

**PENGARUH AKUNTABILITAS KINERJA
PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
PENDIDIKAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

SKRIPSI

Oleh:

LIDYA DWI SURYAJAYANTI
NPM: 1303100102

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

ABSTRAK

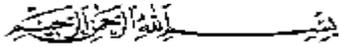
PENGARUH AKUNTABILITAS KINERJA PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Oleh :

LIDYA DWI SURYAJAYANTI
NPM : 1303100102

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pendidikan adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang pendidikan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholders*. Akuntabilitas terkait dengan kinerja penyelenggaraan urusan pemerintahan, seperti urusan bidang pendidikan. Akuntabilitas kinerja penyelenggaraan urusan pendidikan terhadap pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Serdang Bedagai masih di katakan kurang baik. Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan publik kadang-kadang masih menerapkan standar nilai atau norma pelayanan secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang tidak tepat sasaran dan tepat waktu, sehingga kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen aparat birokrasi untuk akuntabilitas terhadap masyarakat yang dilayaninya. Sehingga masalah yang dirumuskan dalam penelitian skripsi ini adalah bagaimana pengaruh akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pendidikan terhadap peningkatan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai. Adapun Tujuan dari penelitian Skripsi ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pendidikan terhadap peningkatan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai. Hipotesis yang dirumuskan adalah ada pengaruh akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pendidikan terhadap peningkatan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai. Metode dalam penelitian skripsi ini adalah metode deskriptif dengan analisis kuantitatif, dan teknik pengumpulan data melalui angket (Questioner). Dari perhitungan korelasi Product Momen diperoleh hasil $r_{xy} = 0,588$, dan setelah dikonsultasikan dengan tabel Interpretasi koefisien Korelasi maka tingkat korelasi antara variabel bebas (X) Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan dengan variabel terikat (Y) Peningkatan Pelayanan Publik berada pada tingkat interpretasi sedang, yaitu berada antara 0,40-0,599.. Dengan mengkonsultasikan hasil tersebut dengan r tabel yakni pada sampel $N = 40$ dengan taraf signifikan 5 % dimana nilai r tabel tersebut adalah 0,312, maka hal ini berarti bahwa nilai r hitung yang nilainya 0,588 lebih besar dari pada r tabel yakni 0,312 ($0,588 > 0,312$), dengan demikian hipotesis alternatif diterima. Artinya ada pengaruh variabel bebas (X) yaitu Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan terhadap variabel terikat (Y) yaitu Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat beriring salam juga penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan strata satu guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara di Medan. Sebagai bentuk aplikasi teori yang selama ini didapatkan melalui proses perkuliahan yang dilaksanakan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, sudah selayaknya segala kerendahan hati mengucapkan ribuan terima kasih yang tulus kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu, kepada yang terhormat :

1. Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Drs. Tasrifsyam, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Nalil Khairiah S.Ip, M.Pd Selaku Ketua Jurusan/Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

4. Drs.R. Kusnadi,M.AP selaku dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan selaku Pembimbing I, penulis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis
5. Ananda Mahardika, S.Sos, M.SP selaku dosen fakultas ilmu sosial dan ilmu politik dan selaku pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen di FISIP dan Seluruh Staff Pegawai yang saya cintai dan saya hormati yang tidak bisa saya uraikan satu persatu. Terima kasih banyak karena telah membagikan ilmunya dan juga memberikan nilai yang mungkin sudah sesuai dengan kapasitas yang saya miliki, sehingga saya bisa menyelesaikan studi Strata 1. Permohonan maaf juga saya ucapkan kepada seluruh dosen yang telah mengajar saya, atas segala tingkah laku ataupun perkataan yang tidak berkenan.

Buat rekan-rekan seperjuangan dan seangkatan stambuk 2013 di manapun kalian berada baik yang telah mendukung, mendoakan agar skripsi ini segera terwujud, yang mana sulit untuk mengingat dan menyebutkan nama kalian satu persatu karena betapa banyaknya jasa kalian. Jika penulis banyak melakukan kesalahan, tulus dari hati yang paling dalam penulis minta maaf yang sebesar-besarnya dan mengucapkan ribuan terima kasih atas semua kebaikan yang telah di berikan.

Akhirnya terima kasih yang tak terhingga kepada orang-orang yang tidak dapat penulis sampaikan disini. Semoga dukungan yang anda berikan kelak akan terbalaskan dimasa depan yang cerah kemudian hari.

Penulis menyadari apa yang terkandung dan tertuang di dalam skripsi ini, tidak luput dari kekurangan dan kelemahan baik dari segi teknis, redaksi maupun materinya. Seiring dengan hal itu, saran dan nasehat yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Medan, Maret 2017.

Penulis

LIDYA DWI SURYAJAYANTI

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| ABSTRAK | |
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 4 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 4 |
| D. Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II URAIAN TEORITIS | 7 |
| A. Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan..... | 7 |
| 1. Pengertian Akuntabilitas | 7 |
| 2. Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan..... | 13 |
| B. Konsepsi Pelayanan Publik | 20 |
| 1. Pengertian Pelayanan.. | 20 |
| 2. Pengertian Pelayanan Publik | 23 |
| 3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik..... | 34 |
| 4. Pengertian Pelayanan Prima | 36 |
| 5. Hakekat dan Tujuan Pelayanan Prima | 39 |

| | Halaman |
|---|---------|
| C. Hubungan Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan dengan Pelayanan Publik | 40 |
| D. Anggapan Dasar dan Hipotesis | 41 |
| 1. Anggapan Dasar | 41 |
| 2. Hipotesis | 42 |
| BAB III METODE PENELITIAN. | 44 |
| A. Jenis Penelitian | 44 |
| B. Definisi Operasional | 44 |
| C. Populasi dan Sampel | 46 |
| 1. Populasi | 46 |
| 2. Sampel | 46 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 46 |
| E. Teknik Analisis Data | 48 |
| F. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian | 50 |
| G. Deskripsi Lokasi Penelitian | 50 |
| 1. Sejarah Singkat Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai | 50 |
| 2. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kab. Serdang Bedagai | 51 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 59 |
| A. Hasil Penelitian..... | 59 |
| B. Pembahasan | 80 |
| C. Pengujian Hipotesis | 89 |

| | Halaman |
|-----------------------------------|---------|
| BAB V PENUTUP | 99 |
| A. Kesimpulan | 99 |
| B. Saran-saran..... | 101 |
| DAFTAR PUSTAKA | 104 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |
| DAFTAR ANGKET (QUESTIONER) | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | Halaman |
|-----------|--|---------|
| Tabel 3.1 | Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment..... | 49 |
| Tabel 4.1 | Distribusi jawaban responden Berdasarkan Umur/Usia | 59 |
| Tabel 4.2 | Distribusi jawaban responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 60 |
| Tabel 4.3 | Distribusi jawaban responden Berdasarkan Golongan Ruang Penggajian | 61 |
| Tabel 4.4 | Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepemilikan Tanggungjawab dalam memberikan Pelayanan Pendidikan | 62 |
| Tabel 4.5 | Distribusi Jawaban responden Mengenai Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat yang dilaksanakan pada Setiap harinya dapat diselesaikan sesuai jam Kerja yang Tersedia (Tepat Waktu) | 63 |
| Tabel 4.6 | Distribusi Jawaban responden Mengenai Pujian dan Penghargaan yang diterima Pegawai dari Pimpinan karena Telah menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung Jawab dan Tepat waktu..... | 64 |
| Tabel 4.7 | Distribusi Jawaban responden Mengenai Hasil Kerja yang Diperoleh sudah sesuai dengan Standar Pelayanan yang baik Atau yang diharapkan | 65 |
| Tabel 4.8 | Distribusi Jawaban responden Mengenai Kepuasan Pimpinan Terhadap Hasil Kerja yang Telah dilaksanakan | |

| | | |
|-------------|--|----|
| | Dalam Memberikan Pelayanan | 66 |
| Tabel 4.9 | Distribusi Jawaban responden Mengenai Hasil Kerja Dalam Memberikan Pelayanan dapat Digunakan sebagai Dasar dalam Memberikan Penilaian prestasi Kerja | 67 |
| Tabel 4.10 | Distribusi Jawaban responden Mengenai Pemberian Pelayanan Pendidikan sudah sesuai dengan Acuan atau Pedoman Yang telah ditetapkan | 68 |
| Tabel 4.11 | Distribusi Jawaban responden Mengenai Acuan atau Pedoman dalam Memberikan Pelayanan Pendidikan telah Diatur sesuai dengan Prosedur dalam Penyelenggaraan Tugas Pemerinatahn | 69 |
| Tabel 4.12 | Distribusi Jawaban responden Mengenai Kesesuaian Pedoman Pelayanan yang diberikan sesuai dengan arah Pimpinan..... | 70 |
| Tabel 4.13 | Distribusi Jawaban responden Mengenai Kesederhanaan Prosedur Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP | 71 |
| Tabel 4.14 | Distribusi Jawaban responden mengenai Kesederhanaan Prosedur Pelayanan yang diberikan mudah dipahami publik | 72 |
| Tabel 4. 15 | Distribusi Jawaban responden Mengenai Prosedur Pelayanan Yang diselenggarakan mudah dilaksanakan | 73 |
| Tabel 4.16 | Distribusi Jawaban responden Mengenai Pemberian Pelayanan Publik yang disesuaikan dengan Petunjuk dan Arahan Pimpinan agar Hasil Kerja meningkat..... | 74 |
| Tabel 4.17 | Distribusi Jawaban responden Mengenai Tanggungjawab Pimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Mendapat Penghargaan dari Pemda | 75 |

| | Halaman |
|------------|---|
| Tabel 4.18 | Distribusi Jawaban responden Mengenai Tanggung Jawab Pimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan telah sesuai Pedoman Pelaksanaan Pekerjaan 76 |
| Tabel 4.19 | Distribusi Jawaban responden Mengenai Tanggung Jawab se sudahbelum dan sesudah melaksanakan tugas diwajibkan untuk mengisi daftar hadir 77 |
| Tabel 4.20 | Distribusi Jawaban Responden Mengenai Pegawai dalam Mematuhi Aturan Disiplin Kerja Merasa tidak ada Keterpaksaan 78 |
| Tabel 4.21 | Distribusi Jawaban Responden Mengenai Perolehan Penghargaan setelah melaksanakan Tugas sesuai dengan Aturan Disiplin Kerja dalam Memberikan Pelayanan 79 |
| Tabel 4.22 | Tabulasi Hasil Data Variabel (X) yaitu Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan..... 80 |
| Tabel 4.23 | Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Variabel Bebas (Akuntabilitas Penyelenggaraan Pendidikan)..... 84 |
| Tabel 4.24 | Tabulasi Hasil Data Variabel (Y) yaitu Pelayanan Publik..... 85 |
| Tabel 4.25 | Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Variabel Terikat (Pelayanan Publik) 88 |
| Tabel 4.26 | Perhitungan Antara Variabel Bebas (X) Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan dan Variabel Terikat (Y) Pelayanan Publik 89 |
| Tabel 4.27 | Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment..... 93 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pendidikan adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang pendidikan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholders*. Nilai dan norma pelayanan yang berkembang di masyarakat tersebut, di antaranya, meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang di kembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Lahirnya undang undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah membangun struktur organisasi pemerintahan daerah yang lebih baik dan secara hierarki telah mengatur hubungan kewenangan yang jelas. Oleh karena itu, semenjak diterbitkannya undang-undang ini, pemerintah daerah dituntut berusaha untuk meningkatkan pelayanan publik secara berdayaguna dan berhasilguna. Seiring dengan hal itu, tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, yang dikenal dengan pelayanan prima.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan prima adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efektif dan efisien, namun juga bagaimana pelayanan dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Menilai kualitas pelayanan publik adalah sangat diperlukan oleh pengguna jasa pelayanan termasuk tingkat kesulitan atau kemudahannya mengenai karakteristik pelayanan yang diberikan.

Akuntabilitas terkait dengan kinerja penyelenggaraan urusan pemerintahan, seperti urusan bidang pendidikan, karena hal inilah yang membedakan akuntabilitas dengan cara-cara yang lebih tradisional dalam mempertanggung jawabkan pelaksanaan suatu kegiatan atau program. Dalam pengertian yang lebih luas, akuntabilitas penyelenggaraan urusan pemerintahan berarti bertanggung jawab kepada publik. Dalam hal ini perlu dilihat praktek-praktek yang digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan publik untuk menjamin suatu tingkat kinerja yang diinginkan karena dalam organisasi publik, akuntabilitas berarti suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan visi, misi dan strategi maupun pelaksanaannya dalam organisasi publik yang bersangkutan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Secara umum, akuntabilitas kinerja penyelenggaraan urusan pemerintahan terhadap pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Serdang

Bedagai masih di katakan kurang baik. Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan publik kadang-kadang masih menerapkan standar nilai atau norma pelayan secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang tidak tepat sasaran dan tepat waktu, sehingga kecendrungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen aparat birokrasi untuk akuntabilitas terhadap masyarakat yang dilayaninya. Salah satu fokus penyebab yang menjadi rendahnya tingkat akuntabilitas birokrasi adalah terlalu lamanya proses terbiasa budaya kerja birokrasi yang mengarahkan aparat birokrasi untuk selalu melihat keatas. Selama ini aparat birokrasi telah terbiasa mementingkan kepentingan pimpinan dari pada kepentingan masyarakat pengguna jasa. Birokrasi tidak pernah merasa bertanggung jawab kepada publik, melainkan bertanggung jawab kepada pimpinan atdengan au atasannya.

Dalam hal ini perlu dilihat praktek-praktek yang digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan penyelenggaraan pendidikan untuk menjamin suatu tingkat kinerja yang diinginkan karena dalam organisasi publik, akuntabilitas berarti suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan visi, misi dan strategi maupun pelaksanaannya dalam organisasi publik yang bersangkutan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Seharusnya Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai harus lebih mengutamakan tanggung jawabnya kepada masyarakat di bandingkan kepada atasannya.

Untuk menyelenggarakan tugas-tugas pelayanan tersebut, pada Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, maka pelayanan yang di berikan harus lebih mengutamakan pentingnya akuntabilitas terhadap penyelenggaraan pendidikan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul; Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai.

B. Rumusan Masalah

Sumartono (2002.23), mengatakan bahwa perumusan masalah merupakan langkah yang sangat penting karena langkah ini akan menentukan ke mana suatu peneliti di arahkan. Perumusan masalah pada hakikatnya merupakan perumusan pernyataan yang jawaban akan di cari melalui penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, penulis beranggapan bahwa suatu masalah yang relavan untuk di rumuskan dalam penelitian ini adalah; bagaimana Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting dilakukan

agar peneliti lebih terarah dalam melaksanakan penelitiannya. Tanpa adanya arah dan tujuan yang jelas, maka penelitian tidak akan berjalan dan mendapat hasil sebagaimana yang diharapkan.

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai

2. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian yang dilaksanakan selalu mengharapkan agar peneliti tersebut memberikan manfaat. Adapun beberapa manfaat yang di harapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk melatih diri penulis berfikir secara ilmiah, rasional dalam menghadapi permasalahan dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
- b. Sebagai bahan kajian atau referensi bagi ilmu-ilmu sosial, khususnya Ilmu Adminitrasi Negara.
- c. Hasil penelitian dapat memberikan masukan pada instansi pemerintah daerah, khususnya Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai.

D. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. serta sistematika

penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada Bab ini mengemukakan konsepsi Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan, yang meliputi uraian tentang pengertian akuntabilitas, Kinerja dan konsep Penyelenggaraan pendidikan. Selanjutnya dalam bab ini juga diuraikan tentang konsep Pelayanan Publik dan Pelayanan Prima, serta hubungan Akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pendidikan dengan pelayanan publik.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada Bab ini berisikan Jenis penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis data. Lokasi dan waktu penelitian serta tinjauan umum objek penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini memuat tentang penyajian data hasil penelitian dan pembahasan dalam pengujian hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Pada Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah pertanggung jawaban dari seorang atau kelompok orang yang diberi amanat untuk menjalankan tugas tertentu kepada pihak pemberi amanat baik secara vertikal maupun secara horizontal. Dalam pengertian yang sempit akuntabilitas meliputi proses tanggung jawab kepada pihak otoritas yang lebih tinggi dalam suatu birokrasi atau rantai komando dalam organisasi.

Akuntabilitas Kinerja adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui alat pertanggungjawaban secara periodik. (Inpres No. 7 Tahun 1999)

Menurut Manullang (2001 : 382) Akuntabilitas adalah pertanggung jawaban seorang atau instansi kepada atasannya atas amanah yang di terimannya. Akuntabilitas (*accountability*) ini berada dengan kewajiban (*obligation*), karena akuntabilitas merupakan pertanggung jawaban dan kemampuan untuk menjawab (*answerability*) kepada seseorang, yaitu atasan, badan, dan lain sebagainya, sedangkan kewajiban adalah pertanggung jawaban sesuatu tingkatan tertentu dari kinerja kepentingan publik.

Menurut Dwiyanto (2001: 57) Akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik dalam penelitian ini di lihat melalui indikator- indikator kinerja yang meliputi: (1) acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang di kembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa; (2) tindakan yang di lakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah di tentukan; (3) dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Menurut Jabbra dan Dwivedi (1989:607) akuntabilitas dalam pelayanan publik mengandung tiga dimensi, yaitu tanggung jawab, akuntabilitas, dan liabilitas. Bertanggung jawab berarti memiliki otoritas untuk bertindak, mampu mengendalikan, bebas memutuskan, mampu bertindak rasional, konsisten, dan dapat di percaya dalam melakukan penilaian atau keputusan. Akuntabilitas mengendalikan hubungan kekuasaan di satu pihak, pemerintah bisa memberi pertanggungjawaban dengan melaporkan, menjelaskan, memberi alasan, membuat perhitungan, dan menyerahkan penilaian kepada pihak di luar organisasi atau publik, di lain pihak, dan instansi atau organisasi yang bisa meminta pejabat publik untuk memberi pembenaran atas apa yang di lakukan, atau memberi hukuman atau sanksi terhadap kinerja yang jelek.

Terkait dengan konsep Good Governance, dalam prakteknya aparat dituntut untuk dapat mempertanggung jawabkan atas kewenangan yang diembannya. Dalam hal mempertanggung jawabkan kewenangannya inilah

aparapemerintah dituntut untuk menjalankan asas-asas akuntabilitas kinerja.

Sesuai dengan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 7 Tahun 1999 tentang Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah yang menyatakan bahwa akuntabilitas kinerja adalah Perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Akuntabilitas kinerja ini dilaksanakan melalui alat pertanggungjawaban secara periodik.

Jadi, berdasarkan pendapat para ahli di atas akuntabilitas dapat diartikan pertanggung jawaban pegawai/aparat instansi pemerintah terhadap penyelenggaraan tugas-tugas dan pelayanan publik untuk memenuhi masyarakat pengguna jasa.

Dampak dari adanya akuntabilitas adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga kredibilitas pemerintahan dapat diakui dan keberadaannya akan selalu didambakan. Hal itu menyebabkan masyarakat untuk ikut peduli dan memberikan partisipasinya dalam setiap program pemerintahan.

Akan tetapi dalam prakteknya menjalankan asas akuntabilitas, sering kali mendapat hambatan-hambatan.

Menurut Suryono (2001:5) hal-hal yang dapat menghambat dari akuntabilitas adalah :

- a. Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan sangat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya

antara lingkungan dengan organisasi publik.

- b. Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang sering tidak kondusif dan melanggar peraturan yang telah ditetapkan.

Dari sini dapat dimengerti bagaimana menjalankan akuntabilitas yang benar dan berpedoman pada prinsip-prinsip akuntabilitas sehingga ciri-ciri akuntabilitas yang efektif dapat dicapai. Selain itu terlihat bahwa akuntabilitas menghendaki bahwa birokrasi publik dapat menjelaskan secara transparan (*transparency*) dan terbuka (*openness*) kepada publik mengenai tindakan-tindakan apa saja yang telah dilakukan.

Menurut Jabbra dan Dwivedi (1989:5-8) akuntabilitas dibagi menjadi empat macam, yaitu :

1) Akuntabilitas Administratif

Bahwa dalam rangka pertanggungjawaban organisasi diperlukan pertanggungjawaban yang dimulai dari pusat ke unit-unit di bawahnya. Untuk membatasi hubungan yang bersifat hirarki internal agar lebih jelas, maka dapat di bentuk jaringan yang informal. Oleh karenanya prioritas ditentukan pada tingkat yang lebih tinggi diutamakan pada jenjang yang paling atas dan diikuti terus sampai kebawah, dan pengawasan dilaksanakan secara intensif agar aparat tetap menuruti perintah yang diberikan. Demikian pula bilamana terjadi pelanggaran akan diberikan peringatan mulai dari yang paling ringan sampai kepemecatan.

2) Akuntabilitas Legal

Setiap tindakan administrasi dari aparat pemerintahan harus dipertanggungjawabkan dihadapan legislatif atau didepan Mahkamah. Pelanggaran kewajiban-kewajiban hukum ataupun keterbatasan kemampuannya memenuhi keinginan Badan Legislatif maka pertanggungjawaban aparatur atas tindakan-tindakannya dapat dilaksanakan didepan pengadilan ataupun proses revisi peraturan yang dianggap bertentangan dengan undang-undang.

3) Akuntabilitas Profesional

Para aparat profesional berharap dapat memperoleh kebebasan yang lebih besar dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dalam menetapkan kepentingan publik, dan mereka berharap pula adanya masukan-masukan yang baik demi perbaikan. Kode etik profesional dan kepentingan publik, harus berjalan seimbang untuk memilih dari keduanya maka mereka harus mengutamakan akuntabilitasnya kepada kepentingan publik.

4) Akuntabilitas Moral

Pemerintah dituntut untuk mempertanggungjawabkan secara moral atas tindakan-tindakannya. Oleh sebab itu setiap tindakan aparat hendaknya didasarkan pada prinsip-prinsip moral dan etika sebagaimana diakui oleh konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya serta diterima oleh publik sebagai norma dan perilaku sosial yang telah matang. Oleh karena itu tidak berlebihan bila publik berharap agar perilaku para politisi dan aparat pemerintah didasarkan atas nilai-nilai moral. Akuntabilitas moral perlu

dikembangkan untuk menghindari penyimpangan kepentingan.

Pendapat lain yang membagi akuntabilitas, seperti yang dikemukakan Kumorotomo (1992:153-155) bentuk pertanggungjawaban etis dan pertanggungjawaban rasional. Selain itu tipe sistem pertanggungjawaban dibagi menjadi :

- 1) Pertanggungjawaban birokratis.
- 2) Pertanggungjawaban legal, berdasarkan pada keterkaitan antara pengawas pihak-pihak di luar lembaga dengan anggota-anggota organisasi yaitu seseorang individu atau kelompok yang mempunyai kekuatan untuk membebaskan sanksi-sanksi hukum atau menuntut kewajiban formal tertentu.
- 3) Pertanggungjawaban profesional, dicirikan oleh penempatan control atas aktivitas- aktivitas organisasional ditangan para pejabat yang punya kepakaran atau keterampilan khusus dalam melaksanakan suatu pekerjaan
- 4) Pertanggungjawaban politis, yang dicirikan dengan adanya tingkat kepekaan atau daya tanggap terhadap kepentingan publik, sehingga yang muncul sebagai pertanyaan bagi para administrator adalah untuk siapa mereka bertindak sedangkan warga pemilih yang mestinya diwakilkan adalah masyarakat umum, pejabat-pejabat terpilih maupun generasi-generasi yang akan datang.

Sedangkan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia membedakan akuntabilitas menjadi tiga macam yaitu :

- 1) Akuntabilitas Keuangan, merupakan pertanggungjawaban mengenai

integritas keuangan dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.

- 2) Akuntabilitas manfaat, pada dasarnya memberikan perhatian kepada hasil kegiatan pemerintahan.
- 3) Akuntabilitas prosedural, yaitu pertanggungjawaban mengenai apakah suatu prosedur penetapan dan pelaksanaan suatu kebijakan telah mempertimbangkan masalah moralitas, etika kepastian hukum, dan ketaatan pada keputusan politis untuk mendukung pencapaian tujuan akhir yang telah ditetapkan (LAN, 2000:154)

Dari beberapa macam akuntabilitas yang telah dijelaskan diatas, terlihat bahwa akuntabilitas mencakup berbagai aspek atau segi dalam suatu instansi. Lebih lanjut, akuntabilitas dapat dicapai dengan syarat kinerja para pegawai dapat berjalan sesuai dengan tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya. Hal tersebut menggambarkan bahwa sangat erat kaitannya antara akuntabilitas dengan kinerja pegawai.

Sehubungan dengan hal diatas, dapat dijelaskan kaitannya antara akuntabilitas dengan kinerja pegawai. Bahwa akuntabilitas dibuat guna mengatur dan membatasi kewenangan yang diemban oleh seorang pegawai dalam bekerja sehingga kinerja pegawai dapat dipertanggungjawabkan secara benar.

2. Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan

a. Konsepsi Kinerja

Pengertian kinerja menurut Timple (1992 : 102) dipersamakan dalam

Bahasa Inggris yaitu "*performance*".

Kata *performance* sendiri bila dilihat dalam Kamus Bahasa Inggris diartikan sebagai daya guna, prestasi atau hasil.

Sehubungan dengan pernyataan hal diatas, Sudarto (1999:2) menjelaskan bahwa kinerja adalah sebagai hasil atau unjuk kerja dari suatu orang yang dilakukan oleh individu, yang dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat diukur.

Sedangkan menurut Dwiyanto (2006:52) mengemukakan beberapa kriteria dalam melihat kinerja organisasi pelayanan publik antara lain :

1) Efisiensi;

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, sovalitas dan rentabilitas merupakan kriteria yang sangat relevan.

2) Efektivitas;

Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi.

3) Keadilan;

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.

4) Daya tanggap;

Berbeda dengan bisnis yang dilaksanakan oleh pihak swasta, organisasi

pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintahan akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh karena itu kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Dari berbagai kriteria di atas, kriteria tentang pegawai yang menampilkan kinerja unggul yang dapat diuji dengan standart eksternal dan bukan hanya standart internal, sebagaimana diuraikan di atas, tapi dinilai dapat menggambarkan fenomena yang terjadi seperti di Indonesia. Dengan kata lain bahwa kriteria tersebut layak untuk digunakan sebagai acuan atau dasar oleh pegawai dalam kinerjanya.

Dari sini dapat dilihat bagaimana kriteria kinerja yang bermutu dan standart kinerja yang digunakan sebagai acuan oleh pegawai yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pegawai merupakan faktor utama untuk mencapai kinerja yang bermutu.

Dengan melihat berbagai penjelasan di atas, dapat digambarkan bahwa kriteria kinerja yang baik dapat dicapai dengan dimulai dari peningkatan sumber daya manusianya. Dalam hal ini, pegawai sebagai subyek yang harus ditingkatkan mutunya. Dengan peningkatan mutu sumber daya manusia dari pegawai maka mutu kinerja yang unggul dapat *dicapai*.

Menurut Dwiyanto (2006:52-53) melihat kinerja berdasarkan pertimbangan pertimbangan ekonomi, efesiensi, efektivitas, dan persamaan pelayanan. Aspek ekonomi dalam kinerja di artikan sebagai strategi untuk menggunakan sumber daya seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan

publik. Efisiensi kinerja pelayanan publik juga dilihat untuk menunjukkan kondisi tercapai perbandingan terbaik/ proporsional antara *input* pelayanan dengan *output* pelayanan. Demikian pula, aspek efektivitas kinerja pelayanan ialah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target pelayanan yang telah di tentukan.

Menurut Dwiyanto (2006:121) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat di capai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam priode waktu tertentu.

Berry et.al dalam Dwiyanto (2006:53) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat di lihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat di lihat melalui aspek fisik pelayanan yang di berikan, seperti tersedinya gedung pelayanan yang representif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruangan yang nyaman, pelaratan pendukung yang memiliki tehnologi yang canggih, misalnya komputer, penampilan aparat menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Dari pendapat para ahli di atas, dapat di simpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing, dalam mencapai tujuan

organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

b. Konsepsi Penyelenggaraan Pendidikan

Salah satu faktor penting bagi kemajuan umat manusia/masyarakat adalah pendidikan. Pendidikan merupakan usaha agar mengembangkan potensi dirinya dan juga merupakan faktor dasar dari kemajuan bangsa. Oleh karenanya sumber daya manusia sangat mutlak untuk di tingkatkan dalam menghadapi perkembangan kemajuan yang ada. Dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia, usaha yang dapat dilakukan adalah melalui segi pendidikan yaitu pendidikan formal, pendidikan non formal serta pendidikan informal.

Dalam Undang Undang Sisdiknas (Sistem Pendidikan Nasional) Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 26 dan 27 tentang Pendidikan Nonformal dan Informal menyatakan bahwa:

Pendidikan Nonformal (Pasal 26):

- 1) Pendidikan nonformal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan/ atau pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat.
- 2) Pendidikan nonformal berfungsi mengembangkan potensi peserta didik dengan penekanan pada penguasaan pengetahuan dan keterampilan fungsional serta sikap dan kepribadian profesional.
- 3) Pendidikan nonformal meliputi pendidikan kecakapan hidup, pendidikan anak usia dini, pendidikan kepemudaan, pendidikan pemberdayaan

perempuan, pendidikan keaksaraan, pendidikan keterampilan dan pelatihan kerja, pendidikan kesetaraan, serta pendidikan lain yang ditujukan untuk mengembangkan kemampuan peserta didik.

- 4) Satuan pendidikan nonformal terdiri atas lembaga kursus, lembaga pelatihan, kelompok belajar, pusat kegiatan belajar masyarakat, dan majelis taklim, serta pendidikan yang sejenis.
- 5) Kursus dan pelatihan diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan/atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.
- 6) Hasil pendidikan nonformal dapat dihargai setara dengan hasil program pendidikan formal setelah melalui proses penilaian penyetaraan oleh lembaga yang ditunjuk oleh Pemerintah atau pemerintah daerah dengan mengacu pada standar nasional pendidikan.

Ketentuan mengenai penyelenggaraan pendidikan nonformal sebagai mana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4), ayat (5), dan ayat (6) diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.

Pendidikan Informal (Pasal 27):

- 1) Kegiatan pendidikan informal yang dilakukan oleh keluarga dan lingkungan berbentuk kegiatan belajar secara mandiri.
- 2) Hasil pendidikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diakui sama dengan pendidikan formal dan nonformal setelah peserta didik lulus ujian sesuai dengan standar nasional pendidikan.

Ketentuan mengenai pengakuan hasil pendidikan informal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.

Pendidikan Informal adalah proses yang berlangsung sepanjang usia sehingga setiap orang memperoleh nilai, sikap, keterampilan dan pengetahuan yang bersumber dari pengalaman hidup sehari-hari, pengaruh lingkungan termasuk didalamnya adalah pengaruh kehidupan keluarga, hubungan dengan tetangga, lingkungan pekerjaan dan permainan, pasar, perpustakaan, dan media masa. Pendidikan Nonformal ialah setiap kegiatan terorganisasi dan sistematis, di luar sistem persekolahan yang mapan, dilakukan secara mandiri atau merupakan bagian penting dari kegiatan yang lebih luas, yang sengaja dilakukan untuk melayani peserta didik tertentu didalam mencapai tujuan belajarnya”.

Dari pendapat di atas memberikan pengertian bahwa Perpustakaan Balai Pengembangan Pendidikan Nonformal dan Informal adalah perpustakaan khusus yang dibangun dan didanai oleh badan pemerintah dalam rangka memenuhi atau mencapai visi, misi dan tujuan lembaga tersebut yakni bidang pendidikan nonformal guna mendukung pendidikan sepanjang hayat dan pendidikan informal yang dilakukan oleh keluarga dan lingkungan berbentuk kegiatan belajar secara mandiri.

c. Sarana dan Prasarana Pendidikan

Kebijakan pemerintah dalam Pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 menjadi tanggung jawab satuan pendidikan yang bersangkutan. Pemeliharaan sebagaimana dimaksud

pada ayat dilakukan secara berkala dan berkesinambungan dengan memperhatikan masa pakai, Pengaturan tentang masa pakai sebagaimana dimaksud pada ayat, ditetapkan dengan Peraturan Menteri.

Sarana Prasarana Pendidikan sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, Bab VII Standar Sarana dan Prasarana, pasal 42 menegaskan bahwa:

- 1) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.
- 2) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat olahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/ tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

B. Konsepsi Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pembahasan mengenai pelayanan berarti tentang bagaimana membantuk masyarakat mengatasi masalahnya dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya baik melalui aktifitas sendiri, maupun secara tidak

langsung melalui aktifitas orang lain untuk mendapatkan suatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Moenir (1992:16) menyatakan bahwa manusia adalah makhluk sosial yang selalu menginginkan kebersamaan untuk mencapai cita-cita dan harapan yang diinginkan. Dan untuk mendapatkan / memenuhi kepentingannya tersebut maka harus memerlukan bantuan orang lain “untuk memenuhi segala kebutuhan hidupnya manusia harus berusaha”, baik melalui aktifitas orang lain itulah yang disebut pelayanan.

Sejalan dengan defenisi di atas, pelayanan yang dimaksud ialah pelayanan yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhannya itu harus bersifat langsung dengan kata lain, pelayanan itu langsung dapat dinikmati atau digunakan oleh pemakai atau penerimannya dalam rangka tercapainya tujuan organisasi. Pada konteks ini pelayanan masyarakat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan ditujukan untuk kepentingan masyarakat atau publik.

Dengan demikian kegiatan tersebut adanya unsur-unsur perhatian dan kesedian serta kesiapan dari aparat pelaksanaanya. Untuk itu, tentunya memerlukan keterampilan atau keahlian dan semangat kerja yang tinggi sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan para pelanggan.

Badudu (1994 : 51) merumuskan bahwa pelayanan adalah jenis bidang usaha yang dikelola pemerintah dan ditujukan untuk melayani kepentingan

masyarakat dan mempunyai fungsi sosial, tanpa berorientasi kepada aspek keuntungan.

Suparlan (1983 : 91) mendefinisikan bahwa pelayan adalah usaha untuk memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik material maupun non material agar orang lain itu dapat mengatasi masalah sendiri.

Sedangkan definisi pelayanan menurut The Liang Gie (1998:105) adalah suatu kegiatan dari suatu organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat pelanggan.

Menurut Kotler dalam Lukman (2000:8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Lukman (2000:8) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kehidupan bermasyarakat sangat berkaitan dengan bagaimana kita mendapatkan kebutuhan hidup dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Untuk mendapat kepuasan tersebut, salah satunya adalah bagaimana seseorang dapat memberikan pelayanan yang diharapkan semua orang, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan yang diberikan terkadang bisa berbentuk jasa maupun non jasa.

Pelayanan merupakan kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan kepada masyarakat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Kegiatan pelayanan memuat adanya unsur perhatian dan kesiapan dari aparatur pelaksana yang mau tak mau bukan saja memerlukan keterampilan dan kecakapan dalam bekerja, tetapi juga kualitas dari semangat kerja yang tinggi, sehingga pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat umum.

Selain itu, Lukman (2000:8), memberikan pengertian pelayanan masyarakat sebagai pengabdian serta pelayanan diberikan dengan teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas, ekonomis, serta manajemen yang baik dalam pelayanan masyarakat dengan baik dan memuaskan.

Definisi pelayanan menurut Soemartono (2007 : 91), adalah suatu kegiatan dari suatu organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat/ pelanggan. Dalam konteks ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat (*public service*) merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan kepada masyarakat baik secara material maupun non material.

2. Pengertian pelayanan publik

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa pengguna fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah

suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Pemerintah sebagai abdi masyarakat atau negara memiliki fungsi utama untuk mengadakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan. Sifat yang menonjol dari administrasi adalah bersifat pelayanan yang bertujuan membantu pekerjaan organisasi secara keseluruhan.

Sedangkan pelayanan publik menurut Moenir (2001:12), “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan publik.

Menurut Siagian dalam Moenir (2001:34), Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Yang menyatakan bahwa untuk para pegawai dalam bersikap serta perilaku hendaknya berpedoman pada :

- 1) Dasar hukum yang jelas
- 2) Hak dan kewajiban warga negara yang dilayani dinyatakan secara terbuka
- 3) Interaksi berlangsung secara rasional dan objektif.

Menurut Moenir (2001:27) bahwa yang dimaksud pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung yang pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan. Karena itu, pelayanan merupakan proses dan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat.

Selanjutnya Moenir (1999 : 26) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil unit sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Fitzsimmons dalam Sinambela (2006:7) berpendapat lima indikator pelayanan publik, yaitu reliability yang di tandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; tangibles yang di tandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya; responsiveness yang di tandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; assurance, yang di tandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati, yang di tandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Sinambela (2006:5) Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara

didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Dalam konteks ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat (*public service*) merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat baik secara materil maupun non materil

Menurut Syahrir (1992 :156) pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada Publik/pelanggan sekurang-kurangnya mengandung 5 unsur pokok yaitu :

- 1) Terdapat pelayanan yang merata dan sama. Tidak ada deskriminasi dalam pelayanan yang diberikan oleh aparat terhadap semua masyarakat. Pelayannan tidak menganak tirikan dan menganak emaskan keluarga, pangkat, suku bangsa, sesame agama diperlakukan sama tanpa memandang status ekonomi hal ini membutuhkan kejujuran dan tepo seliro.
- 2) Pelayanan yang diberikan harus tepat waktunya, pelayanan oleh aparat dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan dan menjengkelkan penumpang sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan para pelanggan.
- 3) Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Dalam hal ini berarti kereta api harus selalu siap untuk memberikan pelayanan

kepada yang membutuhkan pelayanan.

- 4) Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang dan jasa.
- 5) Pelayanan merupakan pelayanan yang selalu meningkatkan kualitas dan penampilannya.

Menurut Moenir (1992 : 196) agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang lain atau sekelompok orang yang dilayani, maka dalam hal ini pegawai harus dapat memenuhi persyaratan pokok yaitu, tingkah laku yang sopan, cara pencapaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramahan.

Pelayanan yang diberikan oleh satu organisasi yang bergerak dibidang pelayanan terhadap masyarakat banyak dipengaruhi oleh faktor sumber daya yang tersedia. Pelayanan yang diharapkan tentunya pelayanan yang dapat memberikan rasa puas bagi si penerima tersebut.

Sebagaimana diketahui bahwa kantor yang bagaimana pun kecilnya terdapat dua macam pelayanan. Pertama, internal service (pelayanan ke dalam) dan kedua, eksternal service (pelayanan ke luar). Pelayanan ke dalam sifatnya menunjang pelaksanaan kegiatan pemenuhan kebutuhan organisasi dibidang produksi, pengadaan, penyimpanan, pemeliharaan, pembinaan tenaga kerja melalui pendidikan dan pelatihan. Peningkatan pelayanan ke dalam, yang salah satunya mengenai pembinaan pegawai dan pemberian kontrak prestasi yang layak. Melalui program pendidikan dan pelatihan dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan ataupun keahlian dari pegawai

dan dapat meningkatkan semangat dan motivasi agar mereka dapat melaksanakan tugasnya, pekerjaan dengan produktivitas yang tinggi, efektif dan efisien. Pelayanan keluar adalah segala proses aktivitas atau usaha yang outputnya ditujukan kepada orang lain, kelompok orang atau instansi yang berkepentingan (pelanggan atau masyarakat umum). Sehubungan dengan pelayanan ke luar, setiap organisasi atau perusahaan memerlukan *service excellence*, maksudnya pelayanan yang unggul, yakni sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan pemakai jasa secara memuaskan.

Tjiptono (2002: 58) bahwa secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep *service excellence* yaitu unsure kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada yang kurang. Setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik, bersikap ramah, memeperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai tugas/pekerjaan yang berkaitan dengan bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan-keluhan pelanggan secara profesional. Bila hal tersebut dilakukan, maka organisasi/perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama kepuasan loyalitas pelanggan semakin besar.

Namun dari berbagai kegiatan pelayanan kedalam tersebut, banyak yang

berdampak pada pelayanan keluar baik langsung maupun tidak langsung. Artinya jika pelayanan kedalam cukup baik, lancar dan tertib, maka dapat diharapkan bahwa pelayanan keluar akan tertib, lancar dan baik.

Menurut Moenir (1992 : 41) bahwa masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik, maka perlu perwujudan pelayanan yang didambakan ialah :

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat tanp adanya hambatan-hambatan yang dibuat.
- 2) Memeperoleh pelayanan secara wajar yang merupakan hak yang berkepentingan.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama pelayanan terhadap kepentingan yang sama tertib,d an tidak pandang bulu.
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang.
- 5) Pelayanan yang jujur dan terus terang terutama dalam menghadapi masalah-masalah yang telah atau akan dihadapi.

Dalam melaksanakan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan masyarakat. Sebagaimana yang digariskan pada keputusan MENPAN No 81 tahun 1993 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum yang mengandung sendi-sendi :

- 1) Kesederhanaan

Yaitu prosedur atau tatacara pelayanan pada masyarakat yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan dan kepastian

Yaitu adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara kerja pelayanan masyarakat, persyaratan masyarakat, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab, perincian biaya pelayanan masyarakat, dan penerima pelayanan dan pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

3) Kesamaan

Yaitu proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepuasan hukum.

4) Keterbukaan.

Yaitu bahwa hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan masyarakat wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak.

5) Efisiensi

Yaitu adanya keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan tanpa adanya pengulangan pemenuhan dalam proses pelayanan umum.

6) Ekonomis

Yaitu pengenaan biaya pelayanan masyarakat yang harus ditetapkan secara wajar sesuai dengan nilai jasa/barang yang diberikan, sesuai dengan kemampuan masyarakat dan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

7) Keadilan yang merata

Yaitu distribusi pelayanan yang diberikan secara adil kepada setiap golongan masyarakat.

8) Ketepatan Waktu

Yaitu pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Adapun faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan sebagai mana dikemukakan Moenir (1992 : 123-127) adalah sebagai berikut:

a. Faktor kesadaran

Yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpungan dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi. ini akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

b. Faktor aturan

Yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Oleh karena itu aturan ini harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan.

c. Faktor Organisasi

Yaitu merupakan alat serta yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.

Faktor organisasi yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang baik.

d. Faktor keterampilan petugas

Yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam manajerial, ada tiga keterampilan yang harus dimiliki yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis, dan kemampuan membuat konsep.

e. Faktor sarana

Yaitu sasaran yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan pelayanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang melengkapi fasilitas komunikasi dan segala kemudahan lainnya.

Selanjutnya Ratminto dan Atik (2005 : 24), mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan, adalah :

a. Faktor prosedur pelayanan

Faktor pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerimaan pelayanan termasuk pengaduan.

b. Faktor waktu penyelesaian

Faktor waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan pelayanan termasuk pengaduan yang teratur dan terarah.

c. Faktor biaya pelayanan.

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Faktor produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- e. Faktor sarana dan prasarana
- f. Faktor sarana dan prasarana pelayanan

Faktor sarana dan prasarana pelayanan yang memadai ketemuan yang telah ditetapkan

- g. Faktor kompetensi petugas pemberi pelayanan

Faktor kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Hessel (2005 : 223) dalam pelayanan terdapat faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan adalah :

- a. Yang bersifat internal organisasi
 - 1) Kewenangan direksi
 - 2) Sikap yang bertoleransi terhadap perubahan
 - 3) Etika organisasi
 - 4) Sistem insentif
 - 5) Semangat kerjasama
- b. Yang bersifat eksternal organisasi
 - 1) Budaya politik
 - 2) Dinamika dan perkembangan politik
 - 3) Pengelolaan konflik lokal
 - 4) Kondisi social ekonomi

5) Control yang dilakukan masyarakat dan organisasi

Dari pengertian pelayanan sebagaimana menurut pertimbangan pendapat-pendapat para ahli yang telah teruraikan tadi diatas, penulis juga menuangkan pemikiran sendiri terhadap pengertian pelayanan yaitu suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat/instansi dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik yang berupa barang maupun jasa sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada dalam memberikan pelayanan kepada publik.

3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan.

Kejelasan ini menyangkut kejelasan dalam hal :

1) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.

2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Hukum

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan.

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.

g. Kelengkapan saran dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan prasarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika)

h. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib dan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Dari penjelasan tentang prinsip-prinsip pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya dengan mengerti bagaimana memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-

prinsip pelayanan yang ada. Dengan kata lain, prinsip-prinsip pelayanan digunakan sebagai acuan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Selain itu prinsip-prinsip pelayanan dapat memudahkan masyarakat dalam menilai kinerja para aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

4. Pengertian Pelayanan Prima

Pada konteks lain, pelayanan umum diberikan kepada masyarakat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan atas kepentingan publik dan masyarakat. Dengan demikian kegiatan tersebut mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan dari aparat pemerintah.

Menurut Boediono (2003:62) pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu yang dapat meningkatkan kepuasan yaitu dengan cara :

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna mendorong tumbuhnya kreativitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sedangkan menurut Sugiarto (1991:156), pelayanan prima adalah “upaya yang mampu diberikan oleh setiap petugas pelayanan untuk

memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sehingga tercapai suatu kepuasan”.

Syahril (1991:256) berpendapat bahwa pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada masyarakat mengandung tiga unsur :

- 1) Terdapat pelayanan yang sama dan merata, tidak adanya diskriminasi yang diberikan aparat kepada semua masyarakat. Pelayanan tidak menganak tirikan dan menganak emaskan keluarga, pangkat, suku bangsa, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal yang membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari pihak pegawai suatu instansi.
- 2) Pelayanan yang diberikan harus tepat waktu, pelayanan yang diberikan aparat yang mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya karena seiring dengan makin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.
- 3) Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Hal ini berarti pegawai harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan. Pegawai tidak harus terikat peraturan yang berlaku bila masyarakat membutuhkan bantuan di luar jam dinas, dengan demikian aparat dituntut untuk mampu dan wajib memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Dari penjelasan yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan apabila semua teori-teori para ahli tersebut telah terlaksana di instansi pemerintah maka masyarakat berpersepsi positif terhadap citra pemerintah selaku pihak yang melayani masyarakat.

Menurut Abdullah (2001:9), pelayanan prima merupakan totalitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, dilakukan secara sadar, terpadu (harus dilakukan oleh seluruh pegawai) dan konsisten (mutu pelayanan setiap unit harus sama/ standar) dengan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya dengan maksud untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

Menurut Barata (2004:27), Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan. Barata (2004:31) Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, pihak perbankan dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima. Variabel Pelayanan Prima tersebut ialah kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), dan tanggung jawab (*Accountability*).

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent Service*" yang secara harafiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar

pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau menjadi prima manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

5. Hakikat dan Tujuan Pelayanan Prima

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, sedangkan pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *service excellent* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Swastika (2005:3) Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Dalam memberikan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak produsen jasa dapat berpedoman pada pelayanan prima (*service excellent*) yang dijelaskan oleh beberapa penulis.

Menurut Barata (2004: 31) pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut:

- 1) Kemampuan (*ability*)

- 2) Sikap (*attitude*)
- 3) Penampilan (*appearance*)
- 4) Perhatian (*attention*)
- 5) Tindakan (*action*)
- 6) Tanggung jawab (*accounttability*)

Sedangan menurut Tjiptono (2002:58) pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari empat unsur pokok antara lain sebagai berikut.

- 1) Kecepatan
- 2) Ketepatan
- 3) Keramahan
- 4) Kenyamanan

Penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan atau konsumen agar lebih maksimal dan berhasil.

Prinsip pelayanan prima dalam kegiatan pemasaran dapat dipahami sebagai suatu pedoman bagi perusahaan atau organisasi, untuk melaksanakan suatu kegiatan pelayanan prima, yang ingin diterapkan pada para pelanggan atau konsumen yang ingin dicapainya.

C. Hubungan Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan dengan Pelayanan Publik

Akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pendidikan terhadap pelayan publik dapat dilihat dari tanggung jawab aparat penyelenggara pendidikan terhadap memberikan pelayanan bagi yang membutuhkan jasa pelayanan

publik. Terlihat bahwa akuntabilitas mencakup berbagai aspek atau segi dalam suatu instansi pemerintah. Lebih lanjut, akuntabilitas dapat dicapai dengan syarat kinerja para aparat penyelenggara tugas dapat berjalan sesuai dengan tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya.

Hal tersebut menggambarkan bahwa sangat erat kaitannya antara akuntabilitas dengan kinerja aparat penyelenggara pendidikan dalam memberikan pelayanan yang prima dapat dijelaskan kaitannya antara akuntabilitas dengan kinerja aparat penyelenggara tugas. Bahwa akuntabilitas dibuat guna mengatur dan membatasi kewenangan yang diemban oleh seorang pegawai dalam bekerja sehingga kinerja pegawai dapat dipertanggung jawabkan secara benar.

Kinerja aparat penyelenggara pendidikan dapat terwujud dengan baik apabila bisa memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Disamping itu, untuk mewujudkan kerja sama dengan lingkungan kerja, maka melakukan pendekatan. Hal ini akan terlihat pada tanggung jawab kinerja aparat penyelenggara tugas yang berfungsi untuk menumbuhkan pelayanan yang baik dan mempertahankan kerja sama berdasarkan pengaruh akuntabilitas kinerja aparat penyelenggara pendidikan. Akuntabilitas yang menunjukkan tanggung jawab hasil kerja penyelenggaraan pendidikan terhadap peningkatan pelayanan publik.

D. Anggapan Dasar dan Hipotesis

1. Anggapan Dasar

Arikunto (2010:104), memberikan pengertian bahwa setelah penelitian

menjelaskan permasalahan secara jelas, yang dipikirkan selanjutnya adalah suatu gagasan tentang letak persoalan atau masalahnya dalam hubungan yang lebih luas. Dalam hal ini peneliti harus dapat memberikan sederetan asumsi yang kuat tentang kedudukan permasalahannya. Asumsi yang diberikan tersebut ialah yang dinamakan asumsi dasar atau anggapan dasar.

Adapun yang menjadi anggapan dasar dalam penelitian ini adalah : Akuntabilitas kinerja penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang pendidikan dapat mempengaruhi proses pelaksanaan pemberian pelayanan publik pada suatu instansi pemerintah.

2. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu bagian penting dari penelitian.

Rumusan hipotesis mengarahkan peneliti untuk memperkecil jangkauan penelitian, panduan untuk menguji dua atau lebih variabel, mencerminkan imajinasi dan ketajaman pengamatan peneliti dalam menganalisa masalah penelitian.

Sugiyono (2012:70), menyatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Sumartono (2002:27), mengatakan bahwa Hipotesis adalah suatu pernyataan yang masih harus diuji kebenarannya secara empirik. Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian, yang kebenarannya akan diuji berdasarkan data akan yang dikumpulkan.

Berdasarkan pendapat di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : Ada pengaruh Akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pendidikan terhadap peningkatan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Arikunto (2010:27), mengemukakan penelitian kuantitatif, sesuai dengan namanya banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian juga pemahaman akan kesimpulan penelitian akan lebih baik apabila juga disertai tabel, grafik, bagan, gambar atau tampilan lain.

Adapun metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kuantitatif, yaitu suatu metode yang bertujuan menggambarkan apa-apa yang saat ini berlaku. Didalamnya terdapat upaya-upaya mendeskriptifkan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan data sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah batasan tentang tinjauan konsep yang telah diklasifikasikan ke dalam bentuk variabel yang akan diteliti. Selain itu definisi operasional merupakan unsur penelitian yang memberikan batasan pengukuran suatu variabel.

Yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Variabel X (variabel bebas) adalah Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya yaitu akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pendidikan. Akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pendidikan yaitu tanggung jawab aparat penyelenggara pendidikan dalam menjalankan tugas kepada yang menerima pelayanan atau jasa sesuai dengan tanggung jawabnya untuk menentukan bagaimana metode cara bekerja sehingga yang ingin dicapai dapat terlaksana dengan baik sesuai yang telah ditetapkan.

Yang menjadi indikator-indikatornya sebagai berikut :

- 1) Adanya tanggung jawab;
yaitu tanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara tepat dan tepat sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 2) Adanya hasil kerja yang dicapai dengan baik;
yaitu sesuatu hasil kerja yang dicapai oleh pegawai.
- 3) Adanya Acuan dan Pedoman dalam penyelenggaraan tugas;
Yaitu suatu acuan atau pedoman dalam penyelenggaraan tugas sesuai dengan mekanisme kerja dalam memberikan pelayanan publik.

b. Variabel Y (variabel terikat) adalah Pelayanan Publik;

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikatnya yaitu Pelayanan Publik.

Adapun yang menjadi indikator-indikatornya yaitu:

- 1) Adanya Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- 2) Adanya Tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan publik atau aparat yang bertanggung jawab atas pemberian pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.
- 3) Adanya disiplin kerja; yaitu ketaatan atau kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan kerja yang berlaku dalam pemberian pelayanan publik.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah subjek yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah pegawai yang ada pada Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai yang berjumlah 40 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008:80), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan sampel menentukan sampel secara keseluruhan (Sugiono, 2008:81), memberikan peluang sama kepada anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Dengan demikian sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan kegiatan penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Yaitu pengumpulan data dimana peneliti turun langsung ke lokasi

penelitian untuk memperoleh data dan fakta yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Kegiatan ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner.

Questioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket daftar pertanyaan dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan. Bobot nilai angket yang ditentukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk jawaban “a” diberi nilai 3.
- b. Untuk jawaban “b” diberi nilai 2.
- c. Untuk jawaban “c”diberi nilai 1.

Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2010;284) bahwa dalam menganalisis data yang berasal dari angket bergradasi atau berperingkat 1 sampai dengan 4, peneliti menyimpulkan makna setiap

alternatif sebagai berikut:

- 1) “Sangat banyak”, “Sangat sering”, “Sangat setuju”, dan lain-lain menunjukkan gradasi paling tinggi. Untuk kondisi tersebut diberi nilai 4;
- 2) “Banyak”, “Sering”, “Kurang Setuju” dan lain-lain, menunjukkan peringkat yang lebih rendah dibandingkan dengan yang ditambah kata “Sangat”.Oleh karena itu kondisi tersebut diberi nilai 3;
- 3) “Sedikit”, “Jarang”, “Kurang setuju”, dan lain-lain, karena berada dibawah “Setuju” dan sebagainya, diberi nilai 2;
- 4) “Sangat sedikit”, dan “sedikit sekali”, “Sangat jarang”, “Sangat kurang setuju”, yang berada di gradasi paling bawah diberi nilai 1.

2. Data Sekunder

Yaitu pengumpulan data dimana peneliti mempelajari buku-buku, dokumen-dokumen maupun catatan-catatan tertulis yang berkenaan dengan masalah yang diteliti.

E. Teknik Analisis Data

Data-data yang diperoleh peneliti dalam penelitian selanjutnya akan diklasifikasikan sesuai dengan jenisnya, ditabulasikan sehingga dapat memudahkan peneliti untuk menganalisisnya, kemudian dengan menggunakan metode korelasi.

1. Koefisien Korelasi Product Moment

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), maka penulis menggunakan rumus korelasi product moment dari Karl Pearson yang dikutip oleh Arikunto (2010:317), sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dengan keterangan rumus sebagai berikut :

r_{xy} = nilai koefisien korelasi variabel X dan Y

N = jumlah sampel

XY = Perkalian antara variabel X dan Y

X^2 = Variabel bebas yang telah dikuadratkan

Y^2 = Variabel terikat yang telah dikuadratkan

Untuk mengetahui adanya hubungan atau tinggi rendahnya hubungan atau tinggi rendahnya tingkat hubungan kedua variabel berdasarkan nilai r

(koefisien korelasi) digunakan penafsiran atau interpretasi dapat dilihat dari interval angka-angka pada tabel tersebut. Dalam hal ini peneliti menggunakan skala angka menurut Guilford seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1

INTERPRESTASI KOEFISIEN PRODUCT MOMENT

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|---------------------------|-------------------------|
| 0,00-0,199 | Sangat Rendah |
| 0,20-0,399 | Rendah |
| 0,40-0,599 | Sedang |
| 0,60-0,799 | Kuat |
| 0,80-1,000 | Sangat Kuat |

Sumber : Sugiono (2008;184)

2. Determinasi

Untuk mengetahui berapa persen besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) yang dilakukan dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi yang dikalikan 100% dengan menggunakan rumus :

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D : Determinasi

r_{xy} : koefisien korelasi

(Sugiyono, 2008:185)

3. Uji Regresi Linier

Untuk memprediksikan seberapa jauh koefisien variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) maka digunakan uji regresi linier dengan rumus yang dikemukakan oleh Sugiono (2008:188) yaitu sebagai berikut:

$Y=a+bx$, dimana

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

Keterangan :

Y = Nilai yang diprediksi

a = Konstanta atau bila harga X=0

b = Koefisien regresi

x = Nilai variabel bebas

F. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai Jalan Negara No. 200 Sei Rampah, dan waktu penelitian bulan Desember 2016 sampai dengan bulan Februari 2017.

G. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai

Dinas Pendidikan kabupaten Serdang Bedagai adalah salah satu perangkat daerah dilingkungan pemerintah daerah kabupaten Serdang Bedagai.

Kabupaten Serdang Bedagai adalah pemerintah daerah yang memiliki hak otonomi daerah sebagai hasil pemekaran daerah otonom dari pemerintah daerah kabupaten Deli Serdang pada tahun tahun 2003. Dengan demikian lahirnya Dinas Pendidikan kabupaten Serdang Bedagai adalah berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2003 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas Daerah dilingkungan Kabupaten Serdang Bedagai.

Pada awal pertamanya, Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai dipimpin oleh seorang Kepala Dinas bernama Drs. H. Rifa'i Tanjung, M.AP sampai dengan tahun 2012, dan pada tahun berikutnya Dinas Pendidikan kabupaten Serdang Bedagai dipimpin oleh seorang Kepala Dinas bernama Drs. Joni Walker Manik, MM yang sampai sekarang menjabat sebagai Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai.

2. Struktur Organisasi dan Tata kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai

Struktur organisasi dan tata kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai secara hirarkhis terdiri atas :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat Dinas
- c. Bidang Pendidikan Dasar
- d. Bidang Pendidikan Menengah dan Kejuruan
- e. Bidang Pendidikan Luar sekolah

f. Bidang Sarana dan Prasarana

g. Kelompok Jabatan Fungsional

Kepala Dinas Pendidikan mempunyai tugas pokok membantu Bupati Serdang Bedagai dalam melaksanakan tugas di bidang pendidikan. Sehingga untuk menyelenggarakan/melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Dinas Pendidikan mempunyai fungsi:

- a. Menyiapkan konsep kebijakan daerah dan pelaksanaan kewenangan daerah serta pelaksanaan tugas dinas di bidang pendidikan;
- b. Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan pembangunan jangka menengah dan tahunan di bidang pendidikan nasional, sesuai ketentuan yang ditetapkan;
- c. Menyenggarakan koordinasi dan kerjasama dengan pihak-pihak terkait, untuk mengembangkan kapasitas pendidikan nasional, sesuai ketentuan yang ditetapkan;
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati dan Sekretaris daerah sesuai bidang tugas dan fungsinya;
- e. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada Bupati dan Sekretaris Daerah sesuai standar yang ditetapkan.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut di atas, Kepala Dinas dibantu oleh:

- a. Sekretaris Dinas;
- b. Kepala Bidang Pendidikan Dasar;
- c. Kepala Bidang Pendidikan Menengah dan Kejuruan;

- d. Kepala Bidang Pendidikan Luar Sekolah;
- e. Kepala Bidang Sarana dan Prasarana,
- f. Para Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

Sekretaris Dinas mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas Pendidikan dibidang umum dan kepegawaian, keuangan dan perlengkapan, perencanaan program dan akuntabilitas;

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut di atas, Sekretaris mempunyai fungsi:

- a. Menyusun dan menyempurnakan standarpenyelenggaraan urusan umum, pengelolaan keuangan, pemberdayaan pegawai;
- b. Merencanakan pengadaan kebutuhan internal maupun administrasi dinas, serta penyempurnaan peningkatan pengelolaan dan pengendalian atas pelaksanaan, sesuai ketentuan dan standar yang ditetapkan;
- c. Merencanakan, mengelola dan mengurus pertanggungjawaban keuangan;
- d. Merencanakan, mengelola dan meningkatkan pemberdayaan personil, sesuai ketentuan dan standar yang ditetapkan;
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;
- f. Memberikan masukan yang perlu kepada Kepala Dinas Pendidikan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;
- g. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada Kepala Dinas Pendidikan sesuai standar yang ditetapkan.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, Sekretaris Dinas dibantu oleh:

- a. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaan;
- b. Kepala Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan;
- c. Kepala Sub Bagian Perencanaan Program dan Akuntabilitas.

Kepala Bidang Pendidikan Dasar mempunyai tugas pokok membantu Kepala

Dinas Pendidikan dibidang penerimaan siswa pendidikan dasar dan kurikulum dan inovasi pendidikan dasar;

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut di atas, Kepala Bidang Pendidikan dasar mempunyai fungsi:

- a. Menyusun dan menyempurnakan pelaksanaan kewenangan daerah dan pelaksanaan tugas-tugas dinas serta rencana jangka menengah dan tahunan dalam pembinaan siswa, kurikulum, an pendidikan dasar;
- b. Melaksanakan sosialisasi, pembinaan, dan pengendalian dalam penyelenggaraan pendidikan dasar, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;,,
- c. Melaksanakan pembinaan siswa, kurikulum, dan pendidikan dasar, sesuai ketentuan yang ditetapkan;
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas Pendidikan, sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;
- e. Memberikan masukan yang perlu kepada Kepala Dinas Pendidikan sesuai bidang tugas dan fungsinya;
- f. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada Kepala Dinas Pendidikan sesuai standar yang ditetapkan.

Kepala Bidang Pendidikan Menengah dan Kejuruan mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas Pendidikan dibidang penerimaan siswa pendidikan menengah dan kejuruan dan kurikulum dan inovasi pendidikan menengah dan kejuruan;

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut di atas, Kepala Bidang Pendidikan Menengah dan Kejuruan mempunyai fungsi:

- a. Menyusun dan menyempurnakan pelaksanaan kewenangan daerah dan pelaksanaan tugas-tugas dinas serta rencana jangka menengah dan tahunan dalam pembinaan siswa, kurikulum, dan pendidikan Menengah dan Kejuruan
- b. Melaksanakan sosialisasi, pembinaan, dan pengendalian dalam penyelenggaraan pendidikan Menengah dan Kejuruan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan,;
- c. Melaksanakan pembinaan siswa, kurikulum, dan pendidikan Menengah dan Kejuruan, sesuai ketentuan yang ditetapkan;
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas Pendidikan, sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;
- e. Memberikan masukan yang perlu kepada Kepala Dinas Pendidikan sesuai bidang tugas dan fungsinya;
- f. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada Kepala Dinas Pendidikan sesuai standar yang ditetapkan.

Kepala Bidang Pendidikan Luar Sekolah mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas Pendidikan dibidang penerimaan siswa pendidikan luar sekolah

dan kurikulum dan inovasi pendidikan luar sekolah;

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut di atas, Kepala Bidang Pendidikan Luar Sekolah mempunyai fungsi:

- a. Menyusun dan menyempurnakan pelaksanaan kewenangan daerah dan pelaksanaan tugas-tugas dinas serta rencana jangka menengah dan tahunan dalam pembinaan siswa, kurikulum, dan pendidikan Luar Sekolah;
- b. Melaksanakan sosialisasi, pembinaan, dan pengendalian dalam penyelenggaraan pendidikan Luar Sekolah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
- c. Melaksanakan pembinaan siswa, kurikulum, dan pendidikan Luar Sekolah, sesuai ketentuan yang ditetapkan;
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas Pendidikan, sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;
- e. Memberikan masukan yang perlu kepada Kepala Dinas Pendidikan sesuai bidang tugas dan fungsinya;
- f. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada Kepala Dinas Pendidikan sesuai standar yang ditetapkan.

Kepala Bidang Sarana dan Prasarana mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas Pendidikan dibidang pengadaan Sarana dan Prasarana Pendidikan dan Latihan serta Modul, Inventarisasi, Pemeliharaan dan Rehabilitasi.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut di atas, Kepala Bidang

Sarana dan Prasarana mempunyai fungsi:

- a. Menyusun dan menyempurnakan pelaksanaan kewenangan daerah dan pelaksanaan tugas-tugas dinas serta rencana jangka menengah dan tahunan dalam bidang pengadaan sarana pendidikan dan latihan serta modul, inventarisasi, pemeliharaan dan rehabilitasi;
- b. Melaksanakan sosialisasi, pembinaan, dan pengendalian dalam pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
- c. Melaksanakan pengadaan sarana dan prasarana, peralatan, modul, inventarisasi, pemeliharaan dan rehabilitasi sesuai ketentuan yang ditetapkan;
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas Pendidikan, sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;
- e. Memberikan masukan yang perlu kepada Kepala Dinas Pendidikan sesuai bidang tugas dan fungsinya;
- f. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada Kepala Dinas Pendidikan sesuai standar yang ditetapkan.

Para Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok Kepala Dinas secara teknis pelaksanaan pendidikan di kecamatan-kecamatan.

Bagan Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai sebagaimana tergambar pada halaman berikut ini.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang akan disajikan pada bab ini adalah data yang diperoleh dari lapangan maupun dari hasil penyebaran angket yang kemudian diolah dan dianalisis berdasarkan metode yang telah ditetapkan. Dari hasil penyebaran angket kepada responden tersebut, maka peneliti mengolah dan mentabulasi data dari tiap-tiap pertanyaan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

Tabel 4.1

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN
UMUR / USIA**

| No | Umur | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|-----------------|------------------|-----------------------|
| 1 | 20-30 tahun | 5 | 12,5% |
| 2 | 31-40 tahun | 18 | 45 % |
| 3 | 41-50 tahun | 12 | 30 % |
| 4 | 51 tahun keatas | 5 | 12,5 % |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber : Angket hasil penelitian tahun 2016

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pegawai yang berusia dibawah 30 tahun cukup kecil, yakni 12,5%, sedangkan responden yang berusia antara 31-40 tahun relatif besar, yakni 45%, sementara ada 30% yang berusia 41 tahun ke atas dan 12,5% berusia diatas 51 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa, pegawai yang dijadikan sebagai responden sudah lebih berpengalaman dan banyak mengetahui tentang masalah yang berhubungan dengan akuntabilitas kinerja. Angka yang relatif besar ada pada responden yang berusia 31 tahun keatas, maksudnya mayoritas responden selain berpengalaman juga sebagai pegawai yang terampil.

Tabel 4.2

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN
BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|-----------|----------------------|------------------|-------------------|
| 1 | Laki-laki | 25 | 62,5% |
| 2 | Perempuan | 15 | 37,5% |
| | Jumlah | 40 | 100 % |

Sumber : Angket hasil penelitian tahun 2016

Pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa responden lebih banyak laki-laki daripada perempuan sebanyak 62,5% sementara perempuan hanya 37,5%. Dari angka tersebut membuktikan bahwa tingkat kreatifitas pegawai bekerja yang

berhubungan dengan tugas instansi pemerintah di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai lebih banyak membutuhkan laki-laki daripada perempuan.

Kemudian dikemukakan pula tentang responden menurut golongan/ruang penggajian seperti dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.3

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN
GOLONGAN RUANG PENGGAJIAN**

| No | Golongan | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------|-----------|--------------|
| 1 | Golongan IV | 4 | 10% |
| 2 | Golongan III | 28 | 70% |
| 3 | Golongan II | 8 | 20% |
| | Golongan I | - | - |
| | Jumlah | 40 | 100 % |

Sumber : Angket hasil penelitian tahun 2016

Dari tabel di atas, memperlihatkan bahwa responden yang paling banyak adalah golongan III yakni sebanyak 28 orang atau 70 %, sedangkan di urutan kedua adalah golongan II sebanyak 8 orang atau 20%, dan selanjutnya adalah golongan IV sebanyak 4 orang atau 10%, sedangkan pegawai golongan I tidak ada.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai yang bekerja di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai rata-rata Golongan III.

1. Tabulasi Data Variabel Bebas (X)

Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan

Tabel 4.4

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI
KEPEMILIKAN TANGGUNG JAWAB DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN**

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|----|--------------------|-----------|--------------|
| 1 | Ya | 28 | 70 % |
| 2 | Kadang-kadang | 12 | 30 % |
| 3 | Tidak | - | 0 % |
| | Jumlah | 40 | 100 % |

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.1

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang pegawai di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, para pegawai yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan pendidikan frekuensinya lebih besar, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 28 orang atau 70%, yang berarti cukup besar dan positif bagi pimpinan. sedangkan responden yang menjawab Kadang-kadang adalah 12 orang atau 30 %, sementara tidak ada responden yang memberikan penilai negatif terhadap

kepemilikan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan pendidikan.

Tabel 4.5

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEMBERIAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT YANG DILAKSANAKAN PADA SETIAP HARINYA DAPAT DISELESAIKAN SESUAI JAM KERJA YANG TERSEDIA (TEPAT WAKTU)

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------|--------------------|-----------|--------------|
| 1 | Ya | 23 | 58,33 % |
| 2 | Kadang-kadang | 15 | 38,33 % |
| 3 | Tidak | 2 | 3,34 % |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.2

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden yang merasakan adanya pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan pada setiap harinya dapat diselesaikan sesuai jam kerja yang tersedia (tepat waktu) di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai frekuensinya lebih besar, hal ini terlihat dari jawaban responden yang menjawab Ya adalah 23 orang atau 58,33 %, sedangkan yang menjawab Kadang-kadang 15 orang atau 38,33 %, sedangkan yang menjawab Tidak hanya 2 orang atau 3,34%. Hal ini membuktikan bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan pada setiap harinya dapat

diselesaikan sesuai jam kerja yang tersedia (tepat waktu).

Tabel 4.6

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PUJIAN ATAU PENGHARGAAN YANG DITERIMA PEGAWAI DARI PINPINAN KARENA TELAH MENYELESAIKAN PEKERJAAN DENGAN PENUH TANGGUNG JAWAB DAN TEPAT WAKTU

| No | Alternatif Jawaban | Frekwensi | Persentase |
|---------------|---------------------------|------------------|-------------------|
| 1 | Ya | 17 | 43,33 % |
| 2 | Kadang-kadang | 15 | 38,33 % |
| 3 | Tidak | 8 | 18,34 % |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.3

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, yang mendapatkan menerima pujian atau penghargaan dari pinpinan karena telah menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab dan tepat waktu frekuensinya lebih besar, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 17 orang atau 43,33%, dan yang menjawab Kadang-kadang 15 orang atau 38,33%, sedangkan yang menjawab Ya hanyalah 8 orang atau 18,34%.. Hal ini membuktikan bahwa para pegawai senantiasa mendapatkan menerima pujian atau penghargaan dari pinpinan karena telah menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab dan tepat waktu.

Tabel 4.7

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI
HASIL KERJA YANG DIPEROLEH SUDAH SESUAI DENGAN STANDAR
PELAYANAN YANG BAIK ATAU YANG DIHARAPKAN**

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------|--------------------|-----------|--------------|
| 1 | Ya | 28 | 70 % |
| 2 | Kadang-kadang | 12 | 30 % |
| 3 | Tidak | - | - |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.4

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, bahwa hasil kerja yang diperoleh sudah sesuai dengan standar pelayanan yang baik atau yang diharapkan, hal ini dapat terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 28 orang atau 70 %, dan yang menjawab Kurang hanya 12 orang atau 30 %, sedangkan yang menjawab Tidak dapat dikatakan tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa hasil kerja yang diperoleh sudah sesuai dengan standar pelayanan yang baik atau yang diharapkan cukup baik.

Tabel 4.8

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KEPUASAN
PIMPINAN TERHADAP HASIL KERJA YANG TELAH LAKSANAKAN
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|--------------------|-----------|----------------|
| 1 | Ya | 31 | 76,67 |
| 2 | Kadang-kadang | 9 | 23,33 |
| 3 | Tidak | - | - |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber: Angket responden dari pertanyaan No.5

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, bahwa pimpinan sudah merasa puas terhadap hasil kerja yang telah dilaksanakan dalam memberikan pelayanan frekuensinya cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 31 orang atau 76,67 %, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 9 orang atau 23,33 %, sedangkan yang menjawab Tidak, sama sekali tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa pimpinan sudah merasa puas terhadap hasil kerja yang telah dilaksanakan dalam memberikan pelayanan cukup baik.

Tabel 4.9

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI HASIL KERJA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN DAPAT DIGUNAKAN SEBAGAI DASAR
DALAM MEMBERIKAN PENILAIAN KEMAJUAN/PRESTASI KERJA
PEGAWAI**

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------|--------------------|-----------|--------------|
| 1 | Ya | 35 | 88,57 % |
| 2 | Kadang-kadang | 5 | 11,43 % |
| 3 | Tidak | - | - |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.6

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, menyatakan bahwa hasil kerja dalam memberikan pelayanan dapat digunakan sebagai dasar dalam memberikan penilaian kemajuan/prestasi kerja pegawai, dimana pegawai sebagai responden memberikan apresiasi yang baik terhadap hasil kerja dalam memberikan pelayanan. Setidaknya ada 88,57% responden menyatakan bahwa hasil kerja dalam memberikan pelayanan dapat digunakan sebagai dasar dalam memberikan penilaian kemajuan/prestasi kerja pegawai. Sementara ada 11,43% responden yang menyatakan bahwa hasil kerja dalam memberikan pelayanan dapat digunakan sebagai dasar dalam memberikan penilaian prestasi kerja pegawai bersifat kadang-kadang 5 orang.

Tabel 4.10
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI
PEMBERIAN PELAYANAN PENDIDIKAN SUDAH SESUAI DENGAN
ACUAN ATAU PEDOMAN YANG TELAH DITETAPKAN

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------|---------------------------|------------------|-------------------|
| 1 | Ya | 27 | 66,67 % |
| 2 | Kadang-kadang | 13 | 33,33 % |
| 3 | Belum | - | - |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.7

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, bahwa pemberian pelayanan pendidikan sudah sesuai dengan acuan atau pedoman yang telah ditetapkan frekuensinya cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 27 orang atau 66,67%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 13 orang atau 33,33%, sedangkan yang menjawab Tidak, sama sekali tidak ada. Dapat disimpulkan pegawai yang dijadikan sebagai responden memahami dan mengerti tentang pemberian pelayanan pendidikan yang sesuai dengan acuan atau pedoman yang telah ditetapkan. Hal ini membuktikan bahwa jawaban tentang pemberian pelayanan pendidikan yang sesuai dengan acuan atau pedoman yang telah ditetapkan frekuensinya cukup tinggi.

TABEL 4.11

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI
ACUAN ATAU PEDOMAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PENDIDIKAN TELAH DIATUR SESUAI DENGAN PROSEDUR DALAM
PENYELENGGARAAN TUGAS PEMERINTAHAN**

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------------|------------------|-------------------|
| 1 | Ya | 17 | 43,33 % |
| 2 | Kadang-kadang | 15 | 38,33 % |
| 3 | Belum | 8 | 18,34 % |
| | Jumlah | 40 | 100 % |

Sumber: Angket responden dari pertanyaan No.8

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, bahwa pedoman dalam memberikan pelayanan pendidikan telah diatur sesuai dengan prosedur dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya frekuensinya adalah 17 orang atau 43,33%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 15 orang atau 38,33%, sedangkan yang menjawab Tidak adalah 8 orang atau 18,34%. Hal ini membuktikan bahwa pedoman dalam memberikan pelayanan pendidikan telah diatur sesuai dengan prosedur dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan cukup baik.

Tabel 4.12

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI
KESESUAIAN PEDOMAN PELAYANAN YANG DIBERIKAN DENGAN
ARAHAN PIMPINAN**

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------|--------------------|-----------|--------------|
| 1 | Ya | 35 | 88,57 % |
| 2 | Kadang-kadang | 5 | 11,43 % |
| 3 | Tidak | - | - |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.9

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, menyatakan bahwa pedoman pelayanan yang diberikan sesuai dengan arahan pimpinan. Hal ini ada 88,57% responden menyatakan bahwa pedoman pelayanan yang diberikan sesuai dengan arahan pimpinan Sementara ada 11,43% responden yang menyatakan bahwa pedoman pelayanan yang diberikan sesuai dengan arahan pimpinan bersifat kadang-kadang yaitu 5 orang.

2. Tabulasi Data Variabel Terikat (Y) Pelayanan Publik

Berikut ini adalah analisis data yang berhubungan dengan Variabel terikat (Y) yaitu Pelayanan Publik dilingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai.

Tabel 4.13

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KESEDERHANAAN
PROSEDUR PEMBERIAN PELAYANAN YANG DILAKUKAN SUDAH
SESUAI DENGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------|--------------------|-----------|--------------|
| 1 | Ya | 32 | 80% |
| 2 | Kadang-kadang | 7 | 20 % |
| 3 | Belum | - | - |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.1

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, yang menyatakan kesederhanaan prosedur pemberian pelayanan yang bapak/ ibu lakukan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya frekuensi adalah 32 orang atau 80%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 7 orang atau 20%, sedangkan yang menjawab Tidak, sama sekali tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa kesederhanaan prosedur pemberian pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah cukup baik sesuai dengan pelaksanaan tugas pegawai.

Tabel 4.14

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KESEDERHANAAN
PROSEDUR PELAYANAN YANG DI BERIKAN MUDAH DIPAHAMI
OLEH PUBLIK**

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------|--------------------|-----------|--------------|
| 1 | Ya | 34 | 85 % |
| 2 | Kadang-kadang | 6 | 15 % |
| 3 | Tidak | - | - |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.2

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, dalam hal kesederhanaan prosedur pelayanan yang diberikan mudah dipahami oleh publik frekuensinya cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 34 orang atau 85%, yang menjawab Kadang-kadang 6 orang atau 15%, sedangkan yang menjawab Tidak, tidak ada. Jadi dapat dilihat bahwa dalam melaksanakan tugas yang sudah dibuat sesuai dengan daftar uraian pekerjaan kepada pegawai selalu mengerjakan dengan baik. Hal ini membuktikan bahwa kesederhanaan prosedur pelayanan yang diberikan mudah dipahami cukup baik.

Tabel 4.15

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PROSEDUR
PELAYANAN YANG DISELENGGARAKAN MUDAH DILAKSANAKAN
DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK**

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------|---------------------------|------------------|-------------------|
| 1 | Ya | 25 | 61,67% |
| 2 | Kadang-kadang | 15 | 38,33% |
| 3 | Tidak | - | - |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.3

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, dalam hal prosedur pelayanan yang diselenggarakan mudah dilaksanakan dalam pemberian pelayanan publik frekuensinya cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 25 orang atau 61,67%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 15 orang atau 38,33%, sedangkan yang menjawab Tidak, sama sekali tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan yang diselenggarakan mudah dilaksanakan dalam pemberian pelayanan publik cukup baik.

Tabel 4.16

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEMBERIAN
PELAYANAN PUBLIK YANG DISESUAIKAN DENGAN PETUNJUK DAN
ARAHAN PIMPINAN AGAR HASIL KERJA MENINGKAT**

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------------|------------------|-------------------|
| 1 | Ya | 27 | 68,33 % |
| 2 | Kadang-kadang | 13 | 31,67% |
| 3 | Tidak | - | - |
| | Jumlah | 40 | 100 % |

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.4

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan petunjuk dan arahan pimpinan agar hasil kerja meningkat cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 27 orang atau 68,33%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 13 orang atau 31,67%, sedangkan yang menjawab Tidak, sama sekali tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa dalam memberikan pelayanan pulik, sudah sesuai dengan petunjuk dan arahan pimpinan agar hasil kerja meningkat.

Tabel 4.17

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI TANGGUNG JAWAB
PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
MENDAPAT PENGHARGAAN DARI PEMERINTAH DAERAH**

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------|---------------------------|------------------|-------------------|
| 1 | Ya | 23 | 58,33 % |
| 2 | Kadang-kadang | 17 | 41,67 % |
| 3 | Tidak | - | - |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.5

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, yang menyatakan tanggung jawab pimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik mendapat penghargaan dari pemerintah Daerah cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 23 orang atau 58,33%, sedangkan yang menjawab Kadang-kadang 17 orang atau 41,67%. dan yang menjawab Tidak, sama sekali tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai dalam hal adanya tanggung jawab pimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik mendapat penghargaan dari Pemerintah Daerah cukup baik.

Tabel 4.18
DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI
TANGGUNG JAWAB PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK TELAH SESUAI DENGAN PEDOMAN
PELAKSANAAN PEKERJAAN

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------|---------------------------|------------------|-------------------|
| 1 | Ya | 29 | 73,33% |
| 2 | Kadang-kadang | 11 | 26,67 % |
| 3 | Tidak | - | - |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.6

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, mengenai tanggung jawab pimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik telah sesuai dengan pedoman pelaksanaan Pekerjaan cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya frekuensi adalah 29 orang atau 73,33%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 11 orang atau 26,67%, sedangkan yang menjawab Tidak, sama sekali tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa tanggung jawab pimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik telah sesuai dengan pedoman pelaksanaan Pekerjaan cukup baik.

Tabel 4.19

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI TANGGUNG JAWAB
SEBELUM DAN SESUDAH MELAKSANAKAN TUGAS DIWAJIBKAN
UNTUK MENGISI/MENANDA-TANGANI DAFTAR HADIR**

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------|---------------------------|------------------|-------------------|
| 1 | Ya | 22 | 55 % |
| 2 | Kadang-kadang | 13 | 33,33 % |
| 3 | Tidak | 5 | 11,67 |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.7

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, dalam hal sebelum dan sesudah melaksanakan tugas diwajibkan untuk mengisi/menanda-tangani daftar hadir cukup baik. Hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 22 orang atau 55%, sedangkan yang menjawab Kadang-kadang adalah 13 orang atau 33,33%, dan yang menjawab Tidak adalah 5 orang atau 11,67%. Hal ini membuktikan bahwa sebelum dan sesudah melaksanakan tugas diwajibkan untuk mengisi/menanda-tangani daftar hadir cukup baik.

Tabel 4.20

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEGAWAI DALAM
MEMATUHI ATURAN DISIPLIN KERJA MERASA TIDAK ADA
KETERPAKSAAN**

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------|--------------------|-----------|--------------|
| 1 | Ya | 25 | 61,67% |
| 2 | Kadang-kadang | 15 | 38,33% |
| 3 | Tidak | - | - |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.8

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, dalam hal dalam mematuhi aturan disiplin kerja merasa tidak ada keterpaksaan cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya frekuensinya adalah 25 orang atau 61,67%, sedangkan yang menjawab Kadang-kadang adalah 15 orang atau 38,33%, dan yang menjawab Tidak, sama sekali tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa dalam mematuhi aturan disiplin kerja tidak ada keterpaksaan cukup baik.

Tabel 4.21

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEROLEHAN
PENGHARGAAN SETELAH MELAKSANAKAN TUGAS SESUAI DENGAN
ATURAN DISIPLIN KERJA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PUBLIK**

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------|--------------------|-----------|--------------|
| 1 | Ya | 22 | 55 % |
| 2 | Kadang-kadang | 13 | 33,33 % |
| 3 | Tidak | 5 | 11,67 |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.9

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, dalam hal perolehan penghargaan setelah melaksanakan tugas sesuai dengan aturan disiplin kerja dalam memberikan pelayanan publik cukup baik. Hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 22 orang atau 55%, sedangkan yang menjawab Kadang-kadang adalah 13 orang atau 33,33%, dan yang menjawab Tidak adalah 5 orang atau 11,67%. Hal ini membuktikan bahwa perolehan penghargaan setelah melaksanakan tugas sesuai dengan aturan disiplin kerja dalam memberikan pelayanan publik cukup baik.

B. Pembahasan / Analisis Data

Dalam pembahasan yang merupakan analisis data dari hasil penelitian adalah untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan pada Bab II. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggambarkan secara kuantitatif dari kedua variabel yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Pengujian secara kuantitatif terhadap kedua variabel tersebut dilakukan dengan pengolahan data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada responden yang seluruhnya berjumlah 40 orang. Dalam melakukan analisis data dari hasil jawaban angket responden yang akan dituangkan kedalam tabel tabulasi jawaban responden sebagai berikut:

1. Analisis Data Variabel Bebas (X)

Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan

Perolehan data tentang Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan yang merupakan variabel Bebas (X) dalam penelitian akan dianalisis melalui tabulasi data sebagai berikut.

Tabel 4.22

**TABULASI HASIL DATA VARIABEL (X) YAITU
AKUNTABILITAS KINERJA PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN**

| No Resp | Nilai Responden menurut Nomor Pertanyaan | | | | | | | | | Jumlah |
|------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 23 |
| 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 21 |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 23 |
| 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 22 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 21 |
| 7 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 21 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 24 |
| 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 22 |
| 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 22 |
| 11 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 22 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 26 |
| 13 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 19 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 15 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 16 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 22 |
| 17 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 21 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 25 |
| 19 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 18 |
| 20 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 22 |
| 21 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 25 |
| 22 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 23 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 24 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 24 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 26 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 23 |
| 27 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 28 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 30 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 23 |
| 31 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 25 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 25 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 26 |
| 36 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 24 |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 37 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 21 |
| 38 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 25 |
| 39 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 40 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| | | | | | | | | | | 944 |

Sumber: Hasil Tabulasi data Variabel bebas (X)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat diketahui bahwa nilai jawaban tertinggi adalah 27 dan nilai jawaban terendah adalah 18. Nilai-nilai tersebut dapat dipergunakan untuk mengklarifikasi data dengan mencari jarak pengukuran (R), yaitu dengan menggunakan rumus statistik sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{\text{Jarak Interval}}$$

Adapun untuk nilai R adalah sebagai berikut :

R = nilai tertinggi - nilai terendah

Maka : R = 27-18

$$R = 9$$

Kemudian dicari lebar interval dengan menggunakan rumus di atas, yaitu:

$$\frac{R}{\text{Jarak interval}}$$

Karena jumlah penggolongan interval yang dikehendaki adalah 3 (tiga) yaitu kategori tinggi, sedang dan rendah, maka diperoleh interval sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{3}$$

$$i = \frac{9}{3}$$

$$i = 3$$

Sesudah lebar interval diketahui, maka jarak tersebut dapat dipergunakan untuk membatasi kategori yang diinginkan seperti tinggi, sedang, rendah.

Tabel 4.23

**DISTRIBUSI FREKUENSI JAWABAN BERDASARKAN VARIABEL
BEBAS (AKUNTABILITAS KINERJA PENYELENGGARAAN
PENDIDIKAN)**

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase |
|---------------|----------------|-----------|--------------|
| 1 | Tinggi (24-27) | 21 | 52,5 % |
| 2 | Sedang (21-23) | 17 | 42,5 % |
| 3 | Rendah (18-20) | 2 | 5% |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber : Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Bebas

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pendidikan dalam kategori tinggi adalah sebanyak 21 orang atau 52,5%, yang menyatakan dalam kategori sedang adalah 17 orang atau 42,5%, dan yang menyatakan kategori rendah adalah sebanyak 2

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 25 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 24 |
| 13 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 23 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 16 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| 17 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 23 |
| 18 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 24 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 20 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 22 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 23 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 25 |
| 23 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 23 |
| 24 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 19 |
| 25 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 28 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 29 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 26 |
| 31 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 32 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| 33 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 23 |
| 34 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 24 |
| 35 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 24 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 26 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 24 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 24 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| | | | | | | | | | | 977 |

Sumber: Hasil Tabulasi Data Variabel Terikat (Y)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai jawaban responden variabel terikat (pelayanan publik) yang tertinggi adalah 27 dan nilai jawaban terendah adalah 19. Nilai-nilai tersebut dapat dipergunakan untuk membuat penggolongan dengan mencari jarak pengukuran, yaitu dengan menggunakan rumus statistik sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{\text{Jarak Interval}}$$

Adapun untuk nilai R adalah sebagai berikut :

R = nilai tertinggi - nilai terendah

Maka : R = 27-19

$$R = 8$$

Kemudian dicari lebar interval, sesuai dengan rumus di atas, yaitu: $\frac{R}{\text{Jarak Interval}}$

Karena jumlah penggolongan interval yang dikehendaki adalah 3 (tiga) yaitu kategori tinggi, sedang dan rendah, maka diperoleh interval sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{3}$$

$$i = \frac{8}{3}$$

$$i = 2,66 \text{ (dibulatkan menjadi 3)}$$

Berdasarkan nilai (i) maka, dibuat kategori dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4.25

**DISTRIBUSI FREKUENSI JAWABAN BERDASARKAN VARIABEL
TERIKAT (PELAYANAN PUBLIK)**

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase |
|---------------|----------------|-----------|--------------|
| 1 | Tinggi (25-27) | 19 | 47,5 % |
| 2 | Sedang (22-24) | 18 | 45% |
| 3 | Rendah (19-21) | 3 | 7,5 % |
| Jumlah | | 40 | 100 % |

Sumber : Hasil Jawaban Responden Variabel Terikat

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan pelayanan publik dalam kategori tinggi adalah sebanyak 19 orang atau 47,5 %, yang menyatakan dalam kategori sedang adalah 18 orang atau 45 %, dan yang menyatakan kategori rendah adalah sebanyak 3 orang atau 7,5 %. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pelayanan publik tinggi, yaitu 55 %, hal ini terbukti dengan data yang ada.

3. Pengujian Hipotesis

Selanjutnya dibuat tabel perhitungan nilai yang bertujuan untuk dapat mencari perhitungan rumus Koefisien Korelasi Product Moment sebagai berikut :

Tabel 4.26

**PERHITUNGAN ANTARA VARIABEL BEBAS (X) AKUNTABILITAS
KINERJA PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN DAN VARIABEL
TERIKAT (Y) PELAYANAN PUBLIK**

| No Resp | X | Y | X² | Y² | XY |
|----------------|----------|----------|----------------------|----------------------|-----------|
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> | | <i>6</i> | <i>4</i> |
| 1 | 26 | 21 | 676 | 441 | 546 |
| 2 | 23 | 21 | 529 | 441 | 483 |
| 3 | 21 | 23 | 441 | 529 | 483 |
| 4 | 23 | 25 | 529 | 625 | 575 |
| 5 | 22 | 26 | 484 | 676 | 572 |

| | | | | | |
|----|----|----|-----|-----|-----|
| 6 | 21 | 27 | 441 | 729 | 567 |
| 7 | 21 | 23 | 441 | 529 | 483 |
| 8 | 24 | 23 | 576 | 529 | 552 |
| 9 | 22 | 24 | 484 | 576 | 528 |
| 10 | 22 | 26 | 484 | 676 | 572 |
| 11 | 22 | 25 | 484 | 625 | 550 |
| 12 | 26 | 24 | 676 | 576 | 624 |
| 13 | 19 | 23 | 361 | 529 | 437 |
| 14 | 27 | 27 | 729 | 729 | 729 |
| 15 | 25 | 27 | 625 | 729 | 657 |
| 16 | 22 | 24 | 484 | 576 | 528 |
| 17 | 21 | 23 | 441 | 529 | 483 |
| 18 | 25 | 24 | 625 | 576 | 600 |
| 19 | 18 | 27 | 324 | 729 | 486 |
| 20 | 22 | 22 | 484 | 484 | 484 |
| 21 | 25 | 23 | 625 | 529 | 575 |
| 22 | 23 | 25 | 529 | 625 | 575 |
| 23 | 27 | 23 | 729 | 529 | 621 |
| 24 | 24 | 19 | 576 | 361 | 456 |
| 25 | 27 | 25 | 729 | 625 | 675 |
| 26 | 23 | 27 | 529 | 729 | 621 |

| | | | | | |
|----|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| 27 | 25 | 25 | 625 | 625 | 625 |
| 28 | 25 | 25 | 625 | 625 | 625 |
| 29 | 27 | 25 | 729 | 625 | 675 |
| 30 | 23 | 26 | 529 | 676 | 598 |
| 31 | 24 | 26 | 576 | 676 | 624 |
| 32 | 27 | 24 | 729 | 576 | 648 |
| 33 | 25 | 23 | 625 | 529 | 575 |
| 34 | 25 | 24 | 625 | 576 | 600 |
| 35 | 26 | 24 | 676 | 576 | 624 |
| 36 | 24 | 26 | 576 | 676 | 624 |
| 37 | 21 | 27 | 441 | 729 | 567 |
| 38 | 25 | 24 | 625 | 576 | 600 |
| 39 | 21 | 24 | 441 | 576 | 504 |
| 40 | 25 | 27 | 625 | 729 | 675 |
| | $\sum X$ 944 | $\sum Y$ 977 | $\sum X^2$ 22482 | $\sum Y^2$ 24001 | $\sum XY$ 23144 |

Sumber : Hasil analisis antara Variabel X dan Variabel Y

Dari hasil perhitungan tabel di atas, maka selanjutnya hasil tersebut disajikan untuk mendapatkan ada tidaknya pengaruh variabel bebas (Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan) terhadap variabel terikat (pelayanan publik) yang diajukan dengan menggunakan rumus Korelasi Product Moment oleh Karl Person.

1. Korelasi Product Moment

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$N = 40$$

$$\sum X = 944$$

$$\sum Y = 977$$

$$\sum X^2 = 22482$$

$$\sum Y^2 = 24001$$

$$\sum XY = 23144$$

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{40.23144 - (944)(977)}{\sqrt{\{40.22482 - (944)^2\} \{40.24001 - (977)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{925760 - 922288}{\sqrt{(694440 - 687241)(756520 - 751689)}}$$

$$r_{xy} = \frac{3472}{\sqrt{(7199)(4831)}}$$

$$r_{xy} = \frac{3472}{\sqrt{34778369}}$$

$$r_{xy} = \frac{3472}{5897,318}$$

$$= 0,588$$

Untuk melihat tingkat kekuatan hubungan Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan (X) Peningkatan Pelayanan Publik (Y) di atas maka digunakan pedoman interpretasi koefisien korelasi product moment sebagai berikut :

Tabel 4.27

INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI PRODUC MOMENT

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|---------------------------|-------------------------|
| 0,00-0,199 | Sangat Rendah |
| 0,20-0,399 | Rendah |
| 0,40-0,599 | Sedang |
| 0,60-0,799 | Kuat |
| 0,80-1,000 | Sangat Kuat |

Sumber: Sugiyono, (2008;184)

Dari tabel 4.27 tersebut di atas, maka koefisien korelasi yang ditemukan (r_{xy} hitung) 0.588 termasuk pada kategori sedang. Jadi ada hubungan yang sedang antara Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan (X) dan Peningkatan Pelayanan Publik (Y).

Selanjutnya Sugiyono (2008;185) mengatakan bahwa Uji signifikan korelasi product moment secara praktis, yang tidak perlu dihitung dengan uji t, tetapi langsung

dikonsultasikan pada r tabel (Tabel III terlampir). Ketentuannya bila r hitung lebih kecil dari r tabel, maka H_0 dan H_a ditolak. Tetapi sebaliknya bila r hitung lebih besar dari r tabel ($r_h > r$ tabel) maka H_a diterima. (H_a artinya Hipotesis aktif/alternatif).

Berdasarkan pernyataan diatas, maka tingkat korelasi antara variabel bebas (X) Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan dengan variabel terikat (Y) Peningkatan Pelayanan Publik berada pada tingkat interpretasi sedang, yaitu berada antara 0,40-0,599. Dari hasil perhitungan korelasi X dan Y tersebut menghasilkan $r_{xy} = 0,588$. Dengan mengkonsultasikan hasil tersebut dengan r tabel yakni pada sampel $N = 40$ dengan taraf signifikan 5 % dimana nilai r tabel tersebut adalah 0,312, maka hal ini berarti bahwa nilai r hitung yang nilainya 0,588 lebih besar dari pada r tabel yakni 0,312 ($0,588 > 0,312$), dengan demikian hipotesis alternatif diterima. Artinya ada pengaruh variabel bebas (X) yaitu Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan terhadap variabel terikat (Y) yaitu Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai. Dengan kata lain jika Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan dapat di laksanakan dengan sebaik-baiknya oleh Dinas Pendidikan maka akan berpengaruh terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai.

2. Uji Determinasi

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya persentase (%) Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik dengan

menggunakan rumus Determinasi yang dikemukakan oleh Sugiyono (2008;185) yaitu dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan (r_{xy} hitung).

$$D = (r_{xy})^2 \times 100 \%$$

$$D = (0,588)^2 \times 100 \%$$

$$D = 0,3457 \times 100 \%; \quad \text{Jadi } D = 34,57 \%$$

Dari hasil perhitungan di atas, dapat dinyatakan bahwa besarnya persentase Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik 34,57 % sementara sisanya 65,43% adalah faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel pelayanan publik.

3. Uji Regresi Linier

Uji regresi linier adalah menghitung persamaan regresinya. Persamaan regresi dapat digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen (Y) bila nilai variabel indenpenden (X) dimanipulasi (dirubah-rubah). Artinya, uji regresi linier adalah untuk menentukan pengaruh perubahan variabel bebas (X) akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pendidikan terhadap variabel terikat (Y) peningkatan pelayanan publik yang secara umum persamaan regresi sederhana (dengan satu prediktor) dapat dihitung/dianalisis dengan menggunakan rumus Sugiono (2008;188) sebagai berikut;

$$Y = a + b (X)$$

Y = Nilai yang diprediksikan

a. = Konstanta atau bila harga X = 0

b. = Koefisien regresi

X = Nilai variabel indenpenden

Untuk dapat menemukan persamaan regresi, maka akan dihitung terlebih dahulu harga a dan b, yaitu sebagai berikut:

$$a = \frac{\sum x}{n} - b \frac{\sum y}{n}$$

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

diketahui :

$$N = 40$$

$$\sum X = 944$$

$$\sum Y = 977$$

$$\sum X^2 = 22482$$

$$\sum Y^2 = 24001$$

$$\sum XY = 23144$$

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{925760 - 922288}{899280 - 891136}$$

$$b = \frac{3472}{8144}$$

$$b = 0,426$$

Selanjutnya nilai a sebagai berikut :

$$a = \frac{\sum x}{n} - b \frac{\sum y}{n}$$

$$a = \frac{944}{40} - 0,426 \frac{977}{40}$$

$$a = 23,60 - 10,40$$

$$a = 13,20$$

Setelah harga a dan b diketahui yaitu 13,20 dan 0,426, maka persamaan matematis regresi linier variabel bebas (X) akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pendidikan terhadap variabel terikat (Y) pelayanan publik dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = 13,20 + 0,426 (X)$$

Sesuai dengan distribusi nilai jawaban responden diketahui nilai tertinggi adalah 27 dan nilai terendah 19 dengan demikian kecenderungan perubahan nilai variabel terikat (Y) peningkatan pelayanan publik dapat diketahui dengan cara sebagai berikut :

Untuk variabel X tertinggi : (27)

$$Y = a + b (x)$$

$$Y = 13,20 + 0,426(27)$$

$$Y = 13,20 + 11,502$$

$$Y = 24,702$$

Untuk variabel X terendah (19)

$$Y = a + b (x)$$

$$Y = 13,20 + 0,426 (19)$$

$$Y = 13,20 + 8,094$$

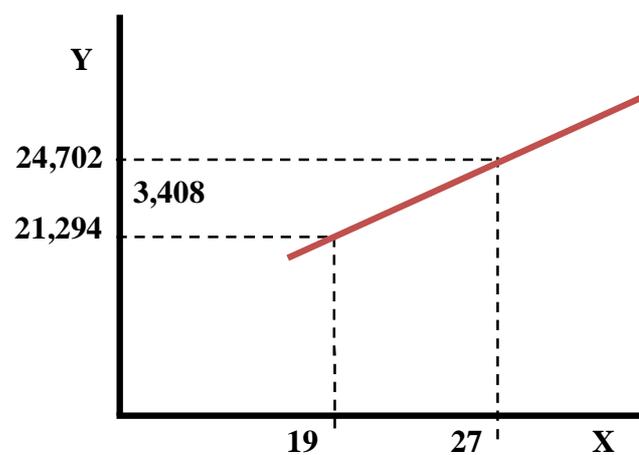
$$Y = 21,294$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh hasil regresi linier nilai variabel bebas tingkat maksimum (27) adalah 24,702, nilai minimum (19) adalah 21,294. Ini berarti mengalami kenaikan sebesar 3,408

Dari hasil persamaan regresi linier sederhana ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.1

GRAFIK GARIS REGRESI LINIER SEDERHANA



Dengan demikian dapat diketahui bahwa interpretasi antara pengaruh akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pendidikan terhadap peningkatan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai adalah mengalami kenaikan hasil dari 19 ke 27 akan menaikkan partisipasi dari 21,294 menjadi 24,702.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis membuat kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Dari hasil tabulasi data yang diperoleh dari 40 responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pendidikan dalam kategori tinggi adalah sebanyak 18 orang atau 45%, yang menyatakan dalam kategori sedang adalah 16 orang atau 40%, dan yang menyatakan kategori rendah adalah sebanyak 6 orang atau 15%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan dalam kategori tinggi, yaitu 45%, hal ini dibuktikan dari hasil tabulasi/analisis data yang ada.
2. Dari hasil tabulasi data yang diperoleh dari 40 responden yang menyatakan peningkatan pelayanan publik dalam kategori tinggi adalah sebanyak 22 orang atau 55 %, yang menyatakan dalam kategori sedang adalah 17 orang atau 42,5 %, dan yang menyatakan kategori rendah adalah sebanyak 1 orang atau 2,5 %. Dengan demikian dapat diketahui bahwa peningkatan pelayanan publik tinggi, yaitu 55 %, hal ini dibuktikan dari hasil tabulasi/analisis data yang ada.
3. Berdasarkan hasil konsultasi dengan tabel interpretasi koefesien korelasi dapat dilihat bahwa tingkat korelasi antara variabel bebas (X) Akuntabilitas Kinerja

Penyelenggaraan Pendidikan dengan variabel terikat (Y) Peningkatan Pelayanan Publik berada pada tingkat interpretasi sedang, yaitu berada antara 0,40-0,599. Dari hasil perhitungan korelasi X dan Y tersebut menghasilkan $r_{xy} = 0,588$. Dengan mengkonsultasikan hasil tersebut dengan r tabel yakni pada sampel N=40 dengan taraf signifikan 5 % dimana nilai r tabel tersebut adalah 0,312, maka hal ini berarti bahwa nilai r hitung yang nilainya 0,588 lebih besar dari pada r tabel yakni 0,312 ($0,588 > 0,312$), dengan demikian hipotesis alternatif diterima. Artinya ada pengaruh variabel bebas (X) yaitu Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan terhadap variabel terikat (Y) yaitu Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai. Dengan kata lain jika Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan dapat di laksanakan dengan sebaik-baiknya oleh Dinas Pendidikan maka akan berpengaruh terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai.

4. Untuk mengetahui besarnya persentase (%) Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik dilakukan uji determinasi dengan menggunakan rumus Determinasi yaitu dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan (r_{xy} hitung).

Dari hasil perhitungan rumus determinasi, diperoleh hasil bahwa besarnya persentase (%) Akuntabilitas Kinerja Penyelenggaraan Pendidikan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik adalah 34,57 % sementara sisanya adalah faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel pelayanan publik.

5. Untuk menentukan pengaruh perubahan variabel bebas (X) akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pendidikan terhadap variabel terikat (Y) peningkatan pelayanan publik dilakukan uji regresi linier yang secara umum melakukan persamaan regresi sederhana (dengan satu prediktor) yang dihitung/dianalisis dengan menggunakan rumus $Y = a + b (X)$.

Berdasarkan hasil perhitungan rumus tersebut, diperoleh hasil regresi linier nilai variabel bebas tingkat maksimum (27) adalah 24,702, nilai minimum (19) adalah 21,294. Ini berarti mengalami kenaikan sebesar 3,408.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa interpretasi antara pengaruh akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pendidikan terhadap peningkatan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai adalah mengalami kenaikan hasil dari 19 ke 27 akan menaikkan partisipasi dari 21,294 menjadi 24,702.

B. Saran – saran

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang adanya pengaruh akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pendidikan terhadap peningkatan pelayanan publik tergolong sedang, maka dari itu perlu lebih ditingkatkan lagi pelaksanaannya dengan sebaik-baiknya agar pelayanan publik dapat meningkat.
2. Peningkatan Pelayanan Publik yang cukup baik atau yang tergolong tinggi agar dapat terus dipertahankan dan di bina serta tetap berusaha untuk lebih baik lagi

sehingga visi, misi dan tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

3. Hendaknya Aparatur pemerintah daerah khususnya di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai dalam memberikan pelayanan dan penyelenggaraan pendidikan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sehingga kinerja pelaksanaan tugas dapat dipertanggung jawabkan secara organisatoris.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, 2001 : *Menuju Pelayanan Prima*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- ,1998: *Perkembangan dan Penetapan Studi Implementasi*, makalah yang disajikan pada temu kaji nasional PERSADI pusat,ujung pandang,fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
- Arikunto, Suharsimi, 2010 : *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta Jakarta.
- Badudu, 1994; *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Gramedia
- Barata, 2004 : *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elexmedia Komputindo
- Boediono, 2003 : *Pelayanan Prima*, Rinneka Cipta, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*.Yogyakarta. Gajah Mada
- Jabbara, Joseph. G. dan O. P. Dwivedi. 1989. *Publik Service Accountability, A Comparative Perspective Connecticut* : Kumarian Press. Inc.
- Hessel, 2005 : *Administrasi Pelayanan*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta,;
- Kumorotomo, Wahyudi. 1992. *Etika Administrasi Negara*. Ed. 1 Cet 2. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- LAN dan BPKP, Modul I. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*.
- Lukman, Sampara, 2000: *Manajemen Konsep Aplikasi Dalam Perencanaan, Pengawasan dan Pengambilan Keputusan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Manullang.M,2001;*Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Moenir, H. A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- , 1992. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:
- Moleong, Lexy. 2002. *Penelitian Kualitatif*. Rosdakarya: Bandung;
- Ratminto dan Atik, 2005 : *Manajemen Pelayanan*,Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006: *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta:Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P, 1998 : *Perilaku Administrasi Dalam Organisasi Non-Pemerintah*, Gunung Agung Jakarta.
- Sudarto, Aman. 1999. *Analisis Kinerja*. Surabaya : Diklat Prop. Dati I Jatim.
- Suparlan, J.B, 1983 : *Kamus Istilah Pekerjaan Sosial*, Pustaka Penerangan, Yogyakarta;
- Sumartono, 2002; *Analisa Kualitatif, Lokakarya Metodologi Penelitian Tesis Program Pasca Sarjana*, Universitas Merdeka Malang, 20 Januari 2002.
- Sumartono, 2007 : *Refleksi Otonomi Daerah Terhadap Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Menuju Good Local Governance*, Jakarta
- Sugiarto, 2002 : *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono, 2008; *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*,Bandung, Alfabeta.
- Suryono, Agus. 2001. “*Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*”. Jurnal Administrasi
- , 2007 : *Refleksi Otonomi Daerah Terhadap Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Menuju Good Local Governance*, Jakarta

- Sutrisno, Hadi, 1986, *Metode Research*, Jilid 1,2, Yogyakarta, UGM.
- Swastika, 2005 : *Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Syahril, 1992 : *Pelayanan Bimbingan*, Padang
- The Liang Gie, 1998 : *Kamus Administrasi Perkantoran, Ilmu Teknologi*, Jakarta;
- Timple, A. Dale. 1992. *Kinerja*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, 2002 : *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Utama

Dokumen Peraturan Perundang-undangan

- Undang Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993
Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik