

**AKUNTABILITAS KINERJA DINAS PERHUBUNGAN
DALAM RANGKA PELAYANAN PENGUJIAN
KENDARAAN JENIS ANGKUTAN BARANG
DI KOTA MEDAN**

Acc Skripsi

SKRIPSI

Oleh:

MUHAMMAD RIZKI ARDIANSYAH
NPM. 1603100067

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi : Pembangunan**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipergunakan dalam ujian skripsi, oleh :

Nama Lengkap : MUHAMMAD RIZKI ARDIANSYAH
N.P.M : 1603100067
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Akuntabilitas Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Rangka Pelayanan Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan Barang di Kota Medan

Medan, 03 November 2021

Dosen Pembimbing

Drs. R. KUSNADI, M.AP

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi

ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP

Ketua

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP

BERITA ACAR PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Lengkap : MUHAMMAD RIZKI ARDIANSYAH

N P M : 1603100067

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Pada hari, tanggal : Rabu, 13 Oktober 2021

Waktu : Pukul 08.00 WIB s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Ananda Mahardika, S.Sos, M.SP (.....)

PENGUJI II : Affan Alquddus, S.Sos., M.SP (.....)

PENGUJI III : Drs. R. Kusnadi, M.AP (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP

Sekretaris,

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirohim

Dengan ini saya, Muhammad Rizki Ardiansyah, NPM 1603100067 menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam makalah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan Ijazah Sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, Oktober 2021



Muhammad Rizki Ardiansyah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah , Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT dan Baginda Rasulullah atas Rahmad dan Karunia Nya serta telah memberikan penulis Nikmat dan Rezekinya sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi yang ber judul “**AKUNTABILITAS KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM RANGKA PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN JENIS ANGKUTAN BARANG DI KOTA MEDAN.**”.

Ucapan terima kasih sedalam dan setulusnya penulis berikan kepada **Ayahanda tercinta Syahrudin dan Ibunda Saya Sumiati** atas dukungan materil, dukungan moral, serta nasehat-nasehat yang selama ini diberikan kepada saya sewaktu berkuliah dan juga dukungan doa serta support yang tiada hentinya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi dan perkuliahan saya.

Penghargaan serta ucapan rasa terima kasih penulis kepada **Bapak R. Kusnadi, Drs.,M.AP.** selaku pembimbing saya yang telah memebantu saya dalam penulisan skripsi ini. Serta ucapan terima kasih kepada :

1. **Bapak Dr.Agussani,M.AP** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
2. **Bapak Dr. Rudianto S.Sos M.Si** selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, **Bapak Dr. Arifin Shaleh, S.Sos.,MSP** Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Bapak **Drs. Zulfahmi M.I.Kom.**
5. Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, **Bapak Abrar Adhani M.I.Kom.**
6. Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu ibu **Nalil Khairiah,S.Ip.,M.Si** dan Bapak **Ananda Mahardika,S.Sos.,M.Si** selaku sejretaris jurusan Ilmu Administrasi Negara.
7. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Pegawai Biro FISIP UMSU yang telah membantu saya dalam memenuhi kelengkapan berkas-berkas serta informasinya kepada saya.
8. Kepada Bapak dan Ibu Narasumber Dinas Perhubungan Medan seluruh bagian kerja yang telah membantu saya mengisi kuisisioner penelitian saya sehingga terciptanya skripsi ini.
9. Kepada seluruh teman-teman kelas A IAN Sore Pembangunan yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu
10. Kepada Teman-Teman Terdekat saya Para Genk Kampung Kubur **Feby Veronika, Jenny purnama, Edi Arianto** dan **Kurnia Sandi** yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Dan kepada pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu penulis ucapkan terimakasih sebesar-besarnya.

Dengan demikian sekian kata pegantar ini, saya harap penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi semua pihak serta bagi yang membaca. Akhir kata saya ucapkan Terimakasih .

Penulis,

Muhammad Rizki Ardiansyah
1603100067

ABSTRAK

AKUNTABILITAS KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM RANGKA PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN JENIS ANGKUTAN BARANG DI KOTA MEDAN

MUHAMMAD RIZKI ARDIANSYAH
NPM : 1603100067

Penelitian ini di latar belakang oleh masalah tentang akuntabilitas kinerja dinas perhubungan dalam rangka pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan barang di kota medan. Dinas Perhubungan merupakan suatu organisasi yang berfungsi untuk menyelenggarakan pelayanan publik di bidang lalu lintas angkutan jalan. Salah satu program Dinas Perhubungan yaitu pengaturan angkutan barang melalui pengujian kendaraan jenis angkutan barang di kota medan. Sehingga dapat dirumuskan masalahnya dalam penelitian ini adalah agar penelitian ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, maka harus dirumuskan masalahnya terlebih dahulu. Apapun yang menjadi masalahnya sehingga jelas dari mana yang harus dimulai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tentang akuntabilitas kinerja dinas perhubungan dalam pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan barang. Dan sebagai katagorisasi dalam penelitian ini adalah adanya tahapan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang, adanya ukuran yang jelas dalam pengujian jenis angkutan barang, adanya objek pengujian kendaraan jenis angkutan barang. Hasil penelitian tentang akuntabilitas kinerja dinas perhubungan dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang di kota medan. Maka dari penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa uji berskala dinas perhubungan dalam meningkatkan kepatuhan uji berkala di kota medan sudah berjalan dengan efektif di kantor dinas perhubungan juga sudah melakukan tahapan penyusunan program yang terbaru lebih efektif.

Kata kunci : akuntabilitas, kinerja, pelayanan pengujian kendaraan bermotor

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II URAIAN TEORITIS	7
2.1 Akuntabilitas.....	7
2.1.1 Fungsi Akuntabilitas	9
2.1.2 Jenis Akuntabilitas.....	11
2.1.3 Dimensi Akuntabilitas	13
2.2 Kinerja	15
2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	17
2.2.2. Penilaian Kinerja.....	19
2.2.3 Aspek- Aspek Kinerja.....	20
2.2.4 Tujuan Penilaian Kinerja.....	20

2.2.5 Manfaat Penilaian Kinerja.....	21
2.3 Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi.....	22
2.3.1. Pengertian Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah	22
2.3.2. Syarat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah	22
2.3.3 Pengertian Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah...	23
2.3.4 Strategi (Cara Mencapai Tujuan dan Sasaran).....	28
2.3.5 Perencanaan Kinerja.....	29
2.3.6 Sasaran	29
2.3.7 Program	30
2.3.8 Kegiatan	30
2.3.9 Tujuan.....	31
2.3.10 Pengukuran Kinerja.....	31
2.3.11 Kerangka Pengukuran Kinerja	32
2.3.12 Evaluasi Kinerja	32
2.3.13 Analisa Akuntabilitas Kinerja	33
2.3.14 Kinerja Instansi Pemerintah	34
2.3.15 Instansi Pemerintah	34
2.4 Pelayanan Publik.....	35
2.4.1 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik.....	37
2.5 Unsur –Unsur Pelayanan	39
2.6 Asas- Asas Pelayanan	40
2.7 Prinsip Pelayanan Publik	41
2.8 Indikator Pelayanan	43

BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Kerangka Konsep.....	45
3.3. Definisi Konsep	45
3.4 Kategorisasi Penelitian	46
3.5 Informan Penelitian.....	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.7 Teknik Analisis Data	48
3.8 Waktu Dan Lokasi Penelitian	48
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian	48
3.9.1 Sejarah Ringkas Dinas Perhubungan Kota Medan.....	48
3.9.2 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Medan	48
3.9.3 Tugas Dan Fungsi Dinas Perhubungan.....	50
3.9.4 Struktur Organisasi	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Penyajian Data	54
4.1.1 Prosedur Pelayanan.....	55
4.2 Deskripsi Hasil Wawancara.....	57
4.2.1 Adaya Tahapan Pengujian Jenis Angkutan barang.....	58
4.2.2 Adanya Ukuran yang Jelas Dalam Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan Barang.....	59
4.2.3 Adanya Objek Kendaraan Jenis Angkutan Barang.....	61
4.3 Pembahasan	61

4.3.1 Adanya Tahapan Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan	
Barang.....	62
4.3.2 Adaya Ukuran Yang Jelas Dalam Pengujian Kendaraan	
Jenis Angkutan Barang	63
4.3.2 Adanya Objek Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan	
Barang	64
BAB V PENUTUP.....	66
5.1 Simpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3.1 kerangka konsep penelitian	45
Tabel 4.1 Prosedur Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kota Medan	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.9.4 Bagan Struktur Organisasi Dinas Perkembangan Kota Medan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran II : SK-1 (Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi)

Lampiran III : SK-2 (Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi)

Lampiran IV : SK-3 (Surat Permohonan Seminar Proposal Skripsi)

Lampiran V : SK-4 (Surat Undangan Seminar Proposal)

Lampiran VI : Surat Permohonan Izin Skripsi Mahasiswa

Lampiran VII : Surat Persetujuan Izin Skripsi Mahasiswa

Lampiran VIII : Draft Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi berbagai macam aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas dan kompleks. Kinerja organisasi yang baik sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik yang mengutamakan kepuasan pelanggan (masyarakat). Namun, selama ini birokrasi belum mampu menunjukkan kondisi prima sesuai dengan harapan masyarakat. Kondisi tersebut merupakan salah satu faktor penyebab ketidakberhasilan kinerja birokrasi dalam upaya menuju Good Governance

Organisasi publik merupakan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan bagi warga Negara. Peran organisasi publik sangat sentral dalam sistem pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Sehingga terciptanya suatu kinerja yang tinggi dalam organisasi publik perlu diupayakan agar penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan secara efektif, efisien dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang semakin kompleks.

Karakteristik negatif tentang birokrasi di Indonesia seperti inefisiensi, kaku, prosedural, lamban, berbelit-belit dan korup terlanjur melekat dalam persepsi masyarakat tentang birokrasi yang ada di Indonesia. Meskipun setiap instansi pemerintah telah mengadakan perbaikan dan peningkatan yang signifikan setiap tahunnya, namun masih dirasa kurang. Peningkatan kinerja menjadi salah satu faktor

utama untuk memperbaiki kondisi birokrasi di Indonesia. Adanya evaluasi kinerja dalam suatu organisasi merupakan upaya peningkatan kinerja yang optimal. Organisasi publik masih mengalami kesulitan tentang kinerja pelayanan yang sesuai dibandingkan dengan privat.

Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, partisipasi masyarakat juga menjadi faktor dominan untuk menunjang tercapainya tujuan. Masyarakat sebagai pelaku utama (pelanggan) dan ditunjang oleh pemerintahan yang responsive dapat menunjang keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Dinas Perhubungan kota Medan sebagai lembaga pelayanan publik bidang transportasi, harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat terutama dalam kegiatan pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan barang.

Uji berkala yang dilakukan pemerintah, khususnya di kementerian perhubungan, sudah di atur dalam undang undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan (PP LLAJ). Serta pada pembahasan mengenai menteri perhubungan republik indonesia nomor PM 133 tahun 2015 tentang pengujian berkala kendaraan bermotor (permenhub PBKB).

Pada pasal 53 ayat 1 UU LLAJ, uji berkala yang dimaksud, wajib dilakukan pada kendaraan seperti mobil penumpang umum, bus, angkutan barang yang di operasikan di jalan. Lalu kembali pada pasal 2, pengujian berkala termasuk kegiatan, pemeriksaan dan pengujian fisik pada kendaraan serta pengesahan hasil uji.

Terkait dengan waktu pelaksanaannya, juga sudah menyatakan pada pasal 5 ayat 3 Permenhub PBKB, di mana uji berkala pertama dilakukan paling lama satu tahun, setelah terbit surat tanda nomor kendaraan (STNK) yang pertama kali keluar.

Kemudian pada ayat 3, penambahan berkala selanjutnya dilakukan 6 bulan setelah uji berkala, dan dilakukan terus menerus setiap enam bulan sekali. Pengujian kendaraan angkutan barang memang penting dan juga berpengaruh pada transportasi jalan yang diselenggarakan oleh Negara dengan tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan efisien, mampu memadukan moda transportasi lainnya, menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan, untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional.

Kendaraan bermotor/jenis angkutan barang sangatlah penting bagi kebutuhan masyarakat dalam berbagai hal membantu memenuhi kebutuhan seperti angkutan untuk bahan makanan, pokok, bahan bangunan, dan bahan pakaian ataupun bahan primer masyarakat. selain memenuhi kebutuhan primer tersebut juga banyak kebutuhan masyarakat yang perlu di penuhi untuk kebutuhan sehari hari. Pemenuhan kebutuhan masyarakat harus membutuhkan banyak dukungan dari transportasi angkutan barang yang memadai dan memberikan manfaat kepada masyarakat. sehingga pelayanan publik dalam hal ini di dinas perhubungan sangatlah penting dan sangat diperlukan membantu terciptanya moda angkutan barang yang dapat membantu masyarakat agar terciptanya keamanan dan kenyamanan dalam berlalu lintas melalui pengujian kendaran bermotor angkutan barang sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan pemerintah.

1.2 Rumusan Masalah

Agar peneliti dapat dilaksanakan dengan sebaik baiknya maka harus dirumuskan masalahnya terlebih dahulu apa yang menjadi masalahnya terlebih dahulu. apa yang menjadi masalahnya sehingga jelas dari mana yang harus dimulai. Perumusan masalah dilakukan agar peneliti mengetahui arah batasan penelitian serta pokok yang akan dibahas dalam suatu penelitian Berkaitan dengan diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Akuntabilitas Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Rangka Pelayanan Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan Barang Di Kota Medan.

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian haruslah mempunyai arah dan tujuan yang jelas, tanpa adanya tujuan yang jelas maka penelitian yang dilakukan tidak akan mencapai sasaran sebagaimana yang diharapkan. Selaras dengan perumusan masalah yang peneliti kemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui Akuntabilitas Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Rangka Pelayanan Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan Barang Di Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, yaitu dapat menambah dan memperluas wawasan penulis dalam karya ilmiah terutama yang berkaitan tentang akuntabilitas kinerja dinas pehubungan dalam rangka pelayanan pengujian kendaraan jenis

angkutan barang dikota medan.

2. Bagi akademis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan di bidang ilmu pengetahuan dan dapat menjadi rujukan penelitian selanjutnya.

3. Bagi pemerintah penelitian ini dapat dijadikan saran dan masukan kepada pemerintah dinas perhubungan dalam akuntabilitas kinerja dinas perhubungan dalam rangka pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan barang dikota medan

1.5 Sistematika Penulisan

Bab I Adalah pendahuluan yang berfungsi menjelaskan tentang kerangka dasar penelitian yang berisikan latar belakang masalah, permasalahan yang ada didalamnya terdapat rumusan masalah , tujuan dan manfaat penelitian .

Bab II Berisikan tentang teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Pada bab ini terdapat lebih dari satu teori ataupun data yang membahas permasalahan menjadi topik dalam skripsi, jika teori-teori tersebut saling berkaitan.

Bab III Didalam bab ini terdiri dari metode penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampling yang digunakan pada penelitian tersebut, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data yang dipakai pada penelitian ini.

- Bab IV Berisikan hasil penelitian yang didapatkan dari lapangan berdasarkan kuisisioner yang dibagikan dan data yang didapat yang akan dianalisis dan diuji.
- Bab V Hasil simpulan penelitian serta saran yang diperoleh dari hasil penelitian yang didapatkan.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Akutantabilitas

Menurut Halim (2014:83) akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum atau pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Akuntabilitas Publik yaitu mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara periodik. Asas akuntabilitas merupakan asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan negara dan hasil akhirnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi (Tiwinarni, 2017:18).

Mardiasmo (2016:46) akuntabilitas adalah sebuah kewajiban melaporkan dan bertanggungjawab atas keberhasilan ataupun kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui media pertanggungjawaban yang dikerjakan secara berkala. Berdasarkan beberapa kajian teoritis menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas merupakan istilah yang terkait dengan tata kelola pemerintahan sebenarnya agak terlalu luas untuk dapat didefinisikan.

Menurut Syahrudin Rasul (2002 : 8) adalah kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang/sekelompok orang terhadap

masyarakat luas dalam suatu organisasi. Menurut **Mardiasmo (2006 : 3)** Sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Menurut **Mahmudi (2010 : 23)** Kewajiban agen (pemerintah) untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi mandat (prinsipal).

Akuntabilitas merupakan istilah yang melekat dalam kajian tata pemerintahan (Governance). Akuntabilitas memiliki beberapa makna yang 9 terminologinya sering dikaitkan dengan beberapa konsep seperti answerability, responsibility, liability dan terminologi lain yang berkaitan dengan harapan pemberi mandat dengan pelaksana mandat (Wibisono, 2018:6). Menurut Mardiasmo (2016:46) akuntabilitas adalah sebuah kewajiban melaporkan dan bertanggungjawab atas keberhasilan ataupun kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui media pertanggungjawaban yang dikerjakan secara berkala.

Menurut sulistoni (2003-35) pemerintah yang accountable memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Mampu menyajikan informasi peyelenggaraan pemerintah secara terbuka, cepat, dan tepat kepada masyarakat.
- b. Mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi publik.
- c. Mampu memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pembangunan dan pemerintahan

- d. Mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap kebijakan publik secara proposional, dan
- e. Adanya sarana bagi publik untuk menilai kinerja pemerintah. Melalui pertanggungjawaban publik, masyarakat dapat menilai derajat pencapaian pelaksanaan program dan kegiatan pemerintah.

Berdasarkan beberapa kajian teoritis menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas merupakan istilah yang terkait dengan tata kelola pemerintahan sebenarnya agak terlalu luas untuk dapat didefinisikan. Akan tetapi hal ini sering dapat digambarkan sebagai hubungan antara yang menyangkut saat sekarang ataupun masa depan, antar individu, kelompok sebagai sebuah pertanggungjawaban kepentingan merupakan sebuah kewajiban untuk memberitahukan, menjelaskan terhadap tiap-tiap tindakan dan keputusannya agar dapat disetujui maupun ditolak atau dapat diberikan hukuman bilamana diketemukan adanya penyalahgunaan kewenangan.

2.1.1 Fungsi Akuntabilitas

Menurut mardiasmo (2004-69) agar dapat berfungsi dengan baik dalam menerapkan suatu sistem akuntabilitas perlu di tetapkan :

- a. Pernyataan yang jelas mengenai tujuan dan sasaran dari kebijakan dan program. hal terpenting dalam membentuk suatu sistem akuntabilitas adalah mengembangkan suatu pernyataan dengan cara yang konsisten.

- b. Pola pengukuran tujuan : setelah tujuan dibuat dan hasil dapat diidentifikasi, perlu ditetapkan suatu indikator kemajuan yang mengarah pada pencapaian tujuan dan hasil.
- c. Pelaporan dan penggunaan data : suatu sistem akuntabilitas kinerja akan dapat menghasilkan data yang cukup banyak informasi yang dihasilkan dan dirancang dengan hati-hati.
- d. Pengakomodasian sistem intensif, suatu sistem intensif perlu disertakan dalam sistem akuntabilitas.
- e. Pengembangan kebijakan dan manajemen program yang dikoordinasikan untuk mendorong akuntabilitas.

Akuntabilitas juga dibedakan menjadi beberapa macam atau tipe, Jabra & Dwidevi sebagaimana dijelaskan oleh Sadu Wasistiono (2007:50) mengemukakan ada lima perspektif akuntabilitas, yaitu:

- a. Akuntabilitas Administratif/organisasi Pertanggungjawaban antara pejabat yang berwenang dengan unit bawahannya dalam hubungan hierarki yang jelas.
- b. Akuntabilitas Legal Akuntabilitas jenis ini merujuk pada dominan publik dikaitkan dengan proses legislatif dan yudikatif. Bentuknya dapat berupa peninjauan kembali kebijakan yang telah diambil oleh pejabat publik maupun pembatalan suatu peraturan oleh institusi yudikatif. Ukuran akuntabilitas legal adalah peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Akuntabilitas Politik Dalam tipe ini terkait dengan adanya kewenangan pemegang kekuasaan politik untuk mengatur, menetapkan prioritas dan pendistribusian sumber- sumber dan menjamin adanya kepatuhan melaksanakan

tanggungjawab administrasi dan legal. Akuntabilitas ini memusatkan pada tekanan demokratik yang dinyatakan oleh administrasi publik.

- d. Akuntabilitas Profesional Hal ini berkaitan dengan pelaksanaan kinerja dan tindakan berdasarkan tolak ukur yang ditetapkan oleh orang profesi yang sejenis. Akuntabilitas ini lebih menekankan pada aspek kualitas kinerja dan tindakan.
- e. Akuntabilitas Moral Akuntabilitas ini berkaitan dengan tata nilai yang berlaku di kalangan masyarakat. Hal ini lebih banyak berbicara tentang baik atau buruknya suatu kinerja atau tindakan.

2.1.2 Jenis akuntabilitas

Akuntabilitas terdiri dari beberapa jenis tergantung konteks yang sedang dipakai. Menurut Mardiasmo (2002:21), akuntabilitas terdiri dari dua jenis, yaitu:

- a. Akuntabilitas Vertikal adalah sebuah kondisi di mana seseorang mampu mempertanggungjawabkan keputusan yang diambil kepada jabatan otoritas di atasnya. Misalnya saja akuntabilitas kepala dinas kepada walikota, kepala cabang kepada direktur, atau menteri kepada presiden.
- b. Akuntabilitas Horizontal adalah tanggung jawab organisasi terhadap masyarakat dan lingkungan eksternalnya yang tidak ada hubungan antara atasan dan bawahan. Tanggung jawab di sini biasanya berhubungan erat dengan penyelesaian tugas pada pelayanan publik.

Sasaran pertanggungjawaban ini yaitu laporan keuangan yang disajikan peraturan perundang-undangan yang berlaku mencakup penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran uang oleh instansi pemerintah. Dengan dilaksanakannya tiga komponen tersebut dengan baik akan menghasilkan suatu informasi yang dapat

diandalkan dalam hal pengambilan keputusan, tiga komponen tersebut menjadi indikator dari akuntabilitas keuangan.

- a. Integritas Keuangan Integritas yaitu prinsip yang tidak memihak dan jujur, integritas laporan keuangan merupakan laporan yang menampilkan kondisi perusahaan yang sebenarnya tanpa ada informasi yang disembunyikan Integritas laporan keuangan berguna sebagai ukuran sejauh mana laporan keuangan yang disajikan menunjukkan informasi yang jujur dan benar agar tidak membuat pengguna salah arah. Oleh karena itu informasi yang digunakan harus menggunakan istilah yang dapat dimengerti dan juga andal. Selain itu laporan keuangan harus bisa disajikan secara terbuka dan digambarkan secara jujur.
- b. Pengungkapan Pengungkapan diwajibkan agar laporan keuangan yang disusun dan disajikan menjadi gambaran keadaan kejadian ekonomi yang terjadi di pemerintahan. Pengungkapan merupakan bagian dari prinsip akuntansi dan pelaporan keuangan.
- c. Ketaatan Terhadap Peraturan Perundang-undangan.

Terwujudnya akuntabilitas publik merupakan tujuan utama dari reformasi sektor publik. Tuntutan akuntabilitas publik mengharuskan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban horisontal (horizontal accountability) bukan hanya pertanggungjawaban vertikal (vertical accountability). Tuntutan yang muncul adanya perlu dibuat laporan keuangan eksternal yang dapat menggambarkan kinerja lembaga sektor publik

Selain itu menurut Revrisond Baswir (2000:7) menyatakan bahwa laporan keuangan pemerintah harus menyediakan informasi yang dapat dipakai oleh

pengguna laporan keuangan untuk menilai akuntabilitas pemerintahan dalam membuat keputusan ekonomi, maupun politik. Akuntabilitas dapat diartikan sebagai hubungan antara pihak yang memegang kendali dan mengatur entitas dengan pihak yang memiliki kekuatan formal atas pihak pengendali tersebut. Akuntabilitas pemerintahan tidak dapat diketahui tanpa pemerintah memberikan kepada rakyat tentang informasi sehubungan dengan pengumpulan sumber daya dan masyarakat beserta penggunaannya.

2.1.3 Dimensi Akuntabilitas

Menurut **Syahrudin Rasul** (2002:11) Dimensi akuntabilitas dibedakan menjadi lima bagian, yaitu :

- a. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran (Accountability for probity and legality)
Akuntabilitas hukum yaitu kepatuhan kead hukum dan peraturan lain yang menjadi syarat didalam organisasi. Akuntabilitas kejujuran yaitu penghindaran penyalahgunaan jabatan, korupsi dan kolus. Akuntabilitas hukum menjamin penegakan supremasi hukum, sedangkan akuntabilitas kejujuran menjamin adanya praktik organisasi yang sehat.
- b. Akuntabilitas Program Program organisasi sebaiknya adalah program yang bermutu dan mendukung strategi dalam pencapaian visi, misi an tujuan organisasi. Lembaga publik wajib mempertanggungjawabkan program yang sudah dibuat sampai dengan pelaksanaan program.
- c. Akuntabilitas Manajerial Akuntabilitas manajerial atau akuntabilitas kinerja adalah pertanggungjawaban untuk melaksanakan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien.

- d. Akuntabilitas Kebijakan Organisasi publik harus dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak yang akan dihadapi kedepannya.
- e. Akuntabilitas Finansial Akuntabilitas finansial yaitu pertanggungjawaban lembaga publik dalam pemakaian dana publik (public money) secara ekonomis, efektif dan efisien, tidak ada kebocoran dana dan pemborosan dan juga korupsi.

Sedangkan menurut Elwood (1993) dalam Mardiasmo (2009:21-22) menjelaskan terdapat empat dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik yaitu :

- a. Akuntabilitas Kejujuran dan Hukum (accountability for probity and legality).
- b. Akuntabilitas Proses (process accountability).
- c. Akuntabilitas Program (program accountability).
- d. Akuntabilitas Kebijakan (policy accountability)

Dibawah ini adalah penjelasan mengenai dimensi akuntabilitas adalah sebagai berikut :

- a. Akuntabilitas Kejujuran dan Hukum Akuntabilitas kejujuran (accountability for probity) terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan (abuse of power), sedangkan akuntabilitas hukum (legal accountability) terkait dengan jaminan adanya 25 kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik.
- b. Akuntabilitas Proses Akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal

kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur akuntansi.

- c. Akuntabilitas Program Akuntabilitas program terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal.
- d. Akuntabilitas Kebijakan Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah, atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah terhadap DPR, DPRD, dan masyarakat luas.

2.2 Kinerja

Kinerja dalam organisasi, merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah sangat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan / instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan – kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda – tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

- a. menurut Mangkunegara (2000: 67). “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Kemudian menurut Sulistiyani (2003:223

“Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya”

- b. Menurut Hasibuan (2001:34) “kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Menurut Barry Cushway (2002: 1998) “Kinerja adalah menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan”.
- c. Menurut Rivai (2004: 309) mengemukakan kinerja adalah merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan”. Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson Terjemahaan Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira (2001: 78), “menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan”.
- d. Menurut Yusniar Lubis, Bambang Hermanto & Emron Edison (2019: 26) "kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan, standar atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya".

Berdasarkan pengertian di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi

2.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001: 82) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

- a. Kemampuan mereka.
- b. Motivasi.
- c. Dukungan yang diterima.
- d. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan
- e. Hubungan mereka dengan organisasi.

Menurut Mangkunegara (2000:67) dalam mangkunegara (2007:13) memengaruhi kinerja antara lain:

- a. Faktor kemampuan Secara psikologis, kemampuan atau ability pegawai terdiri atas kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan).
- b. Faktor motivasi, Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

David C. Mc Cleland (1997) seperti dikutip Mangkunegara (2001: 68), berpendapat bahwa “Ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja”. Motif berprestasi dengan pencapaian kerja. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja)

dengan predikat terpuji. Selanjutnya Mc. Clelland, mengemukakan 6 karakteristik dari seseorang yang memiliki motif yang tinggi yaitu:

- a. Memiliki tanggung jawab yang tinggi.
- b. Berani mengambil risiko.
- c. Memiliki tujuan yang realistis.
- d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan.
- e. Memanfaatkan umpan balik yang konkret dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan.
- f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan

Menurut herry simamora dalam prabu mangkunegara (2007:14) kinerja dipengaruhi tiga faktor yang terdiri dari :

- a. kemampuan, keahlian
- b. latar belakang
- c. demografi dan,
- d. Faktor psikologi yang terdiri dari:
 - a) persepsi.
 - b) attitude.
 - c) Personality.
 - d) pembelajaran.
 - e) Motivasi dan ,
- e. Faktor organisasi yang terdiri dari :
 - a) sumber daya.

- b) kepemimpinan.
- c) penghargaan.
- d) struktur.
- e) job design

Kinerja individu adalah hasil kerja anggota baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standart kerja yang ditentukan

2.2.2. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

Menurut Hasibuan (2000-87), Penilaian kinerja adalah aktivitas bagi para manajer untuk melakukan evaluasi terhadap tingkah laku berprestasi para karyawan yang dilanjutkan dengan menentukan kebijaksanaan kedepannya. Hal yang berkaitan dengan penilaian kinerja seperti penilaian loyalitas, kejujuran, leadership, teamwork, dedikasi dan partisipasi. Menurut Mathis dan Jackson (2006:382), Penilaian kinerja adalah proses evaluasi terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaan yang dikomparasikan dengan standar yang dilanjutkan dengan memberi informasi tersebut pada karyawan. Penilaian kinerja sering disebut juga pemberian peringkat pada karyawan melalui peninjauan, evaluasi, dan penilaian hasil kerja.

Menurut Bambang Wahyudi (2002: 101) “penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja / jabatan seorang tenaga kerja, termasuk potensi pengembangannya”. Menurut Henry Simamora (2004: 338) “ penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan”.

2.2.3 Aspek-Aspek Kinerja

Aspek-aspek kinerja pegawai menurut Prabu Mangekunegara (2010: 67) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya, yaitu sebagai berikut : a). Hasil kerja bagaimana seseorang mendapatkan sesuatu yang dikerjakannya. b). Kedisiplinan, adalah ketepatan dalam menjalankan tugas, bagaimana seseorang menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan waktu yang dibutuhkan. c). Tanggung jawab dan kerjasama, adalah bagaimana seseorang bisa bekerja dengan baik walaupun dalam dengan ada dan tidak adanya pengawasan.

2.2.4. Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Syafarudin Alwi (2001: 187) secara teoretis tujuan penilaian dikategorikan sebagai suatu yang bersifat evaluation dan development yang bersifat efaluation harus menyelesaikan:

- a. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi
- b. Hasil penilaian digunakan sebagai staffing decision
- c. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar meengevaluasi sistem seleksi.

Sedangkan yang bersifat development penilai harus menyelesaikan:

- a. Prestasi riil yang dicapai individu.
- b. Kelemahan- kelemahan individu yang menghambat kinerja.
- c. Prestasi- prestasi yang dikembangkan.

Menurut Rivai (2010: 311) tujuan kinerja pada dasarnya meliputi :

- a. Untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai.
- b. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji pokok dan intensif uang.
- c. Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan.
- d. Meningkatkan motivasi kerja.
- e. Meningkatkan etos kerja.
- f. Sebagai pembeda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya.
- g. Memperkuat hubungan karyawan melalui diskusi tentang kemajuan kerja mereka.
- h. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan sumber daya manusia dan karir.
- i. Membantu penempatan karyawan sesuai dengan pencapaian hasil kerjanya.
- j. sebagai alat untuk tingkatan kinerja

2.2.5 Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Rivai (2013: 315) manfaat kinerja pada dasarnya meliputi :

- a. Perbaikan prestasi, dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan prestasi karyawan.

- b. Keputusan penempatan, membantu dalam promosi, perpindahan dan penurunan pangkat pada umumnya.
- c. Sebagai perbaikan kinerja pegawai.
- d. Sebagai latihan dan pengembangan pegawai.
- e. Umpan balik sumber daya manusia. Prestasi yang baik atau buruk diseluruh perusahaan mengidentifikasi seberapa baik Sumber Daya Manusianya berfungsi

2.3 Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi

2.3.1 Pengertian Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan misi organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggungjawaban secara periodik. Perwujudan pertanggungjawaban ini kemudian disusun dan disampaikan dalam bentuk laporan yang disebut Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP).

2.3.2 Syarat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

Agar Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dapat terwujud dengan baik, harus dipenuhi persyaratan-persyaratan sebagai berikut : (LAN, 2003:5)

- a. Beranjak dari sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya yang konsisten dengan asas-asas umum penyelenggaraan negara
- b. Komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi yang bersangkutan

- c. Menunjukkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan
- d. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi, serta hasil dan manfaat yang diperoleh
- e. Jujur, obyektif, transparan, dan akurat
- f. Menyajikan keberhasilan dan kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan

2.3.3 Pengertian Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

Sistem merupakan suatu cara tertentu dan biasanya dilakukan berulang untuk melaksanakan suatu serangkaian aktivitas. Sejumlah karakteristik sistem yakni lebih kurang membentuk ritme tertentu, terkoordinasi, dan mengulang serangkaian tahap tertentu (Anthony dan Govindarajan, 2002). Pembangunan serangkaian sistem dalam organisasi bertujuan untuk menegakkan prinsip-prinsip pengorganisasian yang baik dalam rangka mencapai tujuan.

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah pada pokoknya adalah instrumen yang digunakan instansi pemerintah dalam memenuhi kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi, terdiri dari berbagai komponen yang merupakan satu kesatuan, yaitu perencanaan strategik, perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, dan pelaporan kinerja (LAN, 2003:3).

Dalam Instruksi Presiden No. 7 Tahun 1999 dikatakan bahwa tujuan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah adalah untuk mendorong terciptanya akuntabilitas kinerja instansi pemerintah sebagai salah satu prasyarat

untuk terciptanya pemerintah yang baik dan terpercaya. Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dilaksanakan atas semua kegiatan utama instansi pemerintah yang memberikan kontribusi bagi pencapaian visi dan misi instansi pemerintah. Dikatakan juga dalam Inpres tersebut bahwa sasaran Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah adalah :

- a. Menjadikan instansi pemerintah yang akuntabel sehingga dapat beroperasi secara efisien, efektif dan responsif terhadap aspirasi masyarakat dan lingkungannya
- b. Terwujudnya transparansi instansi pemerintah
- c. Terwujudnya partisipasi masyarakat dalam melaksanakan pembangunan nasional
- d. Terpeliharanya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah

2.3.4. Perencanaan Strategis

Perencanaan Strategis merupakan suatu proses yang berorientasi pada hasil yang ingin dicapai selama kurun waktu 1 (satu) sampai 5 (lima) tahun, dengan memperhitungkan potensi, peluang dan kendala yang ada atau mungkin timbul, sehingga Rencana Strategis mengandung visi, misi, tujuan/sasaran, dan program yang realistis dan mengantisipasi masa depan yang diinginkan dan dapat dicapai (Instruksi Presiden No : 7 Tahun 1999). Dengan perencanaan strategis berarti organisasi telah mempunyai komitmen dan menyiapkan diri melakukan perubahan (LAN, 2003:14).\

Dalam Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, perencanaan strategis merupakan langkah awal yang harus dilakukan oleh instansi pemerintah

agar mampu menjawab tuntutan lingkungan strategis lokal, nasional dan global, dan tetap berada dalam tatanan Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan pendekatan perencanaan strategis yang jelas dan sinergis, instansi pemerintah dapat lebih menyelaraskan visi dan misinya dengan potensi, peluang dan kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan akuntabilitas kinerjanya.

2.3.3.2 Visi

Visi adalah suatu gambaran menantang tentang keadaan masa depan yang berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan instansi pemerintah, visi berkaitan dengan pandangan ke depan menyangkut ke mana instansi pemerintah harus dibawa dan diarahkan agar dapat berkarya secara konsisten dan tetap eksis, antisipatif, inovatif, serta produktif (LAN, 2003:7). Menurut Keputusan Kepala LAN Nomor 239/1X/6/8/2003 rumusan visi hendaknya :

- a. Mencerminkan apa yang ingin dicapai sebuah organisasi
- b. Memberikan arah dan fokus strategi yang jelas
- c. Mampu menjadi perekat dan menyatukan berbagai gagasan strategik yang terdapat dalam sebuah organisasi
- d. Memiliki orientasi terhadap masa depan sehingga segenap jajaran harus berperan dalam mendefinisikan dan membentuk masa depan organisasinya
- e. Mampu menumbuhkan komitmen seluruh jajaran dalam lingkungan organisasi
- f. Mampu menjamin kesinambungan kepemimpinan organisasi
- g. Mencerminkan apa yang ingin dicapai sebuah organisasi

- h. Memberikan arah dan fokus strategi yang jelas
- i. Mampu menjadi perekat dan menyatukan berbagai gagasan strategik yang terdapat dalam sebuah organisasi
- j. Memiliki orientasi terhadap masa depan sehingga segenap jajaran harus berperan dalam mendefinisikan dan membentuk masa depan organisasinya
- k. Mampu menumbuhkan komitmen seluruh jajaran dalam lingkungan organisasi
- l. Mampu menjamin kesinambungan kepemimpinan organisasi

Dan dengan adanya rumusan visi yang jelas, diharapkan mampu :

- a. Menarik komitmen dan menggerakkan orang
- b. Menciptakan makna bagi kehidupan anggota organisasi
- c. Menciptakan standar keunggulan
- d. Menjembatani keadaan sekarang dan keadaan masa depan

Visi instansi perlu ditanamkan pada setiap unsur organisasi sehingga menjadi visi bersama (*shared vision*) yang pada gilirannya mampu mengarahkan dan menggerakkan segala sumber daya instansi.

2.3.3.3 Misi

Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi pemerintah, sebagai penjabaran visi yang telah ditetapkan (LAN, 2003:7). Misi suatu instansi harus jelas dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi karena misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan dan sasaran yang akan dicapai, misi juga membawa organisasi kepada suatu fokus, menjelaskan mengapa organisasi ada, apa yang dilakukannya, dan bagaimana melakukannya.

Menurut Keputusan Kepala LAN Nomor 239/1X/6/8/2003, Perumusan

misi instansi pemerintah harus memperhatikan masukan dari pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*), dan memberikan peluang untuk perubahan/penyesuaian sesuai dengan tuntutan perkembangan lingkungan stratejik. Rumusan misi hendaknya :

- a. Melingkup semua pesan yang terdapat dalam visi
- b. Memberikan petunjuk terhadap tujuan yang akan dicapai
- c. Memberikan petunjuk kelompok sasaran mana yang akan dilayani oleh instansi pemerintah
- d. Memperhitungkan berbagai masukan dari *stakeholders*

2.3.3.4 Tujuan

Tujuan adalah sesuatu (apa) yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) tahunan (LAN, 2003:8). Tujuan ditetapkan dengan mengacu kepada pernyataan visi dan misi serta didasarkan pada isu-isu dan analisis stratejik. Tujuan akan mengarahkan perumusan sasaran, kebijakan, program dan kegiatan dalam rangka merealisasikan misi. Tujuan juga tidak harus dinyatakan dalam bentuk kuantitatif, akan tetapi harus dapat menunjukkan suatu kondisi yang ingin dicapai di masa datang.

Kriteria penyusunan tujuan stratejik menurut Modul Diklat Teknis LAKIP yang diterbitkan oleh Departemen Dalam Negeri Tahun 2006 adalah sebagai berikut :

- a. Harus sesuai dengan undang-undang yang berlaku, sejalan dengan kebijaksanaan pemerintah, dan memperjelas visi yang telah ditetapkan
- b. Merupakan jawaban dari prioritas atau permasalahan yang teridentifikasi

dalam kajian lingkungan internal/eksternal serta dikembangkan untuk menjawab isu-isu strategik.

- c. Tidak akan mengalami perubahan yang bermakna, kecuali apabila terjadi sesuatu perubahan yang sangat mendasar atau apabila hasil yang diinginkan dalam mengatasi isu strategik tertentu tidak tercapai
- d. Mencangkup jangka waktu yang relatif panjang, lebih dari dua tahun
- e. Menjawab kesenjangan antara tingkat pelayanan pada saat ini dengan tingkat pelayanan yang ingin dicapai
- f. Menggambarkan hasil-hasil yang ingin dicapai oleh organisasi
- g. Menunjukkan kejelasan arah organisasi dan program-programnya
- h. Harus menantang, akan tetapi realistis dan dapat dicapai

2.3.3.5 Sasaran

Sasaran adalah hasil yang akan dicapai secara nyata oleh instansi pemerintah dalam rumusan yang lebih spesifik, terukur, dalam kurun waktu yang lebih pendek dari tujuan. Yang dimaksud indikator sasaran adalah ukuran tingkat keberhasilan pencapaian sasaran untuk diwujudkan pada tahun bersangkutan. Setiap indikator sasaran disertai dengan rencana tingkat capaiannya (targetnya) masing-masing (LAN, 2003:8).

2.3.4 Strategi (Cara Mencapai Tujuan dan Sasaran)

Strategi adalah cara mencapai tujuan dan sasaran yang dijabarkan ke dalam kebijakan-kebijakan dan program-program (LAN, 2003:8).

- a. Kebijakan

Kebijakan pada dasarnya merupakan ketentuan-ketentuan yang telah

ditetapkan oleh yang berwenang untuk dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk dalam pengembangan ataupun pelaksanaan program/kegiatan guna tercapainya kelancaran dan keterpaduan dalam perwujudan sasaran, tujuan, serta visi dan misi instansi pemerintah (LAN, 2003:8).

b. Program

Program adalah kumpulan kegiatan yang sistematis dan terpadu untuk mendapatkan hasil yang dilaksanakan oleh satu atau beberapa instansi pemerintah ataupun dalam rangka kerjasama dengan masyarakat guna mencapai sasaran tertentu (LAN, 2003:9).

2.3.5 Perencanaan Kinerja

Perencanaan kinerja merupakan proses penyusunan rencana kinerja sebagai penjabaran dari sasaran dan program yang telah ditetapkan dalam rencana strategis, yang akan dilaksanakan oleh instansi pemerintah melalui berbagai kegiatan tahunan. Di dalam rencana kinerja ditetapkan rencana capaian kinerja tahunan untuk seluruh indikator kinerja yang ada pada tingkat sasaran dan kegiatan (LAN, 2003:12).

2.3.6 Sasaran

Sasaran yang dimaksud pada rencana kinerja ini adalah sasaran sebagaimana dimuat dalam dokumen renstra. Selanjutnya diidentifikasi sasaran mana yang akan diwujudkan pada tahun yang bersangkutan beserta indikator dan rencana tingkat capaiannya (targetnya) (LAN, 2003:12).

2.3.7 Program

Program-program yang ditetapkan merupakan program-program yang berada dalam lingkup kebijakan tertentu sebagaimana dituangkan dalam strategi diuraikan pada dokumen rencana strategik. Selanjutnya diidentifikasi dan ditetapkan program-program yang akan dilaksanakan pada tahun bersangkutan, sebagai cara untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan (LAN, 2003:13).

2.3.8. Kegiatan

Kegiatan adalah tindakan nyata dalam jangka waktu tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah sesuai dengan kebijakan dan program yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu (LAN. 2003:13).

Menurut Keputusan Kepala LAN Nomor 239/1X/6/8/2003, Perumusan misi instansi pemerintah harus memperhatikan masukan dari pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*), dan memberikan peluang untuk perubahan/penyesuaian sesuai dengan tuntutan perkembangan lingkungan stratejik. Rumusan misi hendaknya :

- a. Melingkup semua pesan yang terdapat dalam visi
- b. Memberikan petunjuk terhadap tujuan yang akan dicapai
- c. Memberikan petunjuk kelompok sasaran mana yang akan dilayani oleh instansi pemerintah
- d. Memperhitungkan berbagai masukan dari *stakeholders*

2.3.9. Tujuan

Tujuan adalah sesuatu (apa) yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) tahunan (LAN, 2003:8).

Tujuan ditetapkan dengan mengacu kepada pernyataan visi dan misi serta didasarkan pada isu-isu dan analisis stratejik. Tujuan akan mengarahkan perumusan sasaran, kebijakan, program dan kegiatan dalam rangka merealisasikan misi. Tujuan juga tidak harus dinyatakan dalam bentuk kuantitatif, akan tetapi harus dapat menunjukkan suatu kondisi yang ingin dicapai di masa datang.

2.3.10. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah (LAN, 2003:18). Pengukuran yang dimaksud merupakan hasil dari suatu penilaian yang sistematis dan didasarkan pada kelompok indikator kinerja kegiatan yang berupa indikator-indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat dan dampak.

Untuk melakukan pengukuran kinerja, pemerintah memerlukan informasi akuntansi terutama menentukan indikator kinerja (*performance indicator*) sebagai dasar penilaian kinerja. Pemerintah akan mengalami kesulitan untuk melakukan pengukuran kinerja apabila tidak ada indikator kinerja yang memadai.

2.3.11. Kerangka Pengukuran Kinerja

Dalam kerangka pengukuran kinerja terdapat tahapan yaitu penetapan indikator kinerja, pengumpulan data kinerja, dan cara pengukuran kinerja. Penetapan indikator kinerja yang dimaksud adalah indikator kinerja sebagaimana yang diuraikan dalam perencanaan kinerja. Pengukuran kinerja ini dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja kegiatan. Pengukuran ini dilakukan dengan memanfaatkan data kinerja. Data kinerja lazimnya diperoleh melalui dua sumber yaitu :

- a. Data internal, berasal dari sistem informasi yang diterapkan pada instansi
- b. Data eksternal, berasal dari luar instansi baik data primer maupun data sekunder

Pengumpulam data kinerja diarahkan untuk mendapatkan data kinerja yang akurat, lengkap, tepat waktu, dan konsisten, yang berguna bagi pengambilan keputusan dalam rangka perbaikan kinerja instansi pemerintah tanpa meninggalkan prinsip-prinsip keseimbangan biaya dan manfaat, efisiensi dan efektivitas (LAN, 2003:18).

Pengukuran kinerja mencakup : (LAN, 2003:19)

Kinerja kegiatan yang merupakan tingkat pencapaian target (rencana tingkat pencapaian) dari masing-masing keompok indikator kinerja kegiatan

- a. Tingkat pencapaian sasaran instansi pemerintah yang merupakan tingkat pencapaian target (rencana tingkat capaian) dari masing-masing indikator sasaran yang telah ditetapkan sebagaimana dituangkan dalam dokumen Rencana Kinerja

2.3.12. Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja bertujuan untuk mengetahui pencapaian realisasi, kemajuan dan kendala yang dijumpai dalam rangka pencapaian misi, agar dapat dinilai dan dipelajari guna perbaikan pelaksanaan program/kegiatan di masa yang akan datang. Dalam evaluasi kinerja dilakukan analisis efisiensi dengan cara membandingkan antara output dengan input baik untuk rencana maupun realisasi.

Analisis ini menggambarkan tingkat efisiensi yang dilakukan oleh instansi dengan memberikan data nilai output per unit yang dihasilkan oleh suatu input tertentu. Selanjutnya dilakukan pula pengukuran/penentuan tingkat efektivitas yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara tujuan dengan hasil, manfaat atau dampak (LAN, 2003:25).

Dalam melakukan evaluasi kinerja, perlu juga digunakan pembandingan-pembandingan antara :

- a. Kinerja nyata dengan kinerja direncanakan
- b. Kinerja nyata dengan kinerja tahun-tahun sebelumnya
- c. Kinerja suatu instansi dengan kinerja instansi lain yang unggul di bidangnya ataupun dengan kinerja sektor swasta
- d. Kinerja nyata dengan kinerja di negara-negara lain atau dengan standar internasional

2.3.13. Analisis Akuntabilitas Kinerja

Analisis akuntabilitas kinerja meliputi keterkaitan pencapaian kinerja kegiatan dengan program dan kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, dan

misi serta visi sebagaimana ditetapkan dalam rencana strategi. Dalam analisis ini perlu pula dijelaskan perkembangan kondisi pencapaian sasaran dan tujuan secara efisien dan efektif, sesuai dengan kebijakan, program, dan kegiatan yang telah ditetapkan.

Analisis tersebut dilakukan dengan menggunakan informasi/data yang diperoleh secara lengkap dan akurat dan bila memungkinkan dilakukan pula evaluasi kebijakan untuk mengetahui ketepatan dan efektivitas baik kebijakan itu sendiri maupun sistem dan proses pelaksanaannya (LAN, 2003:26).

2.3.14. Kinerja Instansi Pemerintah

Definisi kinerja instansi pemerintah sendiri menurut Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara No : 239/IX/6/8/2003 adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

2.3.15. Instansi Pemerintah

Definisi instansi pemerintah menurut Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara No : 239/IX/6/8/2003 adalah perangkat Negara Kesatuan Republik Indonesia yang menurut peraturan perundangan yang berlaku terdiri dari : Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tinggi Negara, Markas Besar TNI (meliputi : Markas Besar TNI Angkatan Darat, Angkatan Udara, Angkatan Laut), Kepolisian

Republik Indonesia, Kantor Perwakilan Pemerintah RI di Luar Negeri, Kejaksaan Agung, Perangkat Pemerintahan Provinsi, Perangkat Pemerintahan Kabupaten/Kota, dan lembaga/badan lainnya yang dibiayai dari anggaran negara

2.4 Pelayanan Publik

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah

kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Menurut Moenir (2002:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

a. Kesadaran pegawai

Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik.

b. Adanya aturan

Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.

c. Faktor organisasi

Yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme kerja (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d. Faktor kemampuan dan keterampilan

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.

e. Faktor sarana pelayanan

Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses aktifitas/kegiatan pemberian layanan yang

dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

2.4.1 Bentuk-Bentuk pelayanan publik

Moenir (2000:190-196) menyatakan bahwa layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu :

- a. layanan dengan lisan,
- b. layanan melalui tulisan dan,
- c. layanan dengan perbuatan.

Ketiga bentuk tersebut tak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi. Bentuk layanan dapat dirangkum sebagai berikut :

- a. Layanan dengan lisan, dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi di bidang-bidang lain tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu :
 - a) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya.
 - b) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar , singkat tetapi cukup jelas.
 - c) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
 - d) Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman karena tamu menjadi segan untuk bertanya.

- e) Tidak melayani orang-orang yang sekedar “ ngobrol” dengan cara yang sopan. Jadi layanan lisan haruslah sesuai dengan norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku di Indonesia, baik tertulis maupun tidak tertulis
- f) layanan dengan tulisan, merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah factor kecepatan baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
- g) Layanan berbentuk perbuatan, pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah karena itu factor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Jenis layanan ini memang terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan perbuatan. Secara umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulis karena faktor jarak) jadi tujuan utama orang yang berkepentingan mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Jadi dapat disimpulkan dari ke tiga bentuk layanan tersebut saling terkait yang hasilnya diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan mereka yang

berkepentingan. Proses pelayanan adalah serangkaian proses pelayanan suatu pekerjaan terdiri atas beberapa perbuatan atau aktifitas yang dilakukan secara beruntun atau sistematis dengan kata lain kegiatan satu dengan yang lainnya saling berkaitan dan berurutan sesuai dengan daur kegiatannya. Perbuatan atau aktivitas tersebut dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya untuk mengetahui berapa waktu yang diperlukan dalam pembuatan atau memproses suatu pekerjaan perlu pengamatan berulang-ulang terhadap proses pelayanan

2.5 Unsur-Unsur Pelayanan

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004:11):

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

2.6 Asas-Asas Pelayanan

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka di keluarkannya undang-undang mengenai pelayanan publik.

Adapun asas-asas pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

- a. Kepentingan umum, yaitu; Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

- h. Keterbukaan, yaitu Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

2.7 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustopadidjaja dalam Ahmad (2012; 65-66) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik, yaitu:

- a. Menetapkan standar pelayanan artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar 30 prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas.
- b. Terbuka terhadap kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang digunakan dalam pelayanan.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil, dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat (pelanggan). E
- e. Membenarkan suatu hal dalam proses pelayanan ketiak hal tersebut menyimpang.

- f. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif.
- g. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Di samping itu, Batinngi dan Ahmad (2013: 54-55) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Publik mengatakan untuk mewujudkan layanan berkualitas, perlu diterapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai, proses dan prosedur harus di tetapkan lebih awal.
- b. Proses atau prosedur tersebut harus diketahui oleh semua yang terlibat. Proses dan prosedur itu tidak boleh membingungkan dan mengundang interpretasi ganda.
- c. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam system., artinya orang-orang bekerja mengikuti system, satu mata rantai, 31 yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila system itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
- d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara priodik, dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara berkala.

2.8 Indikator Pelayanan

(Menurut Ratminto dan Atik 2012:175) menggunakan ukuran tangibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy yaitu :

- a. Tangibel atau ketampakan fisik yaitu: fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- b. Reliability atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. Responsiveness atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. Assurance atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif dengan analisis data kualitatif, yaitu suatu penelitian konsteksual yang menjadikan manusia sebagai instrument dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dengan kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Alasan peneliti menggunakan metode deksriptif dengan analisis ata kualitatif dikarenakan peneliti ingin mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan dengan lebih spesifik, transparan, dan mendalam. Penelitian ini berusaha menggambarkan situasi sehingga data yang akan terkumpul bersifat deskriptif untuk mengidentifikasi kinerja Dinas Perhubungan di Kota Medan.

3.2 Kerangka Konsep

Tabel 3.3.1
kerangka konsep penelitian



3.3 Definisi Konsep

Konsep adalah sejumlah pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa, objek, kondisi, situasi, dan hal-hal yang sejenisnya. Definisi konsep memiliki tujuan untuk merumuskan sejumlah pengertian yang digunakan secara

mendasar dan menyamakan persepsi tentang apa yang akan diteliti serta menghindari alah pengertian yang dapat mengaburkan tujuan penelitian.

Konsep adalah satuan arti yang mewakili sejumlah objek yang mempunyai ciri yang sama orang mewakili konsep mampu mengadakan abstraksi terhadap objek-objek yang dihadapi dalam kesadaran orang dalam bentuk representasi mental tak berperaga. Adapun yang menjadi konsep dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut :

- a. Akuntabilitas adalah kewajiban untun bertanggungjawab terhadap keberhasilan atau kegagalan kepada organisasi yang membutuhkan pertanggungjawaban.
- b. Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.
- c. Pelayanan Publik adalah proses aktifitas atau kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategori menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis data variabel tersebut. Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini antara lain yaitu:

- a. Adanya tahapan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang
- b. Adanya ukuran yang jelas dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang
- c. Adanya objek pengujian kendaraan jenis angkutan barang

3.5 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang seseorang atau organisasi kepada sebuah agensi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling dimana peneliti memilih key informan dan informan yang peneliti anggap mengetahui tentang permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yaitu:

- a. Kepala PKB Dinas Perhubungan Kota Medan : Mulyono S.E
- b. Masyarakat Pengguna pengujian kendaraan jenis angkutan barang:
 - 1) Sugiono
 - 2) Syahwalludin

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data di lapangan dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara. Peneliti tidak melakukan partisipasi secara total dalam kehidupan objek penelitian selama berlangsungnya penelitian. Peneliti memfokuskan pada objek yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan teknik wawancara, peneliti menggali makna data dengan mengaitkan informasi yang diterima dengan konteks.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kategorisasi. Data yang didapat akan dipilah berdasarkan kategori-kategori yang ada dan tiap-tiap kategori diberikan kesimpulan, maka kesimpulan ini diambil dari kesimpulan-kesimpulan kategori

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dari akhir bulan febuari 2021 sampai dengan pertengahan dibulan maret 2021 . Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Medan yang diberi wewenang dalam melaksanakan pelayanan pengujian kendraaan.

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

3.9.1 Sejarah Ringkas Dinas Perhubungan Kota Medan

Sejak zaman colonial hingga tahun 1951 pemerintah belum memiliki perundang-undangan lalu lintas secara nasional, sehingga undang-undang yang mengatur jalan dan lalu lintas kendaraan didasarkan pada perundang-undangan yang dibuat oleh Belanda. Undang-undang lalu lintas kendaraan di Indonesia yang pertama adalah Motor Reglement pada tahun 1917, dalam hal pengaturan pengujian kendaraan bermotor dipercayakan kepada pemerintah lokal sesuai dengan kebutuhan setempat. Pada tahun 1933 Motor Reglement diganti dengan Undang-Undang Lalu Lintas Jalan atau Wogver keersordonnatie (stattblods 1933 No. 86) dimana telah ditentukan keharusan pengujian di seluruh negeri bagi setiap

bus, mobil, gerobag, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan penumpang umum. Kemudian undang-undang ini diikuti dengan peraturan pelaksanaan pemerintah (wagvekeerding) tanggal 15 Agustus 1936 (staat blads 1936 no. 451).

Pada tahun 1951 pemerintah Indonesia telah meninjau kumpulan Undang-Undang Lalu Lintas Jalan dan wogverkeersverrordening tahun 1936, diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia dan telah dikeluarkan sebagai Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 1951 tentang Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara No. 144) kemudian keputusan Direktur Perhubungan dan Irigasi (wogverkeersbesluit-ven w) tanggal 26 September 1936 juga diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia sebagai keputusan Menteri Perhubungan No. 2441 / Ment, tanggal 1 Juli 1951 (lembaran Negara No.144).

Pada tahun 1965 Undang-Undang Lalu Lintas Jalan No. 7 tahun 1951 untuk pertama kalinya diganti dengan undang-undang baru yaitu Undang-Undang No. 3 tahun 1965 (lembaran Negara No. 25 tahun 1965) yang secara khusus mencabut Undang-Undang yang lama. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang No. 3 tahun 1965 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya tersebut, segala peraturan lalu lintas jalan lama tidak berlaku lagi. Namun dari pasal 36 Undang-Undang No. 3 tahun 1965 ada keputusan-keputusan tentang lalu lintas jalan yang akan terus berlaku sampai dirubah atau diganti dengan peraturan-peraturan yang dikeluarkan berdasarkan Undang-Undang tersebut.

3.9.2 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Medan

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Perhubungan kota

Medan mempunyai visi dan misi yang tercantum dalam Renstra (Rencana Strategi) tahun 2020 – 2021.

Visi tersebut:

“Terwujudnya lalu lintas Angkutan Jalan yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, dan nyaman serta efisien yang mampu memadukan moda transportasi sebagai pendorong, penggerak, dan penunjang pembangunan sector transportasi yang berwawasan lingkungan di kota Medan”. Sedangkan misinya yaitu:

- a. Menyelenggarakan transportasi yang handal, terpadu, dan terjangkau oleh daya beli masyarakat guna meningkatkan mobilitas orang, barang, dan jasa.
- b. Mewujudkan moda transportasi yang memenuhi persyaratan teknik dan layak jalan.
- c. Menyelenggarakan management dan rekayasa lalu lintas serta bimbingan keselamatan dan ketertiban lalu lintas. Meningkatkan kesadaran hukum masyarakat sektor transportasi.

3.9.3 Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan

Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang lalu lintas angkutan Jalan dan mempunyai fungsi antara lain:

- a. Penyelenggaraan tata usaha Dinas
- b. Penyusunan rencana program pengendalian evaluasi dan pelaporan.
- c. Penyelenggaraan manajemen dan rekayasa lalu lintas, serta bimbingan

keselamatan dan ketertiban lalu lintas.

- d. Pengaturan angkutan orang dan angkutan barang.
- e. Pembinaan usaha sarana dan prasarana teknis kendaraan dan bengkel.
- f. Penyelenggaraan uji kendaraan.
- g. Penyelenggaraan penyuluhan.
- h. Pembinaan jabatan fungsional.
- i. Pengelolaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

3.9.4 Struktur Organisasi

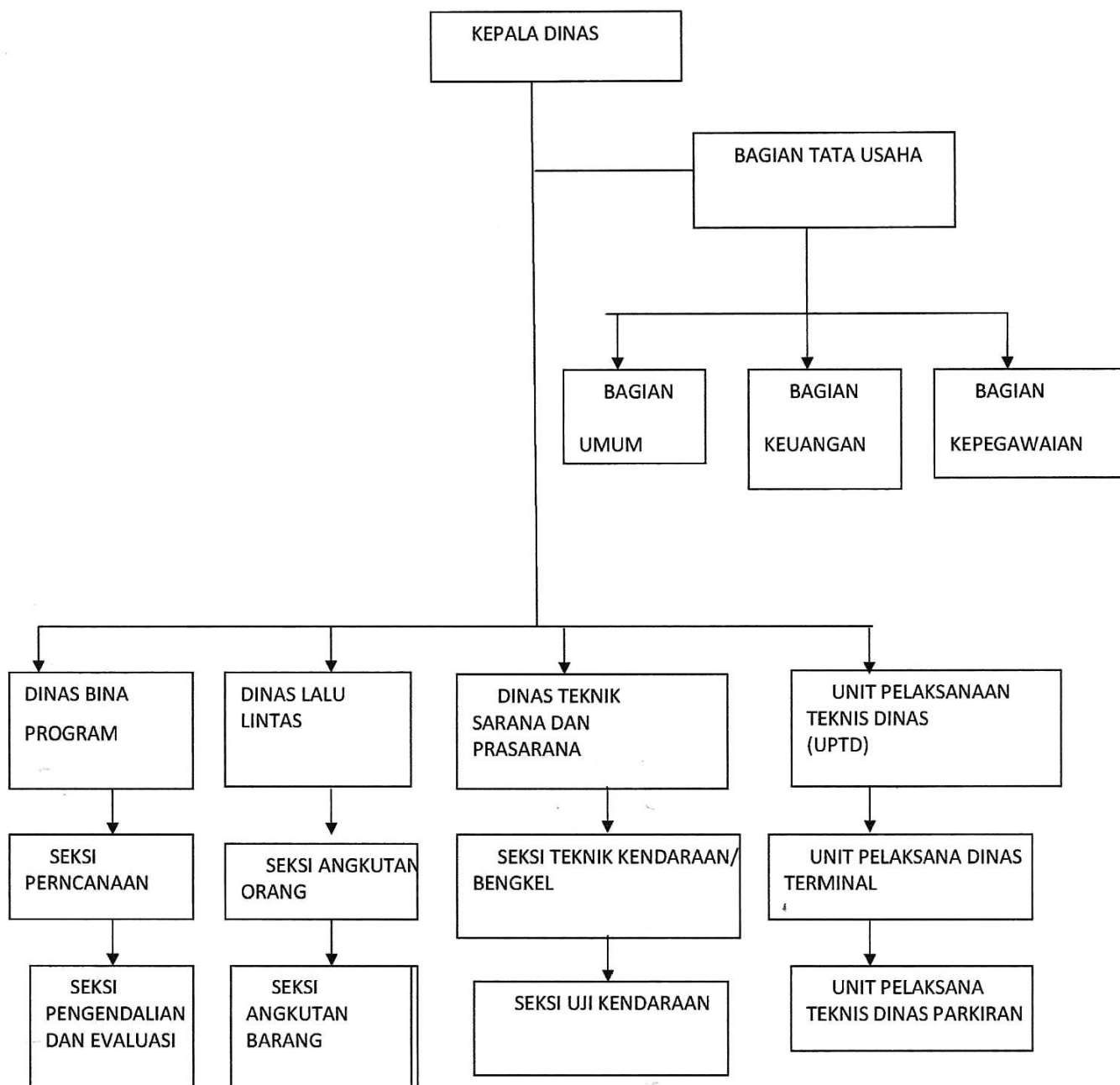
Susunan dan struktur organisasi di Dinas Perhubungan kota Medan diatur dalam Peraturan Daerah kota Medan. 6 tahun 2001 tentang susunan Organisasi dan tata kerja Perangkat Daerah kota Medan. Adapun struktur organisasi pada Dinas Perhubungan kota medan adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas
- b. Bagian Tata Usaha, terdiri dari:
 - 1) Sub Bagian Umum
 - 2) Sub Bagian Kepegawaian
 - 3) Sub Bagian Keuangan
- c. Sub Dinas Bina program, terdiri dari:
 - 1) Seksi perencanaan
 - 2) Seksi pengendalian evaluasi dan pelaporan
- d. Sub Dinas Lalu Lintas, terdiri dari:
 - 1) Seksi Manajemen dan rekayasa lalu lintas
 - 2) Seksi bimbingan keselamatan dan ketertiban

- e. Sub Dinas Angkutan, terdiri dari:
 - 1) Seksi Angkutan orang
 - 2) Seksi Angkutan barang
- f. Sub Dinas teknik sarana dan prasarana, terdiri dari:
 - 1) Seksi teknik kendaraan dan bengkel
 - 2) Seksi uji kendaraan
- g. Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD), terdiri dari:
 - 1) Unit Pelaksana Teknik Dinas Terminal
 - 2) Unit Pelaksana Teknis Dinas Perparkiran

Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Medan sebagaimana pada halaman berikut :

Gambar 3.9.4
Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Medan



SUMBER DINAS PERHUBUNGAN KOTA
 MEDAN TAHUN 2017

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data

Pada bab ini penulis menyajikan deskripsi dari data yang diperoleh melalui penelitian di lapangan melalui metode pengumpulan data yang telah disebutkan pada bab ini terdahulu. Demikian juga hal nya permasalahan yang hendak dijawab dalam bab ini adalah akuntabilitas kinerja dinas perhubungan dalam rangka pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan barang di kota medan. Dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan secara mendalam, ada beberapa tahapan yang dilakukan penulis, yaitu : pertama, penelitian di awali tentang pengumpulan data dan berbagai hal yang dikaitkan dengan permasalahan yang ingin di jawab. Kedua, penulis melakukan wawancara dengan 3 orang informan yang terdiri dari orang pegawai dinas perhubungan di kota medan dan 2 orang masyarakat kota medan.

Wawancara berguna untuk dilakukan memperoleh hasil jawaban dari rumusan permasalahan yang peneliti tentukan serta memperoleh data-data yang sangat mendukung dalam penelitian ini. Data-data tersebut akan berupa pernyataan dari informan mengenai permasalahan skripsi ini. Pengumpulan data dilakukan kurang lebih dua minggu.

4.1.1 Prosedur Pelayanan

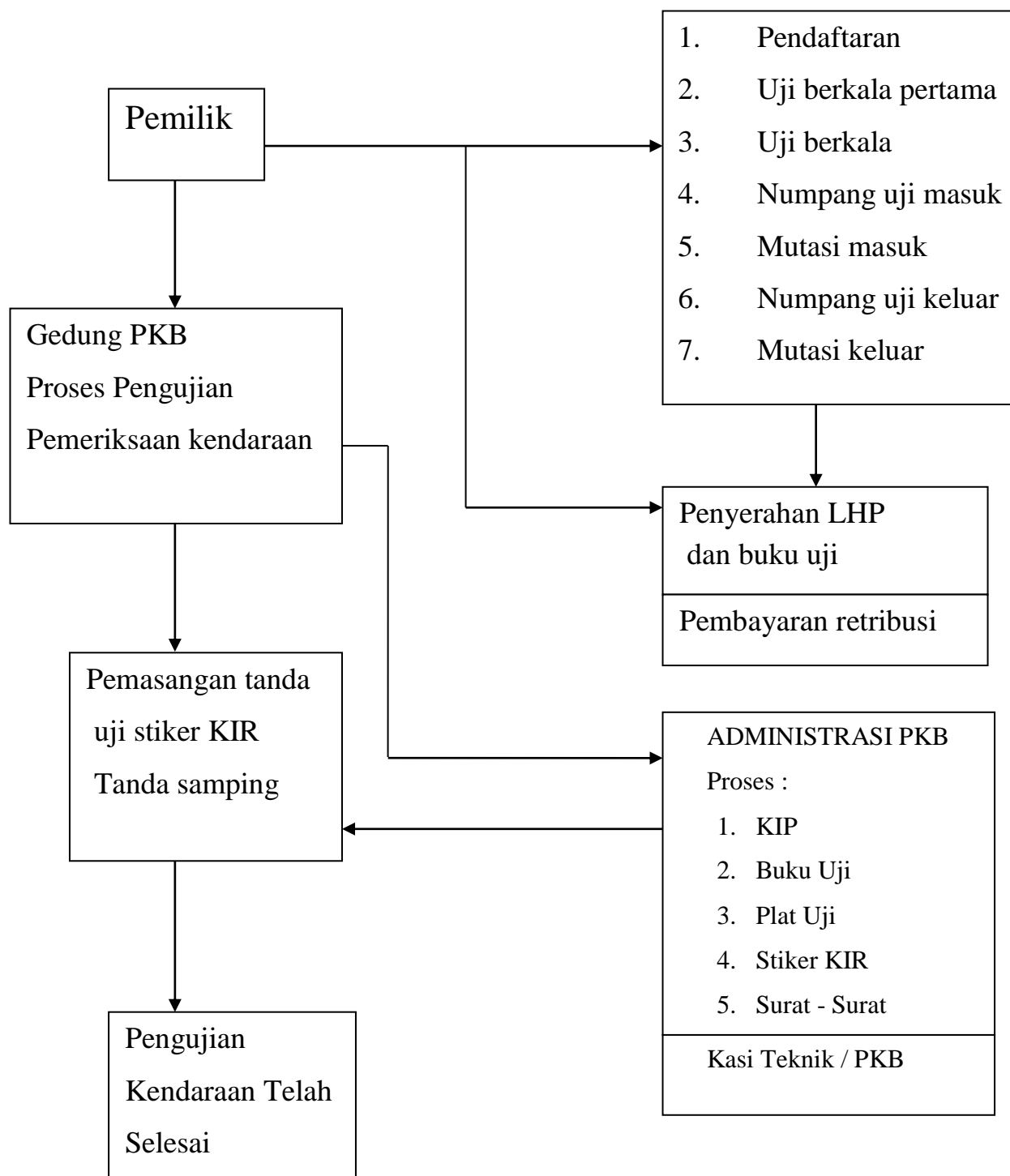
Prosedur pelayanan dilakukan sebagai salah satu indikator untuk melihat apakah kinerja pelayanan organisasi yang dalam hal ini pengguna kendaraan bermotor dinas perhubungan kota medan baik atau buruk. Prosedur pelayanan dalam hal ini penguji kendaraan bermotor dalam hal diukur apakah selama ini dinas perhubungan kota medan telah melakukan tugasnya dengan baik atau sesuai prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dan apakah prosedur yang telah dibuat sudah dianggap baik bagi pengguna jasa. Dan apabila dinas perubungan kota medan belum melakukan sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya maka dapat dikatakan bahwa dinas pehubungan kota medan dalam melaksanakan tugasnya dan fungsinya belum baik dalam memberikan pelayan kepada masyarakat.

Pada dasarnya tugas dan fungsi dinas perhubungan kota medan dibagian penguji kendaraan bermotor kegiatannya dimulai dari pengumpulan data pemohon, administrasi data pemohon, proses foto kendaraan pehonon dan pemeriksaan kendaraan sampai dengan hasil pengujian kendaraan. Sehingga dengan demikian target yang ini dicapai oleh dinas pehubungan kota medan bagian pengujian kendaraan bermotor adalah tertib administrasi dan kepuasan bagi pengunna jasa pengujian terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Kegiatan pengujian bermotor di dinas perhubungan kota medan dapat dijelaska dengan bagan prosedur pengujian kendaraan bermotor dari tahap pengumpulan data pemohon, administrasi baik berkas ataupun biaya administrasi, proses pemeriksaan kendaraan dan sampai dengan hasil pengujian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

**Prosedur Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas
Perhubungan Kota Medan**



Dari Prosedur diatas menerangkan bahwasannya pemilik kendaraan yang akan mengujikan kendaraan terlebih dahulu mendaftarkan ke bagian prosedur pendaftaran dan membayar biaya pengujian kendaraan kepada kantor bendahara. Para pemilik kendaraan membawa kelengkapan seperti buku uji kendaraan, surat tanda kendaraandan BPKB, setelah selesai dalam proses pembayaran biaya pelayanan maka pemohon membawa kendaran ke gedung pengujian kendaraan bermotor. Petugas di gedung PKB memeriksa dan mencatat kelengkapan setiap kendaraan seperti kartu penguji , buku uji, dan surat kelengkapan lainnya. Setelah selesai melakukan pengujian kendaraan maka para pemohon pengujian kendaraan maka para pemohon pengujian kendaraan meminta plat kepada petugas untuk dipasang di plat nomor kendaraan pemilik uji kendaraan.

4.2 Deskripsi Hasil Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilaukan seseorang informan untuk di mintai keterangan berupa informasi yang dibutuhkan untuk tujuan tertentu. Kendudukan yang di wawancarai adalah sumber informasi. Sedangkan pewawancara adalah pengali informasi. Dalam prakteknya ada beberapa jenis wawancara individual dimana wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pertanyaan yang sudah di siapkan sebelumnya dan terstruktur.

Berikut ini adalah penyajian data-data yang diperoleh melalui metode wawancara dengan informan penelitian. Adapun terdaftar pertanyaan dalam wawancara ini disesuaikan dengan permasalahan dalam penelitian dan guna menjawab fenomena yang tengah diteliti. Hasil penelitiannya sebagai berikut :

4.2.1 Adanya tahapan pengujian kendaraan jenis angkutan barang

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 22 Maret 2021 dengan Bapak Mulyono S.E selaku kepala PKB di dinas perhubungan kota medan. Tentang pertanyaan apa saja tahapan yang harus dilakukan dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau mengatakan dengan cara pertama yaitu dengan melakukan prauji kendaraan pemilik, nomor uji kendaraan pemilik dan selanjutnya uji emisi pada kendaraan dan side slip (timbangan) ataupun uji tentang bobot muatan kendaraan pengetesan uji layak rem pada kendaraan.

Tentang pertanyaan apakah ada kendala dalam tahapan pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau mengatakan tidak ada proses pengujian yang mengalami kendala, semua aman terkendali. Tentang pertanyaan berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam tahapan pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau mengatakan waktu yang dibutuhkan untuk permobil memakan waktu 15 menit. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 22 Maret 2021 dengan Bapak Sugiono, selaku masyarakat pengguna kendaraan dikota medan. Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui tahapan apa saja yang dilakukan dalam menguji kendaraan jenis angkutan barang, beliau mengatakan mungkin tahapan yang dilakukan adalah menguji kendaraan, uji emisi gas buang angin pada mobil, uji tes rangka mobil dan uji tes pada rem mobil.

Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui kendala yang akan dihadapi tahapan pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau mengatakan tidak ada kendala selama pegujian dengan syarat mobil harus mengikuti prosedur dari yang telah di tetapkan. Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui berapa lama waktu

yang dibutuhkan dalam tahapan pengujian kendaraan, beliau mengatakan hampir sampai 15 menit lamanya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 22 Maret 2021 dengan Bapak Syahwalludin selaku masyarakat pengguna kendaraan di kota Medan. Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui tahapan apa saja yang dilakukan dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau mengatakan tahapan yang dilakukan foto data mobil kendaraan, uji emisi, uji timbangan.

Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui kendala yang akan dihadapi dalam tahapan pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau mengatakan tidak ada kendala dalam pengujian apabila sudah kita cek terlebih dahulu sebelum berangkat pengujian. Tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam tahapan pengujian kendaraan, beliau mengatakan hampir sampai 15 menit lamanya.

4.2.2 Adanya ukuran yang jelas dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 22 Maret 2021, dengan bapak Mulyono S.E, selaku kepala PKB di dinas perhubungan kota Medan. Apakah tujuan diadakannya pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau mengatakan mengatasi masalah polusi pada kendaraan dan mengatasi masalah keselamatan pada pengendalian.

Tentang pertanyaan apakah pengujian kendaraan jenis angkutan barang berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, beliau mengatakan

sudah sesuai dengan berjalannya prosedur. Tentang pertanyaan apakah ada pengawasan dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau mengatakan setiap item memiliki pengawas pada bagian tertentu.

Tentang pertanyaan apakah yang menjadi tolak ukur dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau mengatakan tolak ukurnya yaitu tentang pengereman pada kendaraan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 22 Maret 2021 dengan Bapak Sugiono, tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui tujuan diadakannya pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau mengatakan iya agar demi keselamatan bersama juga.

Tentang pertanyaan apakah pengujian kendaraan jenis angkutan barang berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, beliau mengatakan soal prosedur ataupun penguji sudah sesuai dengan tujuan. Tentang pertanyaan apakah ada pengawasan dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau mengatakan ada pengawas dipengujian di setiap posisi. Tentang pertanyaan apakah yang menjadi tolak ukur dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau mengatakan soal chasis mobil ataupun pengereman mobil.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 22 Maret 2021 dengan Bapak Syahwalludin, tentang pertanyaan apakah bapak mengetahui tujuan diadakannya pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau mengatakan iya kita harus mengikuti aturan pemerintah juga.

Tentang pertanyaan apakah pengujian kendaraan jenis angkutan barang berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, beliau mengatakan prosedur dan penguji berjalan sesuai tujuan yg diutamakan. Tentang pertanyaan

apakah yang menjadi tolak ukur dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau mengatakan mengetahui sistem pengereman mobil.

4.2.3 Adanya objek kendaraan jenis angkutan barang

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 22 Maret 2021, dengan bapak Mulyono S.E, selaku kepala PKB di dinas perhubungan kota medan. Apa saja objek dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau menjawab menguji kendaraan selayak mungkin.

Tentang pertanyaan apakah ada objek yang dikecualikan dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau menjawab seperti ambulans, pemadam kebakaran dan mobil pribadi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 22 Maret 2021 dengan Bapak Sugiono, Apa saja objek dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau menjawab objeknya itu iya di uji secara prosedur mereka. Tentang apakah ada objek yang dikecualikan dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau menjawab pemadam kebakaran.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 22 Maret 2021 dengan Bapak Syahwalludin, Apa saja objek dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau menjawab tes layak uji kendaraan Tentang apakah ada objek yang dikecualikan dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang, beliau menjawab kendaraan petugas negara.

4.3 Pembahasan

Pada sub bab ini, hasil dari penyajian data yang akan di analisis dengan tetap mengacu kepada hasil interpretasi data tersebut sesuai dengan fokus kajian dalam

penelitian. Dari seluruh data yang disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada informan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yakni tentang akuntabilitas kinerja dinas perhubungan dalam rangka pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan barang di kota medan. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan analisis berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan.

4.3.1 Adanya tahapan pengujian kendaraan jenis angkutan barang

Berdasarkan hasil tentang adanya tahapan dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang yang mengatakan bahwa pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kota medan sudah berjalan dengan tahapannya, mulai dari indentifikasi visi, misi dan sasaran hingga pelaksanaan program pengujian. Kendala yang dihadapi dalam tahapan pengujian kendaraan jenis angkutan barang di dinas perhubungan kota medan hanya kendala kesalahan pada mobil dan tidak ada masalah pada pelaksanaan semua aman terkendali.

Narasumber lain mengatakan bahwa tahapan yang dilakukan oleh penguji kendaraan di dinas perhubungan kota medan sudah berjalan sesuai dengan tahapannya, mulai dari pelayanan permohonan prosedur hingga membuat anggaran yang dibutuhkan. Selain itu juga memiliki kendaran dalam permasalahan masih pakai program yang lama dan tidak menggunakan program yang terbaru pada saat ini.

Berdasarkan pernyataan tersebut apabila dibandingkan dengan teori tahapan penyusun program kerja. Tahapan penyusun program kerja menurut undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan (PP LLAJ), serta dalam

pembahasannya pada peraturan menteri perhubungan republik indonesia nomor 133 tahun 2015 tentang pengujian berkala kendaraan bermotor (Permenhub PBKB).

Berdasarkan hasil analisis yang telah di uraikan diatas bahwa antara hasil wawancara dan dikaitkan dengan undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan,dan ada tahapan dalam penyusunan prosedur yang dapat di simpulkan bahwa dinas perhubungan kota medan sudah menjalankan tahapan prosedur pengujian kendaraan sesuai dengan benar.

4.3.2 Adanya ukuran yang jelas dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang

Berdasarkan hasil wawancara tentang adanya ukuran yang jelas dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang dari hasil wawancara ini yang mengatakan bahwa kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan pengujian kendaraan bermotor sudah terlaksana dengan baik pada saat ini. Dinas Perhubungan kota medan juga melakukan pengawasan terhadap pelayanan prosedur maupun pelayanan pengujian dan sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat pengguna kendaraan jenis angkutan barang.

Narasumber lain juga mengatakan bahwa kepatuhan dalam melaksanakan uji berkala sudah terlaksana dengan adanya program yang terbaru yang tidak memperibetkan pengguna. Dengan adanya pengawasan pastinya membuat pelayanan pengujian berkala dengan baik. Juga sudah terdapat sosialisasi yang dilakukan oleh pihak dinas perhubungan kota medan kepada masyarakat.

Narasumber lain juga mengatakan bahwa ia selalu patuh dalam melakukan pengujian berkala. Dengan adanya pengawasan akan membuat pelayanan lebih baik

lagi dan juga terdapat sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dishub kepada masyarakat. Dalam beberapa pernyataan tersebut apabila dibandingkan dengan teori ukuran akuntabilitas kinerja. Ukuran akuntabilitas program menurut Mangkunegara (2000: 67). Yaitu :

- a. Ketetapan kinerja pegawai, yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya;
- b. sosialisasi program, yaitu kemampuan penyelenggaraan program dalam melakukan sosialisasi pada program sehingga mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasarannya peserta program khususnya;
- c. pencapaian tujuan program, yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas bahwa antara hasil wawancara dan kaitkan dengan teori Mangkunegara (2000: 67)., adanya akuntabilitas program dapat diambil kesimpulan bahwa dinas perhubungan kota medan memiliki ukuran yang jelas dalam akuntabilitas kinerja pegawai.

4.3.4 Adanya objek Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan Barang

Berdasarkan hasil wawancara mengenai objek pengujian uji berkala dari hasil wawancara yang mengatakan bahwa objek dari uji berkala adalah sesuai dengan penguasaan kendaraan yang dimiliki. Terdapat beberapa objek yang dikecualikan

dalam pengujian kendaraan jenis angkutan barang. Objek yang dikecualikan seperti mobil dinas, ambulans, pemadam ataupun pribadi.

Narasumber lain mengatakan objek dari pengujian uji berkala adalah sesuai dengan penguasaan kendaraan bermotor seperti pickup, bus dan truck. Terdapat objek yang dikecualikan dalam pengujian uji berkala. Objek yang dikecualikan seperti pemadam kebakaran. Narasumber lain mengatakan dari uji berkala yaitu mobil pickup, truck, dan bus terdapat beberapa objek yang dikecualikan seperti kendaraan petugas negara.

Beberapa pernyataan tersebut apabila dibandingkan dengan teori uji berkala. Uji berkala menurut **Syahrudin Rasul** (2002:11) adanya objek uji berkala kendaraan jenis angkutan barang dapat diambil kesimpulan bahwa Dishub kota Medan sudah sesuai yang ditetapkan oleh pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan bahwa uji berkala Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kepatuhan uji berkala di kota medan sudah berjalan dengan efektif. Kantor Dinas Perhubungan juga sudah melakukan tahapan penyusunan program yang terbaru lebih efektif lagi. Kantor Dinas perhubungan juga sudah menyusun tanggung jawab pegawai sesuai prosedur berjalan dengan benar. Dibuktikan dengan sedikitnya hambatan yang dihadapi oleh pihak Disbub dalam melakukan kinerja pegawainya.

Kantor Dinas Perhubunga Kota Medan memiliki kriteria kepatuhan terhadap pengguna kendaraan. Hal ini dapat diliat dari kriteria kepatuhan pengguna kendaraan sesuai dengan peraturan pasal 53 ayat 1 UU LLAJ. Kantor Dinas Perhubungan memiliki ukurang yang jelas dalam akuntabilitas kinerja pegawai, dapat diliat dari adanya pengawasan dalam pelayanan dan pelaksanaan program sudah berjalan dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Dinas Perhubungan memiliki objek dalam pengujian yang telah di tetapkan oleh pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh akuntabilitas kinerja dinas perhubungan dalam rangka pelayanan pengujia kendaraan jenis angkutan barang di kota medan. Maka dapat di kemukakan saran-saran sebagai berikut:

- a. Dishub kota medan harus lebih meningkatkan tanggung jawab kinerja pegawai agar lebih muda dalam memproses uji berkala yang akan diakan direncanakan kedepannya.
- b. Dishub kota medan harus mengapresiasi beberapa masyarakat yang patuh dalam akan hal melakukan pengujian kendaraannya.
- c. Dishub kota medan harus lebih fokus lagi terhadap pelayanan-pelayanan kepada masyarakat ingin mengurus uji berkala agar mereka tidak tertipu oleh calo.Dishub kota medan harus memberi sanksi yang tegas agar tidak ada lagi masyarakat yang telat mengurus uji berkala kendaraan nya tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim. (2014). Manajemen Keuangan Sektor Publik problematika penerimaan dan pengeluaran pemerintah. Jakarta: Selemba Empat.
- Tiwinariti. (2017). Pengaruh Partisipasi Anggaran Dan Akuntabilitas Publik Terhadap Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa (Apbdes) Se-Kecamatan Musuk Kabupaten Boyolali. Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Mardiamo. (2016). Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rasul, Syahrudin. 2002. Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja dan Anggaran. Jakarta: Detail Rekod.
- Mardiasmo, (2006), (Jurnal Akuntansi Pemerintahan Vol. 2, No. I Mei), Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sorana Governance.
- Mahmudi, 2010, Manajemen Kinerja Sektor Puhlik, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
Sulistoni, G. 2003. "Fiqh Korupsi. ' Amanah vs Kekuasaan". SOMASI.' Nusa Tenggara Barat
- Mardiasmo. 2004. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta : Andi.
Mardiasmo. 2002. Akuntansi Sektor Publik. Penerhit Andi. Yogyakarta.
- Ulum, lhyaul, 2010. Akuntansi Sektor Publik, Graha Hyun, Yogyakarta
- Mardiasmo. 2009.Perpajakan, edisi revisi tahun 2009.Yogyakarta: Andi.
- Rasul, Syahrudin. 2002. Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja dan Anggaran. Jakarta. Detail Rekor
- Mardiasmo. 2009. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta : Andi Yogyakarta
A.A Anwar Probu Mangkunegara ,21100, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung. PT, Remaja Rosdakarya
- Ambar Teguh .Sufistiyani dan Rosoah, 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama, Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT. Burnt Aksara

- Cushway, Barry. (2002). Human Resource management. PT. Elex Media Computindo. Veithzal Rivai. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori Ke Praktik. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Mathis, Robert L dan John H. Jackson, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Buku 1, Alih Bahasa: Jimmy Sadeli dan Bayu. Prawira Hie, Salemba Empat. Jakarta.
- Prof. Dr. Ir. Hj. Lubis, Yusniar, Dr. Bambang Hermanto dan Dr. Emron Edison. (2019). Manajemen dan Riset Bandung. Alfabet
- Mathis.L. Robert dan Jackson.H.John. 2001, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : Buku Kedua
- A.A.Anwar Prabu Mangkunegara 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ke Tujuh PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Hasibuan, Malaya S.P. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mathis L & J.H. Jackson. 2006. Human Resource Management. Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba
- Bambang Wahyudi. 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama, Penerbit SULITA, Bandung
- Rivai, Veithzal 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik: PT. Raja Grafindo
- Veithzal Rivai, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek, Rajagrafindo persada, Bandung
- Abdul Wahab,Solichin . 2012. ANALISIS KEBIJAKAN: Dari Formulasi ke penyusunan Model- Model Implementasi Kebijakan Publik. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Batinggi, A dan Baba Ahmad 2015 Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2021, Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizien dan Standar Pelayanan Minimal, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Unggul, Cerdas & Terpercaya
menjawab surat ini agar disebutkan
nomor dan tanggalnya

Sk-1

PERMOHONAN-PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Alid Khairiah S. IP. M.Pd. Medan, 12 Januari 2021
FISIP UMSU
di
Medan. 027

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : Muhammad Rizki Ardianryah
N.P.M : 1603100067
Jurusan : Ilmu Administrasi Publis
Tabungan sks : KKO sks, IP Kumulatif 3,10

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul	Rekomendasi
1	<u>Akuntabilitas Kinerja Dinas Perhubungan dalam Rangka Pelayanan penguji kendaraan jenis Angkutan barang elitek medan</u>	<u>Al</u>
2	<u>Efektifitas Program Samsat keliling dalam rangka Mening. kepatuhan wajib Pajak kendaraan bermotor</u>	
3	<u>Kemampuan koordinasi kelembagaan Perangkat dan dalam pengelolaan badan Usaha milik Desa (BUMDES) di desa Pasar J kebun kelapa beringin deli serdang</u>	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal.*

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 12 Januari 2021

Ketua
Al

Pemohon

Rizki

(M. Rizki Ardianryah)



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**

Nomor : 158/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **12 Januari 2021** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **MUHAMMAD RIZKI ARDIANSYAH**
N P M : 1603100067
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : IX (Sembilan) Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **AKUNTABILITAS KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM RANGKA PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN JENIS ANGKUTAN BARANG DI KOTA MEDAN**

Pembimbing : Drs. R. KUSNADI, M.AP.

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 027.16.0310 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 12 Januari 2022.



Ditetapkan di Medan,
Medan, 18 Rajab 1442 H
02 Maret 2021 M



Dekan
Dr. ARPIN SALEH., S.Sos., MSP.

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 25 Januari 2021

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Mohammad Rizki Ardiyanah
N P M : 603100067
Jurusan : Kew. Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor...../SK/II.3/UMSU-03/F/20..... tanggal

dengan judul sebagai berikut :

Akuntabilitas Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Rangka
Penyusunan Pengurusan Kendaraan Jenis Angkutan Barang

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir **ASLI**;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposol Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukan ke dalam MAP warna **BIRU**.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :
Pembimbing

(Dr. R. Kusnadi M.P.A.)

Pemohon

(M. Rizki Ardiyanah)



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 263/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Sabtu, 27 Februari 2021
 Waktu : 10.00 WIB s.d. selesai
 Tempat : Online/Daring
 Pemimpin Seminar : Nafii Khairiah, S.IP., M.Pd.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PENBIMBING	JUDUL SKRIPSI
31	AULIA SARI WISLYA	1703100030	Drs. R. KUSNADI, M.AP.	DEDI AMRIZAL, S.Sos. M.Si	KINERJA BIDANG PENGADAAN BERAS PADA BADAN URUSAN LOGISTIK PADANG SIDIMPUAN DALAM RANGKA KETAHANAN PANGAN
32	MAISAROH SIREGAR	1703100040	Dr. MOHD. YUSRI, M.Si.	IDA MARTINELLI, SH, MM	IMPLEMENTASI PROGRAM REHABILITASI SOSIAL RUMAH TIDAK LAYAK HUNI MENINGKATKAN KUALITAS TEMPAT TINGGAL FAKIR MISKIN DI KECAMATAN SINGAI KAMAN
33	SABRAN	1703100077	Dr. H. SYAFRIZAL., M.Si., Ph.D.	IDA MARTINELLI, SH, MM	IMPLEMENTASI PROGRAM GAYO LUES PINTAR DALAM RANGKA PELAKSANAAN WAJIB BELAJAR 9 TAHUN DI KECAMATAN BLANGKEJEREN
34	MUHAMMAD RIZKI ARDIANSYAH	1603100067	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	Drs. R. KUSNADI, M.AP.	AKUNTABILITAS KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM RANGKA PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR JENIS ANGGUTAN BARANG DI KOTA MEDAN
35					

Medan, 13 Rajab 1442 H

25 Februari 2021 M





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Mohammad Rizki Ardawiyah
N P M : 1603100067
Jurusan : Umw Administrasi Publik
Judul Skripsi : Akuntabilitas kinerja Dinas Perhubungan dalam rangka pelayanan Pengusiran kendaraan jenis Angkutan barang di kota Medan.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1)	15 Januari 2021	Bimbingan proposal Bab I sampai bab III	
2)	20 Januari 2021	Perbaikan latar belakang masalah	
3)	21 Februari 2021	bimbingan bab II dan nara sumber	
4)	06 Februari 2021	Acc Seminar proposal	
5)	07 Juli 2021	Bimbingan draf wawancara	
6)	09 Juli 2021	Acc Draft wawancara	
7)	20 Agustus 2021	bimbingan Penambahan materi	
8)	06 Oktober 2021	Acc skripsi	

Medan, 06 Oktober 2021.

Dekan,

(Dr. Arifan Saleh, S.Sos, M.Si)

Ketua Jurusan,

(Arinda Mahendika, M.Sos, M.Si)

Pembimbing,

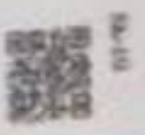
(Drs. R. Kusnadi, M.Pd)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI
HUMAS, TERPADU
MUSKOP
Tanjung

UJIAN AKHIR SEMESTER
Materi : 11/10/2021
Program Studi : HUMANIADEVIARI SIMATEBA UTARA
HUMAS, TERPADU
MUSKOP
Tanjung



No	Nama Mahasiswa	NIM / NPM	TIM PENYAJI			Judul Bahasan
			KELOMPOK I	KELOMPOK II	KELOMPOK III	
1	RAMBOL HARPA	1703100046	DR. H. HUSNICK M.AP S.Sos. M.Si	AFRAN AL-DZUQIF S.Sos. M.Si	AFRAN AL-DZUQIF S.Sos. M.Si	SELEKTOR TERSELEKSI ANAK ORANG TERSEKSI DALAM MEMERIKAKAN PELAYANAN PRIMA DAN TERBAIK DI TOGAHAK PRIBADI SAHAB KUALITAS KAPUSA DINDA PERUBAHAN DALAM MENDUKA PELAYANAN NON SUKSES MENYALAKAN JENIS BAKALITAN BUKAN DI NOTA BERTAK KAPUSAMENTERO PRODUK DAN LUKS PRIBADI DALAM MENDUKA PELAYANAN BUKAN BELAKANG 5 TAHUN KECAKUPAN PELAYANAN
2	MUHAMMAD RIDHO ACHDANSYAH	0823100067	MARANDA WAHIDYIA S.Sos. M.Si	AFRAN AL-DZUQIF S.Sos. M.Si	DR. H. HUSNICK M.AP S.Sos. M.Si	BERKEMBANG PERUBAHAN STRUKTUR DAN SAMA SAMA PRASARANA KETIKA DALAM MENDUKA PERUBAHAN KETIKA PENGAMAN TERAPAN DI SPESIALISASI ORDO TARIKAL UTARA ETIKA TERPILIHAN DAN LAYANAN SATUAN POLIS PRASARANA PROSA DALAM TERAPANNYAN TERAPAN TERAPAN TERAPAN PRASARANA
3	SABRINA	1703100077	MARANDA WAHIDYIA S.Sos. M.Si	AFRAN AL-DZUQIF S.Sos. M.Si	DR. HUSNICK M.AP S.Sos. M.Si	BERKEMBANG PERUBAHAN STRUKTUR DAN SAMA SAMA PRASARANA KETIKA DALAM MENDUKA PERUBAHAN KETIKA PENGAMAN TERAPAN DI SPESIALISASI ORDO TARIKAL UTARA ETIKA TERPILIHAN DAN LAYANAN SATUAN POLIS PRASARANA PROSA DALAM TERAPANNYAN TERAPAN TERAPAN TERAPAN PRASARANA
4	REINWANDI LUMBAN TORANG	1703100015	DR. WAHIDYIA Y. DR. UMI	AFRAN AL-DZUQIF S.Sos. M.AP	MARANDA WAHIDYIA S.Sos. M.Si	BERKEMBANG PERUBAHAN STRUKTUR DAN SAMA SAMA PRASARANA KETIKA DALAM MENDUKA PERUBAHAN KETIKA PENGAMAN TERAPAN DI SPESIALISASI ORDO TARIKAL UTARA ETIKA TERPILIHAN DAN LAYANAN SATUAN POLIS PRASARANA PROSA DALAM TERAPANNYAN TERAPAN TERAPAN TERAPAN PRASARANA
5	TEDESIYAH	1703100085	DR. WAHIDYIA Y. DR. UMI	AFRAN AL-DZUQIF S.Sos. M.AP	MARANDA WAHIDYIA S.Sos. M.Si	BERKEMBANG PERUBAHAN STRUKTUR DAN SAMA SAMA PRASARANA KETIKA DALAM MENDUKA PERUBAHAN KETIKA PENGAMAN TERAPAN DI SPESIALISASI ORDO TARIKAL UTARA ETIKA TERPILIHAN DAN LAYANAN SATUAN POLIS PRASARANA PROSA DALAM TERAPANNYAN TERAPAN TERAPAN TERAPAN PRASARANA

Disetujui oleh:
Drs. H. HUSNICK M.AP
Ketua

Disetujui oleh:
Drs. H. HUSNICK M.AP
Ketua

Disetujui oleh:
Drs. H. HUSNICK M.AP
Ketua

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Muhammad Rizki Ardiansyah, dilahirkan pada tanggal 02 Juli 1998 di Medan, Kota Medan yang merupakan Anak Pertama dari Pasangan dari Bapak Syaruddin dan Ibu Sumiati. Peneliti menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di SD PAB 29 Desa Manunggal Medan pada tahun 2010, pada tahun itu juga Peneliti melanjutkan Pendidikan di SMP Pangeran Antasari dan selesai pada tahun 2013.

Kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMK Pangeran Antasari dan Lulus di tahun 2016. Pada tahun 2016 peneliti melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Swasta, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Peneliti menyelesaikan Kuliah Strata 1 (S-1) pada tahun 2020.