalam menilai kinerja manajemen. Pada awal tahun 1990an, *SERVQUAL* atau *Service Quality* adalah model yang mempengaruhi seluruh orang pemasaran disemua dunia dalam menilai kualitas pelayanan (Kertajaya, 2003). Kelima dimensi itu dikenal sebagai *SERVQUAL*, yang dijelaskan sebagai berikut:

1. *Tangibles*

   Dimensi ini mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan, serta penampilan pekerja. Diasumsikan bahwa penerima dana BOS sebagai konsumen dalam hal ini sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat secara nyata mengenai ketersediaan fasilitas.

2. *Reliability*

   Dimensi ini menunjukan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan andal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Secara umum, dimensi reliabilitas merefleksikan konsistensi dan keandalan (hal yang dapat dipercaya, dipertanggungjawabkan) dari kinerja perusahaan. Diasumsikan bahwa pihak Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dapat memenuhi janji yang diberikan pada pihak penerima dana BOS.

3. *Responsiveness*

Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya. Dimensi ini berkaitan dengan keinginan dan atau kesiapan pekerja untuk melayani. Diasumsikan bahwa Pihak Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta akan tepat waktu dalam memberikan dana BOS sesuai jadwal dan kesiapan para pegawai saat melayani para penerima dana BOS.

4. *Assurance*

   Dimensi ini mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuannya untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan (kesopan santunan) kepada pelanggan, dan keamanan operasinya. Kompetensi berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan dalam memberikan jasa. Keramahan mengacu pada bagaimana pekerja perusahaan berinteraksi dengan pelanggannya dan kepemilikan pelanggan. Keamanan merefleksikan perasaan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Diasumsikan bahwa Pegawai Pemerintah Daerah yang melayani para penerima dana BOS akan melayani dengan baik dari segi penampilan, komunikasi dan menjamin keamaan saat penerimaan.

5. *Empathy*

Dimensi ini menunjukan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pelanggan sebagaimana jika pekerja itu sendiri mengalaminya. Diasumsikan bahwa para pegawai akan melayani para penerima dana dengan penuh suka rela karena pegawai tersebut ikut merasakan bagaimana jika dia ingin melanjutkan studi dengan ketidak mampuan dana.

Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan jawatan pemerintah yang ditunjuk oleh Kementerian Pendidikan dan Olahraga untuk menyalurkan dana BOS yang dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik kepada penerima dana BOS yang akan menghasilkan kinerja manajemen Pemerintah Daerah yang berkualitas.

Selain itu, berdasarkan nominal penerimaan dana BOS di DIY, berdasarkan data http://lapor.bos.kemdikbud.go.id/report/rekap_penggunaan diketahui data sebagai berikut :

Tabel I.2
Rekap Penggunaan Dana BOS - Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015

No	Komponen	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV
1.	Pengembangan Perpustakaan	2.193.569.575	1.598.340.115	3.631.663.264	2.136.255.674
2.	Kegiatan dalam rangka penerimaan siswa baru	231.677.075	677.472.540	1.390.773.657	63.717.175
3.	Kegiatan pembelajaran dan ekstra kurikuler siswa	11.425.509.972	11.670.502.719	9.362.779.174	7.300.299.640
4.	Kegiatan Ulangan dan Ujian	8.332.036.295	10.144.381.003	2.917.855.907	5.241.846.555
5.	Pembelian bahan-bahan habis pakai	9.888.288.265	9.281.822.562	9.339.119.228	6.175.683.600
6.	Langganan daya dan jasa	4.747.823.459	4.718.215.484	3.910.313.759	2.715.041.186
7.	Perawatan sekolah	7.126.168.194	6.455.597.428	6.268.495.915	6.157.085.342
8.	Pembayaran honorarium bulanan guru honorer dan tenaga kependidikan honorer	14.608.074.405	13.236.188.568	12.811.246.471	6.993.321.796
9.	Pengembangan profesi guru	1.804.353.538	1.607.333.853	1.658.878.623	1.193.031.611
10.	Membantu siswa miskin	199.571.367	270.607.073	269.601.506	222.182.500
11.	Pembiayaan pengelola BOS	1.120.628.254	1.018.807.886	897.685.644	740.649.824
12.	Pembelian perangkat komputer	3.484.848.814	2.819.485.286	2.689.626.873	3.642.378.733
13.	Biaya lainnya seluruh komponen 1 s.d 12 telah terpenuhi pendanaannya dari BOS	3.979.492.190	2.819.485.286	3.922.632.432	3.270.891.565
	Total Penggunaan	69.142.041.403	67.618.538.619	59.070.632.453	45.852.385.202

Sumber : RKPD Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015

Berdasarkan data laporan Dana Bos Kemdikbud, Dana Bos untuk Daerah Istimewa Yogyakarta ada pengembalian dana BOS sebanyak 12 %.

Hal ini menunjukkan bahwa ada masalah pada serapan dana BOS yang disalurkan. Berdasarkan laporan juga ditemukan fakta bahwa pada triwulan IV tahun 2015, tersebut juga diketahuai dari 2.390 sekolah penerima Dana BOS baru 1146 (48%) sekolah yang telah melaporkan secara tepat waktu sedangkan sisanya sebesar 52% tidak tepat waktu. Dampak keterlambatan pelaporan ini adalah tertundanya proses penyaluran dana BOS tahap berikutnya.

Atas dasar latar belakang inilah maka penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul **"Evaluasi Kinerja Manajemen Pemerintah Daerah Terhadap Pengelolaan Dana Biaya Operasional Sekolah (BOS) Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta *(Studi Penelitian Kota Yogyakarta)*".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Evaluasi Kinerja Manajemen Pegawai Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memberikan pelayan terhadap pengguna Dana BOS?
2. Bagaimana Strategi Kinerja manajemen yang perlu direkomendasikan bagi Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan hasil evaluasi pelayanan yang telah dilakukan?.