

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja keuangan dan pelayanan publik sebelum dan saat pandemi covid-19 serta mengeksplorasi upaya peningkatan yang dilakukan oleh pemerintah DKI Jakarta. Kinerja keuangan dideskripsikan dalam 4 kategori yaitu aset, kewajiban, pendapatan dan belanja sedangkan kinerja pelayanan publik dideskripsikan berdasarkan hasil IKM terhadap pelayanan publik DPMPTSP DKI Jakarta. Penelitian merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer (hasil wawancara dan hasil SKM) dan data sekunder (LKPD 2018-2021). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja keuangan yang mengalami pertumbuhan saat pandemi covid-19 adalah utang dan aset sedangkan pendapatan dan belanja daerah mengalami penurunan diawal pandemi tahun 2020. Rasio keuangan yang mengalami kenaikan adalah rasio likuiditas, rasio utang, rasio efektivitas PAD, dan rasio ketergantungan daerah, sedangkan rasio lainnya mengalami penurunan. Kinerja pelayanan publik mengalami pertumbuhan pada saat pandemi covid-19 dengan kenaikan paling besar terdapat pada kecukupan/keefektifan info/pengaduan, kemudahan persyaratan, dan kualitas sarana dan prasarana. Upaya peningkatkan kinerja pendapatan adalah menggali potensi PAD, melakukan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak, memberi himbauan serta pemberian sanksi, memberikan insentif fiskal, membuat inovasi pembayaran dengan *marketplace* dan sistem penerbitan pajak, dan melakukan kolaborasi dengan pihak internal maupun eksternal. Upaya peningkatan belanja daerah dengan melakukan *refocusing* dan realokasi anggaran setiap bulannya, perencanaan belanja yang baik, efisiensi dan efektivitas belanja dan memastikan ketersediaan dana sesuai anggaran kas belanja. Upaya peningkatan aset dengan melakukan inventarisasi aset, membuat sistem informasi & digitalisasi aset, memberikan sanksi kepada pihak yang melanggar, membentuk tim TP3W dan melakukan kolaborasi antar instansi. Upaya peningkatan kinerja utang dengan melakukan penggunaan utang dengan tepat sasaran, optimalisasi CSR dan dana hibah, dan melakukan percepatan mekanisme pembayaran utang, serta upaya peningkatan kinerja pelayanan publik dengan melakukan inovasi & sarana/prasarana melakukan *sharing knowledge* & Diklat, optimalisasi media sosial, menerapkan standar mutu pelayanan sesuai ISO 9001:2015, dan melakukan *monitoring* & evaluasi pelayanan.

Kata Kunci: kinerja keuangan, pelayanan publik, pertumbuhan kinerja, rasio keuangan, pandemi covid-19.

ABSTRACT

This study aims to analyze and describe the financial performance and public services before and during the covid-19 pandemic and to explore the improvement efforts made by the DKI Jakarta government. Financial performance is described in 4 categories, namely assets, liabilities, income and expenditure, while public service performance is described based on the results of IKM on DKI Jakarta DPMPTSP public services. This research is a qualitative descriptive study using primary data (interview results and SKM results) and secondary data (LKPD 2018-2021). The results of this study indicate that financial performance that experienced growth during the covid-19 pandemic was debt and assets, while revenue and regional expenditure decreased at the beginning of the pandemic in 2020. Financial ratios that have increased are the liquidity ratio, debt ratio, PAD effectiveness ratio, and regional dependency ratio, while other ratios have decreased. Public service performance experienced growth during the covid-19 pandemic with the biggest increase in the adequacy/effectiveness of info/complaints, ease of requirements, and quality of facilities and infrastructure. Efforts to increase revenue performance are exploring PAD potential, conducting socialization to increase taxpayer awareness, giving appeals and imposing sanctions, providing fiscal incentives, making payment innovations with marketplaces and tax issuance systems, and collaborating with internal and external parties. Efforts to increase regional spending by refocusing and reallocating the budget every month, good spending planning, efficiency and effectiveness of spending and ensuring the availability of funds according to the Expenditure Cash Budget (AKB). Efforts to increase assets by carrying out an inventory of assets, creating information systems & digitizing assets, imposing sanctions on violating parties, forming a TP3W team and collaborating between agencies. Efforts to improve debt performance by using debt on target, optimizing CSR and grants, and accelerating debt payment mechanisms, as well as efforts to improve public service performance by innovating & sharing knowledge & education and training facilities, optimizing social media, implementing standards service quality according to ISO 9001:2015, and monitoring & evaluating services.

Keywords: *financial performance, public services, performance growth, financial ratios, pandemic covid-19.*