

**PENGARUH AKUNTABILITAS KINERJA
APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PRIMA DI BADAN
PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
(BAPPEDA) KABUPATEN ACEH TAMIANG**

SKRIPSI

Oleh:

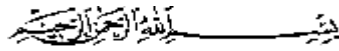
SANIAH
NPM: 1303100026

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



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

KATA PENGANTAR



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

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

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

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

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

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

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

Penulis menyadari apa yang terkandung dan tertuang di dalam skripsi ini, tidak luput dari kekurangan dan kelemahan baik dari segi teknis, redaksi maupun materinya.

Seiring dengan hal itu, saran dan nasehat yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Medan, Maret 2017.

Penulis

SANIAH

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Sistematika Penulisan	10
BAB II URAIAN TEORITIS	12
A. Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN).....	12
1. Pengertian Akuntabilitas	12
2. Jenis Akuntabilitas.....	18
3. Pengertian Kinerja	22
4. Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN)	28
5. Manajemen Pegawai ASN.....	30
B. Kualitas Pelayanan Prima	32
1. Pengertian Kualitas... ..	32
2. Pengertian Pelayanan	33
3. Pengertian Pelayanan Prima.....	35

	Halaman
4. Hakekat dan Tujuan Pelayanan Prima.....	38
C. Anggapan Dasar dan Hipotesis	39
1. Anggapan Dasar	39
2. Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Jenis Penelitian	41
B. Definisi Operasional	41
C. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi	43
2. Sampel	43
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Teknik Analisis Data	44
F. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	47
G. Deskripsi Lokasi Penelitian	47
1. Gambaran Umum Bappeda Kabupaten Aceh Tamiang	47
2. Visi dan Misi Organisasi Bappeda Kabupaten Aceh Tamiang....	48
3. Struktur Organisasi Bappeda kabupaten Aceh Tamiang	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
1. Hasil Penelitian.....	66
2. Pembahasan	85
3. Pengujian Hipotesis	92

	Halaman
BAB V PENUTUP	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 3.1	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment.....	46
Tabel 4.1	Distribusi jawaban responden Berdasarkan Umur/Usia	66
Tabel 4.2	Distribusi jawaban responden Berdasarkan Kenis Kelamin	67
Tabel 4.3	Distribusi jawaban responden Berdasarkan Golongan Ruang Penggajian	68
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Tanggung Jawab dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat	69
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban responden Mengenai Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat yang dilaksanakan pada Setiap harianya dapat diselesaikan sesuai jam Kerja yang Tersedia (Tepat Waktu)	70
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban responden Mengenai Pujian atau Penghargaan yang Diterima ASN dari Pimpinan karena Telah Menyelesaikan Pekerjaan dengan Penuh Tanggung Jawab dan Tepat Waktu	71
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban responden Mengenai Hasil Kerja yang Diperoleh sudah sesuai dengan Standar Pelayanan yang baik Atau yang diharapkan	72
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban responden Mengenai Kepuasan Pimpinan Terhadap Hasil Kerja yang Telah dilaksanakan	

	Dalam Memberikan Pelayanan	73
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban responden Mengenai Hasil Kerja Dalam Memberikan Pelayanan dapat Digunakan sebagai Dasar dalam Memberikan Penilaian prestasi Kerja	74
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban responden Mengenai Insentif yang Diterima sudah sepadan dengan Prestasi Kerja/Hasil Kerja	75
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban responden Mengenai Prestasi Kerja Yang dimiliki dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat	76
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban responden Mengenai Kesederhanaan Prosedur Pemberian Pelayanan yang diberikan tidak Ber- Belit-belit	77
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban responden Mengenai Kesederhanaan Prosedur Pelayanan yang diberikan mudah dipahami	78
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban responden Mengenai Prosedur Pelayanan Yang diselenggarakan mudah dilaksanakan	79
Tabel 4.15	Distribusi Jawaban responden Mengenai ada Kejelasan untuk Persyaratan dalam Memberikan Pelayanan	80
Tabel 4.16	Distribusi Jawaban responden Mengenai Adanya Kejelasan Dalam Menyelesaikan Persoalan dalam Penyelenggaraan Pelayanan	81
Tabel 4.17	Distribusi Jawaban responden Mengenai Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat Sesuai dengan Petunjuk dan Arahan Pimpinan agar Hasil kerja Berkualitas.....	82
Tabel 4.18	Distribusi Jawaban responden Mengenai Tanggung Jawab Pimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan mendapat Penghargaan dari Pemerintah Daerah	83

	Halaman
Tabel 4.19	Distribusi Jawaban responden Mengenai Tanggung Jawab Pimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan sudah Sesuai dengan Pedoman Pelaksanaan Pekerjaan 84
Tabel 4.20	Tabulasi Hasil Data Variabel (X) yaitu Akuntabilitas Kinerja ASN..... 85
Tabel 4.21	Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Variabel Bebas (Akuntabilitas Kinerja ASN 88
Tabel 4.22	Tabulasi Hasil Data Variabel (Y) yaitu Kualitas Pelayanan Prima 89
Tabel 4.23	Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Variabel Terikat (Kualitas Pelayanan Prima) 91
Tabel 4.24	Perhitungan Antara Variabel Bebas (X) Akuntabilitas Kinerja ASN dan Variabel Terikat (Y) Pelayanan Prima 92
Tabel 4.25	Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment..... 96

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Abdullah, 2001 : *Menuju Pelayanan Prima*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2010 : *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*,
Rineka Cipta Jakarta.
- Barata, 2004 : *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elexmedia Komputindo
- Boediono, 2003 : *Pelayanan Prima*, Rinneka Cipta, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta.
Gajah Mada
- Echlos, Jhon. M. dan Hassan Shadily. 1986. *Kamus Umum Bahasa Inggris- Indonesia*.
Jakarta: PT Gunung Agung.
- Jabbara, Joseph. G. dan O. P. Dwivedi. 1989. *Publik Service Accountability, A
Comparative Perspective Connecticut* : Kumarian Press. Inc.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1992. *Etika Administrasi Negara*. Ed. 1 Cet 2. Jakarta : PT Raja
Grafindo Persada.
- LAN RI dan BPKP, Modul I. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*. Jakarta,
- Lukman, Sampara, 2000: *Manajemen Konsep Aplikasi Dalam Perencanaan,
Pengawasan dan Pengambilan Keputusan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Moekijat. 1995. *Manajemen Personalialia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Siagian, Sondang P, 1998 : *Perilaku Administrasi Dalam Organisasi Non-Pemerintah*,
Gunung Agung Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006: *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarto, Aman. 1999. *Analisis Kinerja*. Surabaya : Diklat Prop. Dati I Jatim.
- Suryono, Agus. 2001. “*Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*”. *Jurnal Administrasi*

- Sumartono, 2002; *Analisa Kualitatif, Lokakarya Metodologi Penelitian Tesis Program Pasca Sarjana*, Universitas Merdeka Malang, 20 Januari 2002.
- Sumartono, 2007 : *Refleksi Otonomi Daerah Terhadap Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Menuju Good Local Governance*, Jakarta
- Syahril, 1991 : *Pelayanan Bimbingan*, Padang
- Sugiarto, 2002 : *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Swastika, 2005 : *Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono, 2008; *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- Timple, A. Dale. 1992. *Kinerja*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, 2002 : *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Utama
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya. Insan Cendekiawan.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah,
- Instruksi Presiden RI Nomor 7 Tahun 1999 Tentang Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Saniah**
Umur :
Tempat/Tgl.Lahir :
Jenis Kelamin : Perempuan
Suku Bangsa : Indonesia
Agama : Islam
Tempat Tinggal :
Nama Orang Tua
Ayah :
Tbu :

Menerangkan dengan sesungguhnya

PENDIDIKAN

1. Tamatan Sekolah Dasar di Tahun
2. Tamatan SMP di Tahun
3. Tamatan SMA di Tahun
4. Mahasiswi Fisip UMSU Medan Tahun 2017

Demikianlah Riwayat hidup saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, Maret 2017.

Yang Menyatakan,

SANIAH

ABSTRAK

PENGARUH AKUNTABILITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PRIMA DI BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN ACEH TAMIANG

Oleh :

SANIAH

NPM : 1303100026

Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara.

Akuntabilitas terkait dengan kinerja aparatur sipil negara atau pegawai pemerintahan, karena hal inilah yang membedakan akuntabilitas dengan cara-cara yang lebih tradisional dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan suatu kebijakan atau program. Dalam pengertian yang lebih luas, akuntabilitas kinerja terhadap pelayanan publik berarti bertanggungjawab kepada publik.

Dengan adanya akuntabilitas diharapkan kinerja aparatur sipil negara dapat meningkat. Karena dalam akuntabilitas, aparatur sipil negara dihadapkan pada kewajiban yang harus dilaksanakan secara benar dan baik dan dapat mempertanggungjawabkan dari tugas tersebut sesuai dengan kewenangannya. Sehubungan dengan masalah itu maka jika dilihat dari posisinya, suatu Badan Perencanaan Pembangunan Daerah memiliki posisi yang penting bagi suatu daerah dalam penyusunan perencanaan pembangunan daerah. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang berada di atasnya.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, sebagai mana kebanyakan instansi pemerintah lain, juga tidak lepas dari permasalahan mengenai kinerja aparatur pemerintahannya dalam memberikan pelayanan prima. Kurangnya kesadaran tentang kewajiban yang harus dipertanggungjawabkan dinilai menjadi faktor penyebab tingkat kinerja yang kurang baik.

Sehingga masalah yang dirumuskan dalam penelitian skripsi ini adalah Bagaimana Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Aceh Tamiang.

Adapun Tujuan dari penelitian Skripsi ini adalah untuk mendeskripsikan Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Aceh Tamiang

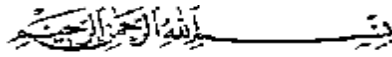
Hipotesis yang dirumuskan adalah Ada pengaruh akuntabilitas kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap kualitas pelayanan prima di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang

Metode dalam penelitian skripsi ini adalah metode deskriptif dengan analisis kuantitatif, yaitu suatu metode yang bertujuan menggambarkan apa-apa yang saat ini berlaku. dan teknik pengumpulan data melalui angket (Questioner).

Dari perhitungan korelasi Product Momen diperoleh hasil $r_{xy} = 0,365$, dan setelah dikonsultasikan dengan tabel Interpretasi koefisien Korelasi maka tingkat korelasi antara variabel bebas (X) Akuntabilitas Kinerja ASN dengan variabel terikat (Y) Kualitas Pelayanan Prima berada pada tingkat interpretasi rendah, yaitu berada antara 0,20-0,399. Dari hasil perhitungan korelasi X dan Y tersebut menghasilkan $r_{xy} = 0,365$.

Dengan mengkonsultasikan hasil tersebut dengan r tabel yakni pada sampel $N=40$ dengan taraf signifikan 5 % dimana nilai r tabel tersebut adalah 0,312. Maka hal ini berarti bahwa nilai r hitung yang nilainya 0,365 lebih besar dari pada r tabel yakni 0,312 ($0,365 > 0,312$), maka dari itu hipotesis alternatif diterima. Artinya ada pengaruh variabel bebas (X) yaitu Akuntabilitas Kinerja ASN terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kualitas Pelayanan Prima di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang. Dengan kata lain jika Akuntabilitas Kinerja ASN dapat di laksanakan dengan sebaik-baiknya oleh Bappeda maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan prima di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang.

PERNYATAAN



Dengan ini saya, Saniah NPM. 1303100026 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk 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 saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya menjiplak dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian saya di batalkan .
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Maret 2017.

Yang menyatakan,

SANIAH

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan sesuai dengan ketentuan undang –undang juga prinsip–prinsip dalam *Good Governance*, antara lain Akuntabilitas. Salah satu pelaksana pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan oleh Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) khususnya pelayanan mengenai dukungan/bantuan dalam bidang pembinaan perencanaan pembangunan daerah yang dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) kepada masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya (Tupoksi). Bappeda tentunya harus mampu melaksanakan pemerintahan sesuai dengan prinsip – prinsip *Good Governance*, seperti Akuntabilitas kinerja. Dalam hal mempertanggung jawabkan kewenangannya inilah aparat pemerintah (ASN) dituntut untuk menjalankan prinsip akuntabilitas kinerja penyelenggaraan urusan pemerintahan. Sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance*, yaitu bahwa akuntabilitas kinerja merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Akuntabilitas kinerja ini dilaksanakan melalui alat pertanggung jawaban secara periodik, dengan tujuan untuk menjalankan fungsi-fungsi

pokok pemerintahan. Oleh karena itu, menjadi kewajiban seseorang/badan hukum atau pimpinan suatu organisasi untuk mempertanggungjawabkan dan menjelaskan kinerja dan atau tindakannya kepada pihak-pihak yang mempunyai hak untuk meminta jawaban serta penjelasan atas hasil seluruh tindakannya.

Selain dituntut untuk menjalankan akuntabilitas secara internal seperti dijabarkan diatas, Aparatur Sipil Negara diwajibkan untuk mempertanggung jawabkan kewenangannya secara eksternal. Dimana akuntabilitas eksternal ini diberikan kepada masyarakat untuk menilai kewenangan dan tanggungjawab yang dilaksanakan atau dijalankan oleh aparatur sipil negara. Untuk mewujudkan akuntabilitas eksternal seorang pimpinan atau Aparatur Sipil Negara harus membuat laporan publik yang dipublikasikan melalui media massa sehingga bisa dengan mudah diakses oleh warga masyarakat.

Dari sini dapat dilihat bahwa tujuan dibuatnya sistem akuntabilitas adalah untuk mendorong terciptanya akuntabilitas kinerja Aparatur Sipil Negara dan Instansi Pemerintah sebagai salah satu prasyarat untuk terciptanya pemerintahan yang baik dan terpercaya. Hal ini secara langsung dapat mendukung terbentuknya kinerja aparatur sipil negara yang akuntabel, efisien, efektif, responsif sehingga dapat terciptanya tata pemerintahan yang baik yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan publik. Kaitannya dengan penilaian terhadap kinerja sebuah organisasi pada bidang peningkatan mutu organisasi agar tercipta Good Governance yang harus diarahkan pada penerapan mekanisme pertanggung

jawaban yang tepat, jelas dan sah. Penerapan pencapaian Good Governance berlandaskan pada Undang Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme yang aturan pelaksanaannya didasarkan pada Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 7 Tahun 1999, tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (AKIP), instansi pemerintahan harus mengembangkan mekanismenya secara bertanggung jawab yang tepat, jelas, dan terukur dengan mengacu pada rencana jangka panjang.

Salah satu aspek pembangunan yang banyak dicermati oleh masyarakat adalah yang berhubungan dengan masalah pelayanan prima. Pelayanan prima menjadi salah satu yang banyak mendapatkan kritikan dan sorotan dari masyarakat karena selama ini mulai dari orde lama dan orde baru, bahkan sampai sekarangpun telah merasa diabaikan kepentingannya oleh birokrasi. Dengan kata lain selama itu pelayanan prima tidak pernah terjalin dalam kehidupan bermasyarakat.

Seperti yang diketahui selama ini, bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara (Pegawai Pemerintah) dalam organisasi pemerintahan masih kurang memenuhi harapan masyarakat, dimana banyak sekali pemborosan biaya (in-efisien) yang diperparah dengan adanya unsur korupsi, kolusi dan nepotisme dalam tubuh birokrasi kita. Struktur organisasi pemerintahan daerah yang dibangun secara hirarki fungsional yang digerakkan oleh peraturan-peraturan yang kaku sering kali tidak menciptakan iklim yang kondusif bagi peningkatan kinerja instansi dalam pemberian pelayanan publik. Oleh karena itu, semenjak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang kemudian dirubah dengan

Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang mengatur tentang Pemerintahan Daerah serta Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), maka Pemerintah Daerah dituntut untuk berusaha meningkatkan pelayanan prima yang dilakukan oleh para birokrat pemerintahan atau Aparatur Sipil Negara.

Dilain pihak tuntutan dan harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya..

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan prima adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga masyarakat puas dalam menerima pelayanan dari pemerintah, namun juga bagaimana pelayanan dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Menilai kualitas pelayanan yang baik atau pelayanan prima adalah sangat diperlukan oleh pengguna jasa pelayanan termasuk tingkat kesulitan atau kemudahannya mengenai karakteristik pelayanan yang diberikan. Cakupan dan cara mengukur indikator kinerja sangat menentukan apakah suatu organisasi publik dapat dikatakan berhasil atau tidak, sehingga ketepatan pengukuran seperti cara dan metode pengumpulan data untuk mengukur kinerja juga sangat menentukan penilaian akhir kinerja. Pengukuran kinerja merupakan suatu alat

manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Pengukuran kinerja merupakan jembatan antara perencanaan strategis dan akuntabilitas, sehingga suatu pemerintah daerah dapat dikatakan berhasil jika terdapat bukti-bukti atau indikator-indikator atau ukuran-ukuran capaian yang mengarah pada pencapaian misi.

Dewasa ini isu akuntabilitas publik semakin mencuat dengan besarnya tuntutan masyarakat untuk menciptakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, atau pelayanan prima terutama melalui upaya peningkatan kinerja aparatur sipil negara atau pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Akuntabilitas terkait dengan kinerja aparatur sipil negara atau pegawai pemerintahan, karena hal inilah yang membedakan akuntabilitas dengan cara-cara yang lebih tradisional dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan suatu kebijakan atau program. Dalam pengertian yang lebih luas, akuntabilitas kinerja terhadap pelayanan publik berarti bertanggungjawab kepada publik.

Dalam hal ini perlu dilihat praktek-praktek yang digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan publik untuk menjamin suatu tingkat kinerja yang diinginkan karena dalam organisasi publik, sebagaimana ditegaskan dalam Inspres No. 7 Tahun 1999 bahwa akuntabilitas berarti suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan visi, misi dan strategi maupun pelaksanaannya dalam organisasi publik yang bersangkutan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Melalui penyusunan laporan pertanggungjawaban tersebut, maka dapat diketahui seberapa baik kinerja aparatur sipil negara (pegawai) pada suatu instansi pemerintahan, mengingat begitu besarnya peran aparatur pemerintahan sebagai pelayan publik dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Tuntutan terhadap kinerja aparatur sipil negara, pemerintahan semakin kuat terlebih lagi sejak diberlakukannya otonomi daerah. Untuk itu pendayagunaan kinerja aparatur sipil negara atau pegawai harus ditingkatkan, terutama yang berkaitan dengan kualitas, efisiensi dan efektifitas pelaksanaan pelayanan prima.

Sehubungan dengan isu akuntabilitas tersebut, maka para aparatur sipil negara atau pelayan publik dituntut untuk meningkatkan kinerjanya secara sungguh-sungguh agar dapat memberikan pelayanan prima dan dapat menjalankan dan mempertanggungjawabkannya secara benar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Hal yang dapat menghambat efisiensi dari pelayanan prima yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki oleh para aparatur sipil negara (pegawai). Hal ini otomatis menyebabkan banyaknya keluhan dari masyarakat. Karena itulah dengan dibuatnya suatu sistem yang baik, diharapkan kinerja aparatur sipil negara dapat berjalan secara optimal sehingga pelayanan prima dapat berjalan dengan lancar dan baik sesuai dengan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan..

Dengan adanya akuntabilitas diharapkan kinerja aparatur sipil negara dapat meningkat. Karena dalam akuntabilitas, aparatur sipil negara dihadapkan pada kewajiban yang harus dilaksanakan secara benar dan baik dan dapat mempertanggungjawabkan dari tugas tersebut sesuai dengan kewenangannya.

Sehubungan dengan masalah itu maka jika dilihat dari posisinya, suatu Badan Perencanaan Pembangunan Daerah memiliki posisi yang penting bagi suatu daerah dalam penyusunan perencanaan pembangunan daerah. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang berada di atasnya.

Dimasa reformasi seperti saat ini, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah bukan lagi merupakan wilayah administrasi pemerintahan melainkan wilayah kerja dari perangkat daerah dalam memberikan dukungan dan fasilitasi. Hal tersebut menjadikan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah bukan lagi wilayah kekuasaan tetapi merupakan wilayah pelayanan di bidang penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, sebagai mana kebanyakan instansi pemerintah lain, juga tidak lepas dari permasalahan mengenai kinerja aparatur pemerintahannya dalam memberikan pelayanan prima. Kurangnya kesadaran tentang kewajiban yang harus dipertanggungjawabkan dinilai menjadi faktor penyebab tingkat kinerja yang kurang baik.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dalam skripsi ini dengan memilih judul;

Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Aceh Tamiang.

B. Rumusan Masalah

Pelaksanaan suatu penelitian sudah tentu harus memiliki permasalahan yang perlu diungkap terlebih dahulu sehingga perumusan dan pembatasan masalah bisa diungkapkan secara tegas dan kongkrit serta dapat membantu pengumpulan data dari lapangan dan membantu memecahkan masalah dalam penelitian. Masalah lebih dari sekedar pertanyaan dan jelas berbeda dengan tujuan. Dengan demikian adanya masalah harus segera dipecahkan, agar segala sesuatunya jelas dan terhindar dari kesalahan yang tidak dikehendaki. Sehubungan dengan hal diatas, tantangan yang dihadapi oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dalam memberikan pelayanan semakin besar seiring dengan pelaksanaan kebijakan otonomi daerah saat ini. Oleh karena itu maka pelayanan yang harus diberikan haruslah dapat diterima sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan bagi sipenerima pelayanan, yaitu cepat, efektif, efisien dan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal itu merupakan tujuan yang harus dicapai dalam rangka perkembangan dan kemajuan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, khususnya dalam menjalankan asas akuntabilitas yang selalu menuntut profesionalisme kinerja aparatur sipil negara. Namun dalam prakteknya, asas akuntabilitas tidak begitu saja dengan mudah dapat dilaksanakan. Nyatanya masih terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja aparatur sipil negara yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan. Kinerja aparatur sipil negara dijadikan sebagai salah satu tolak ukur dari terciptanya kualitas kerja yang baik sejauh mana hal tersebut dapat dipertanggung jawabkan. Bertitik tolak dari

latar belakang yang diuraikan di atas dapat diambil suatu poin yang melatar belakangi penelitian ini. Maka permasalahan yang dapat diangkat oleh penulis adalah bahwa dengan adanya asas akuntabilitas yang harus dijadikan sebagai pedoman oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dalam menjalankan wewenang sehingga tercapainya pelayanan yang baik karena kinerja yang dicapai oleh aparatur sipil negara sebagai aktor atau pelaku kewenangan itu sendiri dapat berjalan secara optimal. Supaya tercapai tujuan tersebut maka adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab dan juga tidak hanya adanya job diskription saja, tetapi secara keseluruhan dalam kaitannya dengan kinerja aparatur sipil negara sehingga terciptanya akuntabilitas dalam memberikan pelayanan prima.

Adapun rumusan masalah yang akan menjadi pokok pembahasan, yaitu :
Bagaimana Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Aceh Tamiang.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Di dalam setiap penelitian tentunya mempunyai tujuan yang hendak diketahui atau dicapai. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mendeskripsikan Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Aceh Tamiang

- b. Untuk mengetahui proses pelaksanaan pelayanan Prima yang dilaksanakan Bappeda Kab.Aceh Tamiang dalam memberi dukungan Fasilitas Perencanaan Pembangunan Daerah yang dilakukan oleh masing-masing SKPD.

2. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khasanah bacaan di bidang administrasi publik melalui proses pelaksanaan pelayanan prima yang dilaksanakan Bappeda Kabupaten Aceh Tamiang dalam memberi dukungan Fasilitas Perencanaan Pembangunan Daerah yang dilakukan oleh masing-masing SKPD.
- b. Sebagai salah kajian ilmiah terhadap pengembangan ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FISIP UMSU).
- c. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan baru bagi penulis dan mampu memberikan masukan kepada Bappeda Kabupaten Aceh Tamiang.

D. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada Bab ini mengemukakan pengertian akuntabilitas, dampak adanya akuntabilitas, jenis akuntabilitas, pengertian kinerja, pengertian Aparatur Sipil Negara, pengertian kinerja ASN, pengertian kualitas, pengertian pelayanan prima, prinsip pelayanan prima, Anggapan Dasar dan Hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

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

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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

BAB V : PENUTUP

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

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN)

1. Pengertian Akuntabilitas

Jabbara & Dwivedi (1989;5) menjelaskan bahwa pertanggungjawaban (*accountability*) secara tradisional istilah tersebut memiliki makna sebagai kemampuan untuk memberikan jawaban terhadap perilaku atau tindakan seseorang (*answerability for one`s actions or behavior*)

Akuntabilitas menurut Widodo (2001:30) sebagai perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Lembaga Administrasi Negara RI (2000;6) mengemukakan bahwa dalam penjelasan Instruksi Presiden (Inpres) No. 7 Tahun 1999, dinyatakan bahwa asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan atau hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundangan yang berlaku.

Menurut Jabbara & Dwivedi, (1989:8) Akuntabilitas merupakan persyaratan yang fundamental dalam mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan untuk menjamin bahwa kekuasaan itu ditujukan secara langsung untuk

pencapaian tujuan dengan tingkat efisiensi, kejujuran dan kebijaksanaan yang setinggi mungkin (*accountability is the fundamental prerequisite for preventing the abuse of delegated power and for ensuring in stead that power is directed toward the achievement of broadly accepted national goals with the greatest possible degree of efficiency, effectiveness, probity and prudence*). Oleh karena itu, syarat yang mendasar dari demokrasi terletak pada tanggungjawab publik, akuntabilitas para aparat pemerintahan dan pelayanan publik.

Menurut Beneveste dalam Prajudi (1994:207-216) akuntabilitas merupakan pemenuhan misi yang mengacu pada tiga intervensi yaitu :

- 1) Berkaitan dengan sumber organisasi, akuntabilitas bahwa dana yang tersedia telah dipergunakan sebagaimana yang telah direncanakan sebelumnya.
- 2) Mengacu pada target, program, implementasi dan evaluasi output tertentu yang sangat diharapkan. Akuntabilitas adalah suatu proses internal yang bersifat terbuka dimana organisasi merencanakan dan menganggarkan kebutuhan dana serta menjalankan dan mengevaluasi aktivitasnya sendiri.
- 3) Mengacu pada evaluasi eksternal terhadap output organisasi, akuntabilitas merupakan intervensi eksternal yang dirancang untuk mengetahui apakah organisasi sedang beroperasi seperti apa yang diharapkan.

Kumorotomo (1992:145-147) menyatakan bahwa akuntabilitas atau pertanggungjawaban dalam administrasi publik mengandung tiga konotasi yaitu:

- 1) Pertanggungjawaban sebagai akuntabilitas, akuntabilitas berperan jika suatu lembaga harus bertanggung jawab atas kebijakan-kebijakan

tertentu. Dalam akuntabilitas ini terbagi dua bentuk yaitu, akuntabilitas eksplisit dan akuntabilitas implisit.

- 2) Pertanggungjawaban sebagai sebab-akibat, muncul bila suatu lembaga diharuskan untuk mempertanggungjawabkan jalannya suatu urusan.
- 3) Pertanggungjawaban sebagai kewajiban, muncul apabila seseorang bertanggung jawab dalam artian kewajiban untuk melakukan sesuatu.

Dalam penelitian ini definisi akuntabilitas yang digunakan adalah definisi yang di kemukakan oleh Jabbra dan Dwivedi yaitu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/ badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Dari pengertian akuntabilitas tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas memiliki manfaat sebagai berikut :

- 1) Efisien dan efektivitas organisasi pemerintahan.
- 2) Perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan publik.
- 3) Penghentian penyakit administrator.

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

Akan tetapi dalam prakteknya menjalankan asas akuntabilitas, sering kali mendapat hambatan-hambatan, sebagaimana diungkapkan Suryono (2001;5) bahwa hal-hal yang dapat menghambat pelaksanaan akuntabilitas adalah :

- 1) Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan sangat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik.
- 2) Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang sering tidak kondusif dan melanggar peraturan yang telah ditetapkan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dampak dari keberadaan akuntabilitas sangatlah vital, khususnya para pegawai dalam menjalankan kewenangan yang diembannya. Dengan adanya akuntabilitas diharapkan bahwa para pegawai dapat menjalankan kewenangannya secara benar. Akan tetapi dalam menjalankan asas akuntabilitas tersebut tidaklah mudah, terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat dalam pencapaian asas akuntabilitas. Karena itulah diharapkan bahwa para pegawai mengerti tentang pentingnya dari keberadaan akuntabilitas dalam menjalankan kewenangannya sehingga akuntabilitas yang efektif dapat tercapai.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan BPKP (2000;35) mengemukakan bahwa akuntabilitas yang efektif memiliki ciri-ciri antara lain :

- 1) Akuntabilitas harus utuh dan menyeluruh (dalam arti tanggungjawab terhadap tugas pokok dan fungsi instansi, serta program pembangunan yang

telah dipercayakan kepadanya, termasuk penyelenggaraan BUMN / BUMD yang berada dibawah kewenangannya.

- 2) Mencakup aspek yang menyeluruh mengenai aspek integritas keuangan, ekonomis dan efisiensi, efektifitas dan prosedur.
- 3) Akuntabilitas merupakan bagian dari sistem manajemen untuk menilai kinerja individu maupun untuk organisasi.
- 4) Akuntabilitas harus dibangun dengan sistem informasi yang handal, untuk menjamin keabsahan, akurasi, obyektifitas dan ketepatan waktu penyampaian informasi.
- 5) Adanya penilaian yang obyektif dan independen terhadap akuntabilitas suatu instansi.
- 6) Adanya tindak lanjut terhadap laporan penilaian asas akuntabilitas.

Dari ciri-ciri akuntabilitas yang efektif di atas dapat dimengerti bahwa akuntabilitas mencakup aspek yang luas, tidak hanya mencakup dalam diri individu seorang pegawai saja tetapi mencakup seluruh faktor yang ada dalam sebuah instansi. Dengan kata lain akuntabilitas yang dijalankan oleh setiap individu pegawai dapat mendukung terciptanya akuntabilitas dalam suatu instansi dengan menganut prinsip-prinsip yang terdapat dalam akuntabilitas.

Dalam Inspres No. 7 Tahun 1999 ditegaskan bahwa dalam pelaksanaan akuntabilitas di lingkungan instansi pemerintahan, perlu memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- 1) Harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.

- 2) Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
- 4) Harus berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
- 5) Harus jujur, obyektif, transparan, dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah dalam bentuk pemutakhiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

Dari penjelasan yang diuraikan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa dengan menganut asas-asas akuntabilitas maka seorang pegawai ASN dapat menjalankan kewenangannya dengan benar sehingga terhindar dari penyelewengan dari wewenang yang diembannya. Dengan dijalankannya asas akuntabilitas dengan berpegang pada prinsip-prinsip akuntabilitas maka akuntabilitas yang efektif dapat tercapai dalam lingkungan kerja. Selain itu akuntabilitas dapat menjadikan sebuah instansi yang akuntabel sehingga dapat beroperasi secara efisien, efektif dan responsif terhadap tugas yang diberikan kepada instansi pada umumnya dan pada diri individu pada khususnya.

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

tindakan apa saja yang telah dilakukan. Hal ini menurut Irfan Islamy memiliki tujuan untuk menjelaskan bagaimanakah pertanggungjawaban hendak dilaksanakan, metode apa saja yang dipakai untuk melakukan tugas, bagaimana realita pelaksanaannya dan apa saja dampaknya. Dengan adanya penjelasan yang transparan dan terbuka, masyarakat menjadi tahu tentang apa yang dilakukan birokrasi publik dan bagaimana hasil dan pertanggungjawabannya dari tindakan-tindakan yang telah dijalankan.

Selain itu, akuntabilitas harus pula menyajikan penjelasan tentang realisasi kegiatan dengan rencana serta keberhasilan dan kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

4) Jenis Akuntabilitas

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

1) Akuntabilitas Administratif;

Bahwa dalam rangka pertanggungjawaban organisasi diperlukan pertanggungjawaban yang dimulai dari pusat ke unit-unit di bawahnya.

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

2) Akuntabilitas Legal;

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

3) Akuntabilitas Politik;

Para aparat dalam menjalankan tugas-tugas dan kewajibannya harus mengakui adanya kewenangan pemegang kekuasaan politik untuk mengatur, menetapkan prioritas dan pendistribusian sumber-sumber dan menjamin adanya kepatuhan pelaksanaan perintah-perintahnya dan tanggungjawab administrasi dan legal harus dapat diterima oleh pejabat politik.

4) Akuntabilitas Profesional;

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

5) Akuntabilitas Moral;

Pemerintah dituntut untuk mempertanggungjawabkan secara moral atas tindakan-tindakannya. Oleh sebab itu setiap tindakan aparat hendaknya

didasarkan pada prinsip-prinsip moral dan etika sebagaimana diakui oleh konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya serta diterima oleh publik sebagai norma dan perilaku sosial yang telah matang. Oleh karena itu tidak berlebihan bila publik berharap agar perilaku para politisi dan aparat pemerintah didasarkan atas nilai-nilai moral. Akuntabilitas moral perlu dikembangkan untuk menghindari penyimpangan kepentingan.

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

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

adalah masyarakat umum, pejabat-pejabat terpilih maupun generasi-generasi yang akan datang.

Sedangkan Lembaga Administrasi Negara (2000;154) membedakan akuntabilitas menjadi tiga macam yaitu :

- 1) Akuntabilitas Keuangan, merupakan pertanggungjawaban mengenai integritas keuangan dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.
- 2) Akuntabilitas manfaat, pada dasarnya memberikan perhatian kepada hasil kegiatan pemerintahan.
- 3) Akuntabilitas prosedural, yaitu pertanggungjawaban mengenai apakah suatu prosedur penetapan dan pelaksanaan suatu kebijakan telah mempertimbangkan masalah moralitas, etika kepastian hukum, dan ketaatan pada keputusan politis untuk mendukung pencapaian tujuan akhir yang telah ditetapkan.

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

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

5) Pengertian Kinerja

Pengertian kinerja menurut Timple (1992:231) dipersamakan dalam Bahasa Inggris yaitu "*performance*".

Menurut Echlos dan Shadily (1986;97) kalau dilihat dalam Kamus Bahasa Inggris kata "*performance*" diartikan sebagai daya guna, prestasi atau hasil.

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

Berdasarkan hal di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah perbuatan, penampilan, prestasi, daya guna dan unjuk kerja dari suatu organisasi atau individu yang dapat ditunjukkan secara nyata dan dapat diukur.

Adapun beberapa jenis kinerja menurut Sudarto (1999:3) :

- 1) Kinerja organisasi, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif atau kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi orang.
- 2) Kinerja proses, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standart kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
- 3) Kinerja individu, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari hasil kerja individu (produktivitas kerja), dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam diri

individu yang membutuhkan standart kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi individu.

Dengan adanya beberapa kinerja yang telah disebutkan diatas, kinerja perseorangan harus lebih diperhatikan karena kinerja orang merupakan hasil kumpulan kinerja seseorang.

Siagian (1998;) mengemukakan bahwa pegawai mempunyai peranan yang sangat menentukan dalam suatu organisasi, oleh karena itu pegawai perlu berada pada kondisi unggul. Artinya mampu mewujudkan perubahan dengan secara inoiaif dan proaktif. Untuk melihat apakah pegawai dapat memenuhi kriteria unggul dengan kinerja yang tinggi, yaitu:

- 1) Pegawai yang menampilkan kinerja unggul dapat diuji dengan standart eksternal dan bukan hanya standart internal. Yang dimaksud standart eksternal ialah standart yang dituntut oleh masyarakat dan praktek-praktek kerja yang terjadi dalam berbagai organisasi diluar birokrasi pemerintahan. Misalnya dalam pemberian pelayanan, standart yang diharapkan oleh masyarakat adalah kecepatan, keramahan dan kecermatan. Jika birokrasi menggunakan pendekatan legalistik dalam pemberian pelayanan, kecenderungan terpenuhinya persyaratan kecermatan memang tinggi akan tetapi, sering terjadi kelambanan dan sikap yang kaku. Kenyataan bahwa birokrasi bekerja lamban dan berbelit-belit sering mengemukakan dalam bentuk keluhan yang timbul di masyarakat. Yang dimaksud dengan praktek-praktek yang terjadi diluar organisasi birokrasi adalah cara kerja dunia bisnis dan berinteraksi dengan

para pelanggannya selalu bekerja cepat, tidak bertele-tele. Hal itu dimaksudkan sebagai bagian dari kritikal dari upaya memuaskan konsumen karena kinerja suatu perusahaan terutama diukur dari tingkat kepuasan pelanggan.

- 2) Kinerja yang nyatanya ditampilkan sedekat mungkin dengan kinerja potensial. Harus diakui bahwa sulit menentukan organisasi dimanapun yang kinerjanya setara betul dengan kemampuan potensial yang dimilikinya. Artinya, biasa terdapat kesenjangan antara kinerja nyata dengan kinerja yang sesungguhnya dapat ditampilkan. Pentingnya peningkatan kinerja birokrasi pemerintah harus dilihat dari sudut ini. Dengan kata lain, peningkatan kinerja diarahkan pada pengurangan kesenjangan. Kondisi idealnya adalah kesenjangan dapat dihilangkan. Dengan sasaran seperti itu, lambat laun birokrasi akan terus berupaya meningkatkan kinerjanya.
- 3) Harus diupayakan agar birokrasi tidak cepat merasa puas. Artinya, meskipun kinerjanya di masa lalu dianggap sudah cukup memuaskan, perlu ditanamkan kesadaran bahwa kinerja yang memuaskan di masa lalu belum tentu dapat diterima sebagai kinerja yang memuaskan di masa yang akan datang. Alasannya ialah karena tuntutan masyarakat yang semakin meningkat, baik dalam arti intensitasnya maupun frekuensinya.
- 4) Dalam lingkungan birokrasi perlu ditumbuhkan dan dipelihara iklim persaingan yang positif. Biasanya dalam lingkungan birokrasi terdapat satuan yang dianggap hebat kinerjanya. Kehebatan tersebut memang harus berdasarkan penelitian dan penilaian kinerja organisasional, juga

harus bersikap netral dan merupakan pihak yang tidak berkepentingan sehingga penilaiannya bersifat obyektif. Dengan demikian, yang dimaksud dengan iklim persaingan ialah bahwa berbagai instansi berupaya menampilkan kinerja yang sama bahkan lebih dari kinerja yang dianggap hebat itu.

- 5) Peningkatan kinerja harus selalu dikaitkan dengan penerapan prinsip efisiensi. Artinya, dalam upaya menampilkan kinerja yang memuaskan, suatu sistem bekerja sedemikian rupa sehingga hanya menggunakan sebagian sarana, daya, dan dana yang dialokasikan untuk menyelenggarakan fungsinya. Jadi prinsip efisiensi yang lebih tepat ialah sasaran yang ditetapkan baginya tercapai tanpa harus menghabiskan sarana, daya dan dana yang tersedia.
- 6) Organisasi dengan kinerja tinggi menjadi contoh bagi organisasi lain dan sekaligus menjadi sumber ide bagi mereka. Dengan kata lain, satuan organisasi dengan kinerja tinggi mempunyai karakteristik yang khas, yaitu mampu menampilkan kinerja yang paling tinggi dibandingkan dengan berbagai satuan kerja lainnya.
- 7) Organisasi dengan kinerja tinggi mampu memenuhi persyaratan ideal yang dituntut oleh kondisi budaya organisasi itu berada dan bergerak. Faktor ini penting mendapatkan tekanan karena, meskipun setiap organisasi mempunyai budaya sendiri, budaya tersebut harus digali dan diangkat dari budaya nasional. Budaya nasional membuat suatu masyarakat bangsa mempunyai jati diri sendiri yang tercerminkan pula pada birokrasinya. Dalam kaitan ini, harus ditekankan bahwa budaya organisasi harus kuat

sehingga dipersepsikan mempunyai makna yang sama bagi seluruh anggotanya. Di lain pihak, masih memungkinkan modifikasi elemen tertentu di dalamnya apabila dituntut oleh perubahan yang terjadi dilingkungan.

Menurut Moekijat (1995:99) penilaian pelaksanaan pekerjaan ialah : merupakan suatu proses penilaian individu mengenai pelaksanaan pekerjaannya di tempat kerja untuk memperoleh kemajuan secara sistimatis. Untuk itu, penilaian kinerja seorang pegawai pada prinsipnya dapat dilihat dari tingkat kemajuan yang telah dicapai dalam bekerja. Kemudian guna menjamin obyektifitas pegawai yang memiliki kriteria dengan kinerja tinggi, perlu diadakan penilaian pelaksanaan pekerjaan dari pegawai dalam suatu unit organisasi.

Dwiyanto, (2006:50) mengemukakan beberapa kriteria dalam melihat kinerja organisasi pelayanan publik antara lain :

1) Efisiensi

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

2) Efektivitas

Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai.

Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi.

3) Keadilan

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

4) Daya tanggap

Berbeda dengan bisnis yang dilaksanakan oleh pihak swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintahan akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh karena itu kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

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

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

Dengan melihat berbagai penjelasan diatas, dapat digambarkan bahwa kriteria kinerja yang baik dapat dicapai dengan dimulai dari peningkatan sumber daya manusianya. Dalam hal ini, pegawai sebagai subyek yang harus

ditingkatkan mutunya. Dengan peningkatan mutu sumber daya manusia dari pegawai maka mutu kinerja yang unggul dapat dicapai.

d. **Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN)**

Berdasarkan Undang Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara dijelaskan bahwa Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah.

Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, Pegawai ASN terdiri atas Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)

Dalam Undang Undang tersebut juga dijelaskan bahwa Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS **merupakan Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian dan memiliki nomor induk pegawai secara nasional, sedang** Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) merupakan Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan kebutuhan Instansi Pemerintah dan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014.

Pegawai ASN berkedudukan sebagai unsur aparatur negara, dimana dalam melaksanakan tugas sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan

Instansi Pemerintah. Dan Pegawai ASN harus bebas dari pengaruh dan intervensi semua golongan dan partai politik.

Pegawai ASN berfungsi sebagai, (a) pelaksana kebijakan publik; (b) pelayan publik; dan (c) perekat dan pemersatu bangsa.

Pegawai ASN bertugas dalam melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; serta mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme

Adapun Hak dan Kewajiban Pegawai ASN adalah;

- 1) Hak pegawai Aparatur Sipil Negara sebagai PNS
 - a) gaji, tunjangan, dan fasilitas;
 - b) cuti;
 - c) jaminan pensiun dan jaminan hari tua;
 - d) perlindungan; dan
 - e) pengembangan kompetensi.

Sedang Hak PPPK adalah memperoleh:

- a) gaji dan tunjangan;
- b) cuti;
- c) perlindungan; dan
- d) pengembangan kompetensi.

2) Kewajiban Pegawai ASN adalah wajib:

- a) setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintah yang sah;
- b) menjaga persatuan dan kesatuan bangsa;
- c) melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang;
- d) menaati ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e) melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab;
- f) menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasan;
- g) menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- h) bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

b. Manajemen Pegawai ASN

Undang Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 menegaskan bahwa Manajemen ASN adalah pengelolaan ASN untuk menghasilkan Pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme

Selanjutnya dijelaskan dalam Penjelasan Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 bahwa untuk mewujudkan tujuan nasional, dibutuhkan Pegawai ASN.

Pegawai ASN disertai tugas untuk melaksanakan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan tugas pembangunan tertentu. Tugas pelayanan publik dilakukan dengan memberikan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan Pegawai ASN. Adapun tugas pemerintahan dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan fungsi umum pemerintahan yang meliputi pendayagunaan kelembagaan, kepegawaian, dan ketatalaksanaan. Sedangkan dalam rangka pelaksanaan tugas pembangunan tertentu dilakukan melalui pembangunan bangsa (*cultural and political development*) serta melalui pembangunan ekonomi dan sosial (*economic and social development*) yang diarahkan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran seluruh masyarakat.

Untuk dapat menjalankan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan tugas pembangunan tertentu, Pegawai ASN harus memiliki profesi dan Manajemen ASN yang berdasarkan pada Sistem Merit atau perbandingan antara kualifikasi, kompetensi, dan kinerja yang dibutuhkan oleh jabatan dengan kualifikasi, kompetensi, dan kinerja yang dimiliki oleh calon dalam rekrutmen, pengangkatan, penempatan, dan promosi pada jabatan yang dilaksanakan secara terbuka dan kompetitif, sejalan dengan tata kelola pemerintahan yang baik. Manajemen ASN terdiri atas Manajemen PNS dan Manajemen PPPK yang perlu diatur secara menyeluruh dengan menerapkan norma, standar, dan prosedur. Adapun Manajemen PNS meliputi penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat dan jabatan, pengembangan karier, pola karier, promosi, mutasi, penilaian kinerja, penggajian dan tunjangan, penghargaan, disiplin, pemberhentian, jaminan pensiun dan jaminan hari tua, dan perlindungan. Sementara itu, untuk Manajemen PPPK meliputi penetapan kebutuhan,

pengadaan, penilaian kinerja, gaji dan tunjangan, pengembangan kompetensi, pemberian penghargaan, disiplin, pemutusan hubungan perjanjian kerja, dan perlindungan

B. Kualitas Pelayanan Prima

a. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelayanan.

Sinambela (2006:6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- 1) Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas pengguna jasa;
- 2) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar pelayanan publik yang di berikan berkualitas tentu saja kedua kualitas di maksud harus di penuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat di memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan.

Menurut Sinambela (2006:7) bahwa berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

- 1) Ketiadaan komitmen dari manajemen.

- 2) Ketiadaan pengetahuan dan kekurangan pemahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
- 3) Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan publik.
- 4) Ketidak tepatan perencanaan manajemen kualitas yang di jadikan pedoman dalam pelayanan publik.
- 5) Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan.
- 6) Ketidak sesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
- 7) Ketidak cukupan sumber daya dan dana.
- 8) Ketidak tepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat di simpulkan kualitas adalah suatu pelayanan yang di berikan dan lakukukan dengan baik dan bertanggung jawab sehingga pelayanan yang di berikan kepada penerima jasa memuaskan bagi penerima pelayanan.

b. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler dalam Lukman (2000:8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Lukman (2000:8) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

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

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

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

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

c. Pengertian Pelayanan Prima

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

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

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

Sedangkan menurut Sugiarto (2002:156), pelayanan prima adalah “upaya yang mampu diberikan oleh setiap petugas pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sehingga tercapai suatu kepuasan”.

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

- 1) Terdapat pelayanan yang sama dan merata, tidak adanya diskriminasi yang diberikan aparat kepada semua masyarakat. Pelayanan tidak menganak tirikan dan menganak emaskan keluarga, pangkat, suku bangsa, agama, dan

tanpa memandang status ekonomi. Hal yang membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari pihak pegawai suatu instansi.

- 2) Pelayanan yang diberikan harus tepat waktu, pelayanan yang diberikan aparat yang mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya karena seiring dengan makin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.
- 3) Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Hal ini berarti pegawai harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan. Pegawai tidak harus terikat peraturan yang berlaku bila masyarakat membutuhkan bantuan di luar jam dinas, dengan demikian aparat dituntut untuk mampu dan wajib memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

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

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

yang setinggi-tingginya dengan maksud untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

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

Menurut Tjiptono (2002:58), pelayanan prima terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent Service*" yang secara harafiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau menjadi prima manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

d. Hakikat Dan Tujuan Pelayanan Prima

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

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

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

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

- a. Kemampuan (*ability*)
- b. Sikap (*attitude*)
- c. Penampilan (*appearance*)
- d. Perhatian (*attention*)
- e. Tindakan (*action*)
- f. Tanggung jawab (*accounttability*)

Sedangkan menurut Tjiptono (2002:58) pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari empat unsur pokok antara lain sebagai berikut, (a) Kecepatan, (b) Ketepatan, (c) Keramahan, (d) Kenyamanan.

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

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

E. Anggapan Dasar dan Hipotesis

1. Anggapan Dasar

Arikunto (2010:104), memberikan pengertian bahwa setelah penelitian menjelaskan permasalahan secara jelas, yang dipikirkan selanjutnya adalah suatu gagasan tentang letak persoalan atau masalahnya dalam hubungan yang lebih luas. Dalam hal ini peneliti harus dapat memberikan sederetan asumsi yang kuat tentang kedudukan permasalahannya. Asumsi yang diberikan tersebut ialah yang dinamakan asumsi dasar atau anggapan dasar.

Adapun yang menjadi anggapan dasar dalam penelitian ini adalah : Akuntabilitas kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat mempengaruhi proses pelaksanaan pemberian pelayanan prima yang berkualitas pada suatu instansi pemerintah.

2. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu bagian penting dari suatu penelitian.

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

Sugiyono (2008;64), mengatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

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

Berdasarkan pendapat di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : Ada pengaruh akuntabilitas kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap kualitas pelayanan prima di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Arikunto (2010:12), mengemukakan penelitian kuantitatif, sesuai dengan namanya banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian juga pemahaman akan kesimpulan :⁴¹ ian akan lebih baik apabila juga disertai tabel, grafik, bagan, gambar atau tampilan lain.

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

B. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah batasan tentang tinjauan konsep yang telah diklasifikasikan ke dalam bentuk variabel yang akan diteliti.

Selain itu definisi operasional merupakan unsur penelitian yang memberikan batasan pengukuran suatu variabel.

Yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel X (variabel bebas) adalah Akuntabilitas Kinerja ASN

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya yaitu akuntabilitas kinerja ASN. Akuntabilitas kinerja ASN yaitu pertanggung jawaban aparatur sipil negara dalam menjalankan tugas kepada yang menerima pelayanan atau jasa sesuai dengan tanggung jawabnya untuk menentukan bagaimana metode cara bekerja sehingga yang ingin dicapai dapat terlaksana dengan baik sesuai yang telah ditetapkan.

Yang menjadi indikator-indikatornya sebagai berikut :

- a. Adanya tanggung jawab;

yaitu tanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara tepat dan tepat sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- b. Adanya hasil kerja yang baik;

yaitu sesuatu hasil kerja yang dicapai oleh pegawai.
- c. Adanya prestasi kerja yang baik dalam memberikan pelayanan prima

2. Variabel Y (variabel terikat) adalah kualitas pelayanan ;

Adapun yang menjadi indikator-indikatornya yaitu:

- a. Adanya Kesederhanaan Prosedur pelayanan, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Adanya Kejelasan.

Yaitu kejelasan dalam hal :

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan .
- 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

- c. Adanya tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan atau aparat yang bertanggung jawab atas pemberian pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan .

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah subjek yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah pegawai yang ada pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang yang berjumlah 40 (empat puluh) orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:91), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Untuk menentukan sampel menentukan sampel secara keseluruhan Sugiono, (2012:96), memberikan peluang sama kepada anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Dengan demikian sampel responden dalam penelitian ini berjumlah 40 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Data Primer

Yaitu pengumpulan data dimana peneliti turun langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data dan fakta yang berkenaan dengan masalah yang diteliti.

Kegiatan ini dilakukan dengan cara penyebaran Questioner.

Questioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket daftar pertanyaan dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan.

Bobot nilai angket yang ditentukan yaitu :

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

2. Data Sekunde;

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

E. Teknik Analisis Data

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

1. Koefisien Korelasi Product Moment

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

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

Dengan keterangan rumus sebagai berikut :

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

N = jumlah sampel

XY = Perkalian antara variabel X dan Y

X^2 = Variabel bebas yang telah dikuadratkan

Y^2 = Variabel terikat yang telah dikuadratkan

Untuk mengetahui adanya hubungan atau tinggi rendahnya hubungan atau tinggi rendahnya tingkat hubungan kedua variabel berdasarkan nilai r (koefisien korelasi) digunakan penafsiran atau interpretasi dapat dilihat dari interval angka-angka, untuk itu peneliti menggunakan skala angka seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1

PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN INTERPRETASI
KOEFSIEN KORELASI PRODUCT MOMENT

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

Sumber : Sugiyono, (2008;184)

2. Uji Determinasi

Untuk mengukur seberapa besar hubungan antara variabel x dan variabel y dengan menggunakan rumus determinasi yang dikemukakan Sugiyono (2008;185), yaitu:

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

Keterangan :

D : Determinasi

r xy : koefisien korelasi

3. Uji Regresi Linier

Untuk memprediksikan seberapa jauh koefisien variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) maka digunakan uji regresi linier dengan rumus yang dikemukakan Sugiyono (2008;188)

$Y = a + bX$, dimana

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

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

Keterangan :

- Y = Nilai yang diprediksi
- a = Konstanta atau bila harga X=0
- b = Koefisien regresi
- X = Nilai variabel bebas (independent)

F. Lokasi Penelitian Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, dan waktu penelitian bulan Desember 2016 sampai dengan bulan Maret 2017.

G. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Kabupaten Aceh Tamiang

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang yang merupakan lembaga teknis daerah yang berlokasi di jalan Ir. H. Juanda Nomor 69 Karang Baru tepatnya berada dilingkungan kompleks perkantoran pemerintahan Kabupaten Aceh Tamiang, dengan jumlah pegawai seluruhnya 40 orang pegawai ASN dan 17 orang pegawai honor (Pegawai Tidak Tetap) dan dibagi kedalam beberapa bidang serta bersifat struktural.

Kondisi kantor Bappeda Kabupaten Aceh Tamiang cukup baik dengan sarana prasarana yang cukup baik dengan lingkungan yang mendukung baik kebersihan dan kelengkapan alat-alat kantor.

2. Visi dan Misi Organisasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang

Adapun rumusan Visi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang yaitu :

“Terwujudnya Kesejahteraan Masyarakat Kabupaten Aceh Tamiang Lahir dan Batin Berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 dengan Menjalankan Syariat Islam Secara Kaffah”

Sedangkan Misi Badan Perencanaan Pembangunan daerah kabupaten Aceh Tamiang :

- a. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan menyediakan fasilitas Pendidikan yang berkualitas dan terjangkau;
- b. Meningkatkan Infrastruktur dalam Kabupaten Aceh Tamiang;
- c. Meningkatkan Perekonomian Rakyat;
- d. Memanfaatkan potensi Sumber Daya Alam (SDA) berwawasan lingkungan;
- e. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah ;
- f. Meningkatkan Pemahaman dan Pengalaman Syariat Islam yang benar melalui dakwah – dakwah Islamiyah dan lain – lain ;

- g. Meningkatkan Potensi obyek – obyek wisata serta pengembangannya melalui pemabngunan prasarana pendukung;
- h. Meningkatkan fungsi dan Peranan Perempuan dalam proses dan pelaksanaan pembangunan;
- i. Meningkatkan Sektor Pertanian dan Perkebunan
- j. Meningkatkan Peranan Pemuda dan Perkebunan;
- k. Meningkatkan Perikanan dan Kelautan
- l. Memberdayakan Sumber Daya Hutan secara optimal melalui peningkatan produksi hasil hutan;
- m. Meningkatkan Kualitas Kesehatan Masyarakat;
- n. Menegakkan Supremasi Hukum melalui peningkatan kesadaran masyarakat tentang hokum dan pelaksanaan hokum bagi aparaturnya yang berwenang;
- o. Mengupayakan kestabilan politik;
- p. Meningkatkan kinerja Aparatur Pemerintah
- q. Meningkatkan pelayanan air bersih yang berkualitas dan kuantitas;
- r. Meningkatkan pengawasan untuk mengatasi KKN baik bagi aparaturnya tingkat Kabupaten maupun tingkat Desa;
- s. Mengusahakan lapangan kerja bagi masyarakat secara bertahap;
- t. Melestarikan dan meningkatkan kesenian dan kebudayaan;
- u. Mengusahakan investor untuk dapat menanamkan modalnya di Kabupaten Aceh Tamiang baik dari dalam negeri maupun luar negeri;
- v. Meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait dan unsur muspida dalam Kabupaten Aceh Tamiang.

3. Struktur/Susunan Organisasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang

Susunan Organisasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, terdiri dari :

- a. Kepala Badan;
 - b. Sekretariat;
 - c. Bidang Ekonomi;
 - d. Bidang Sarana dan Prasarana;
 - e. Bidang Penelitian dan Pengembangan
 - f. Bidang Perencanaan Program dan Evaluasi
 - g. Unit Pelaksana Teknis Badan
 - h. Kelompok Jabatan Fungsional
- 1) Sekretariat terdiri dari :
 - a) Sub Bagian Umum
 - b) Sub Bagian Program dan Pelaporan
 - c) Sub Bagian Keuangan
 - 2) Bidang Ekonomi terdiri dari :
 - a) Sub Bidang Pengembangan Produksi dan Produktivitas
 - b) Sub Bidang Pengembangan Usaha, Pariwisata, Perdagangan Perindustrian dan Koperasi
 - c) Sub Bidang Pembiayaan Pembangunan, Modal dan Investasi

- 3) Bidang Sarana dan Prasarana terdiri dari :
 - a) Sub Bidang Pekerjaan Umum, Perumahan dan Permukiman
 - b) Sub Bidang Penataan Wilayah, Lingkungan Hidup dan SDA
 - c) Sub Bidang Perhubungan, Transportasi dan Komunikasi
 - 4) Bidang Keistimewaan Aceh dan SDM terdiri dari :
 - a) Sub Bidang Pengembangan Kualitas SDM, Keistimewaan Aceh dan Kebudayaan
 - b) Sub Bidang Sosial, Pemberdayaan Masyarakat Kampung, Transmigrasi dan Ketenagakerjaan
 - c) Sub Bidang Kesehatan dan Kesejahteraan
 - 5) Bidang Penelitian dan Pengembangan terdiri dari :
 - a) Sub Bidang Penelitian dan Pengembangan Ekonomi
 - b) Sub Bidang Penelitian dan Pengembangan Sosial dan Pemerintahan
 - c) Sub Bidang Penelitian dan Pengembangan Inovasi dan Teknologi
 - 6) Bidang Program dan Evaluasi terdiri dari :
 - a) Sub Bidang Perencanaan Program
 - b) Sub Bidang Pemantauan dan Evaluasi
 - c) Sub Bidang Data dan Statistik
- 4. Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang**

a. Kepala Badan

- 1) Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekda ;
- 2) Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah mempunyai tugas :
 - a) Memimpin dan membina pengorganisasian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dalam pelaksanaan tugas yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kebijakan pemerintah daerah;
 - b) Menyiapkan Kebijakan Umum Daerah dibidang Perencanaan Pembangunan;
 - c) Menetapkan kebijakan teknis dibidang Perencanaan Pembangunan Daerah, Pemantauan di daerah yang menjadi tanggungjawabnya sesuai dengan kebijakan umum yang ditetapkan oleh Bupati;
 - d) Melakukakn koordinasi dan kerjasama dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya dibidangPerencanaan Pembangunan di Daerah.

Untuk untuk menyelenggarakan tugas tersebut di atas, Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah mempunyai fungsi :

- 1) Pelaksanaan pengendalian urusan ketatausahaan badan;
- 2) Pelaksanaan pengendalian penyusunan program kerja jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang;

- 3) Pelaksanaan pengendalian kebijakan teknis dibidang perencanaan ekonomi, pembangunan sarana dan prasarana, pembangunan keistimewaan Aceh dan SDM, Penelitian, evaluasi dan pengembangan Pembangunan;
- 4) Pelaksanaan pengendalian pengelolaan data dan informasi dibidang perencanaan perekonomian, pembangunan sarana dan prasarana, pembangunan keistimewaan Aceh dan SDM, penelitian, evaluasi dan pengembangan pembangunan
- 5) Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan terhadap kegiatan program kerja dibidang perencanaan perekonomian, pembangunan sarana dan prasarana, pembangunan keistimewaan Aceh dan SDM, penelitian, evaluasi dan pengembangan pembangunan
- 6) Pelaksanaan Pengendalian pemantauan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan dibidang perencanaan perekonomian, pembangunan sarana dan prasarana, pembangunan keistimewaan Aceh dan SDM, penelitian, evaluasi dan pengembangan pembangunan
- 7) Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya dibidang perencanaan perekonomian, pembangunan sarana dan prasarana, pembangunan keistimewaan Aceh dan SDM, penelitian, evaluasi dan pengembangan pembangunan;

- 8) Pelaksanaan Pembinaan unit pelaksana teknis badan; dan
- 9) Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugasnya.

b. Sekretaris Badan;

- 1) Sekretariat adalah unsur pembantu kepala badan dibidang pembinaan dan pengelolaan administrasi;
- 2) Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada kepala badan.
- 3) Sekretaris mempunyai tugas melakukan pembinaan dan pengelolaan administrasi umum yang meliputi perlengkapan, peralatan, rumah tangga, administrasi keuangan, kepegawaian, penataan arsip, dokumentasi, ketatalaksanaan, hubungan masyarakat, penyusunan perencanaan strategis, program kerja, evaluasi dan pelaporan serta pelayanan administrasi kepada seluruh unit kerja dilingkungan badan.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana tersebut pada Sekretariat mempunyai fungsi :

- a) Pembinaan dan pengelolaan administrasi umum yang meliputi kepegawaian, keuangan, perlengkapan, kerumahtanggaan, penata arsip, dokumentasi dan hubungan masyarakat serta organisasi dan ketatalaksanaan;
- b) Pengkoordinasian penyusunan kegiatan tahunan, rencana strategis jangka pendek dan jangka panjang;

- c) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dibidang penyusunan perencanaan kegiatan;
- d) Penyiapan bahan dan pengkoordinasian pelaksanaan evaluasi dan pelaporan secara berkala;
- e) Penyusunan laporan Akuntabilitas Kinerja badan Organisasi dan Ketatalaksanaan;
- f) Penyiapan data, informasi hubungan masyarakat;
- g) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan bidang tugasnya.

Sekretariat terdiri dari :

- a) Sub Bagian Umum dan kepegawaian yang mempunyai tugas melakukan pengelolaan administrasi umum, administrasi keuangan yang meliputi ketatausahaan, surat menyurat, penata arsip, dokumentasi, kerumahtanggaan, perlengkapan, perjalanan dinas, hubungan masyarakat dan pengumpulan bahan rencana anggaran, pembukuan, verifikasi, penbedaharaan, pertanggungjawaban keuangan serta pengelolaan tata usaha kepegawaian, kebutuhan pegawai, mutasi pegawai, peningkatan sumber daya aparatur dan pembinaan organisasi ketatalaksanaan.
- b) Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melakukan pengolaan administrasi keuangan serta penyusunan Akuntabilitas Kinerja Badan dan Inventarisasi.

- c) Sub Bagian Penyusunan Program dan Pelaporan mempunyai tugas mengumpulkan dan mempersiapkan data untuk bahan perumusan kebijaksanaan perencanaan program tahunan, rencana strategis, jangka pendek dan jangka panjang, evaluasi dan pelaporan.
- c. Bidang Perencanaan Pembangunan Perekonomian dan Ketenagakerjaan
 - 1) Bidang Perekonomian dan ketenagakerjaan adalah unsur pelaksana teknis di bidang Perekonomian dan ketenagakerjaan
 - 2) Bidang Perekonomian dan ketenagakerjaan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan.

Bidang Perekonomian dan Ketenagakerjaan melakukan tugas dan koordinasi perencanaan pengembangan produksi, produktivitas, investasi, usaha dan pembiayaan pembangunan ketenagakerjaan.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana tersebut, Bidang Perencanaan Pembangunan Perekonomian dan ketenagakerjaan mempunyai fungsi :

- a) Pelaksanaan kegiatan perencanaan pembangunan ekonomi rakyat, pertanian, industry, perdagangan, penanam modal, koperasi dan UKM serta pembangunan dunia usaha dan jasa;
- b) Pengkoordinasikan dan pengintegrasian rencana pembangunan perekonomian rakyat, pertanian, industri, perdagangan penanaman modal koperasi UKM serta pengembangan dunia usaha dan jasa yang disusun oleh instansi perangkat daerah;

- c) Pelaksanaan inventarisasi permasalahan dibidang perekonomian serta perumusan langkah – langkah kebijaksanaan untuk pemecahan masalah dibidang perekonomian.
- d) Pelaksanaan dan pengkoordinasian penyusunan program tahunan dibidang ekonomi yang meliputi pertanian, industry, perdagangan, penanaman modal, koperasi dan UKM serta pengembangan dunia usaha dan jasa dalam rangka melaksanakan program/ kegiatan yang diusulkan kepada pemerintah daerah provinsi untuk dimasukkan kedalam program dan kegiatan provinsi dan yang diusulkan program dan kegiatan kepada pemerintah pusat dan untuk dimasukkan kedalam program tahunan nasional;
- e) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan bidang tugasnya masing – masing.

Bidang Perekonomian terdiri dari :

- a. Sub Bidang Pengembangan Produktif dan Produktivitas mempunyai tugas mempersiapkan bahan penyusunan rencana dan program pembangunan pertanian tanaman pangan dan horticultural, perternakan kelautan dan perikanan, kehutanan dan perkebunan serta ketahanan pangan didaerah;
- b. Sub Bidang pengembangan, Usaha, Pembiayaan Pembangunan dan Ketenagakerjaan mempunyai tugas mempersiapkan bahan penyusunan rencanan dan program pembangunan di bidang industry dan perdagangan, pembangunan pekoperasian, penanaman modal dan UKM serta pengembangan dunia usaha dan jasa serta perkembangan investasi daerah.

d. Bidang Perencanaan Pembangunan Sarana dan Prasarana

- 1) Bidang Perencanaan Pembangunan Sarana dan Prasarana adalah unsur pelaksana teknis di bidang Perencanaan Pembangunan sarana dan prasarana
- 2) Bidang Perencanaan Pembangunan sarana dan Prasarana dipimpin oleh seorang Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan.

Bidang Perencanaan Sarana dan Prasarana mempunyai tugas dalam melakukan dan mengkoordinasi pelaksanaan kegiatan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, informasi dan telematika, energy dan sumber daya alam, pengairan dan pemukiman, lingkungan lingkungan hidup dan penataan wilayah serta pertanahan,

Bidang Perencanaan Pembangunan sarana dan Prasarana mempunyai fungsi :

- 1) Mengendalikan kegiatan penyiapan bahan sesuai dengan jenis dan klasifikasinya dalam rangka perumusan perencanaan pembangunan pengembangan infrastruktur, ilmu pengetahuan dan teknologi, informasi dan telematika, energy dan sumber daya alam, pengairan dan pemukiman, lingkungan hidup dan penataan wilayah serta pertanahan dan kerjasama pembangunan antar wilayah;
- 2) Mengkoordinasikan penyusunan perencanaan program tahunan, jangka menengah dan jangka panjang meliputi pengetahuan dan teknologi, informasi dan telematika, energy dan sumber daya alam, pengairan dan pemukiman, lingkungan hidup dan penataan wilayah serta pertanahan dan

kerjasama pembangunan antar wilayah dalam rangka peningkatan pengelolaan infrastruktur;

- 3) Mengkoordinasikan rencana pembangunan yang meliputi ilmu pengetahuan dan teknologi, informasi dan telematika, energy dan sumber daya alam, pengairan dan pemukiman, lingkungan hidup dan penataan wilayah serta pertanahan dan kerjasama pembangunan antar wilayah dalam rangka peningkatan pembangunan infrastruktur;
- 4) Mengendalikan kegiatan analisis permasalahan infrastruktur yang meliputi ilmu pengetahuan dan teknologi, informasi dan telematika, energy dan sumber daya alam, pengairan dan pemukiman, lingkungan hidup dan penataan wilayah serta pertanahan dan kerjasama pembangunan antar wilayah dalam rangka pencapaian sasaran yang optimal;
- 5) Melakukan koordinasi dengan instansi dan atau lembaga terkait lainnya sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan kegiatan.

e. Bidang Perencanaan Pembangunan Sarana Prasarana terdiri dari :

- 1) Sub Bidang Pengembangan Infrastruktur, Ilmu Pengetahuan dan Teknologi mempunyai fungsi tugas;

Mengkoordinir kegiatan penyiapan bahan sesuai dengan jenis dan sifatnya dalam rangka perumusan perencanaan di bidang perhubungan darat, laut, udara dan angkutan sungai, permukiman, ilmu pengetahuan dan teknologi serta informasi dan telematika, Mengelola kegiatan perumusan program pembangunan berdasarkan hasil penyiapan bahan dalam rangka peningkatan bidang sarana dan prasarana wilayah,

Melaksanakan kegiatan pengelolaan data berdasarkan inventarisasi, identifikasi dan peninjauan langsung dalam rangka pengendalian dan pengawasan perencanaan di bidang perhubungan darat, laut, udara dan angkutan sungai, pemukiman, ilmu pengetahuan dan teknologi serta informasi dan telematika.

- 2) Sub Bidang Pengembangan Sumber Daya, Penataan Wilayah Dan Kerja Sama Pembangunan mempunyai fungsi;

Mengkoordinir kegiatan penyiapan bahan sesuai jenis dan sifatnya dalam rangka perumusan perencanaan di bidang sumber daya alam meliputi mineral dan energy, lingkungan hidup, pengairan dan pertanahan serta kerjasama pembangunan.

- f. Bidang Perencanaan Pembangunan Keistimewaan Aceh dan Sumber Daya Manusia

- 1) Bidang Perencanaan Pembangunan Keistimewaan Aceh dan SDM adalah unsur pelaksana teknis di bidang Perencanaan Pembangunan Keistimewaan Aceh dan SDM;

- 2) Bidang Perencanaan Pembangunan Keistimewaan Aceh dan SDM dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan;

Bidang Perencanaan Pembangunan Keistimewaan Aceh dan SDM mempunyai tugas melakukan dan mengkoordinasikan kegiatan penyusunan perencanaan pembangunan dibidang agama, pendidikan dan social

budaya, kesehatan dan kesejahteraan rakyat, kependudukan, catatan sipil dan keluarga sejahtera.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana tersebut, Bidang Perencanaan Keistimewaan Aceh dan SDM mempunyai fungsi :

- a) Pelaksanaan kegiatan perencanaan dibidang agama, pendidikan dan social budaya kesehatan dan kesejahteraan rakyat, kependudukan catatan sipil dan keluarga sejahtera;
- b) Pengkoordinasian dan pengintegrasian rencana pembanguna dibidang agama, pendidikan social budaya, kesehatan dan kesejahteraan rakyat, kependudukan, catatan sipil dan keluarga sejahtera;
- c) Pelaksanaan inventarisasi permasalahan di Bidang Perencanaan pembangunan keistimewaan Aceh dan SDM serta merumuskan langkah – langkah kebijaksanaan pemecahannya;
- d) Pelaksanaan dan pengkoordinasian penyusunan program tahunan dibidang Perencanaan pembangunan Keistimewaan Aceh dan SDM meliputi agama, pendidikan dan social budaya, kesehatan, kesejahteraan rakyat kependudukan, catatan sipil dan keluarga sejahtera dalam rangka pelaksanaan program/kegiatan-kegiatan yang diusulkan kepada pemerintah daerah provinsi untuk dimasukkan dalam program/kegiatan provinsi dan yang diusulkan kepada pemerintah pusat untuk dimasukan kedalam program kegiatan tahunan nasional;
- e) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan bidang tugasnya masing – masing.

g. Bidang Perencanaan Pembangunan Keistimewaan Aceh dan SDM terdiri dari :

- 1) Sub Bidang Pengembangan Kualitas SDM Keistimewaan Aceh dan Kebudayaan mempunyai tugas mempersiapkan bahan – bahan penyusunan rencana dan program pembangunan, agama, pendidikan dan social budaya, pemberdayaan perempuan, generasi muda serta olahraga;
- 2) Sub Bidang Penguatan pemerintah, Kependudukan Dan Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas mempersiapkan bahan penyusunan rencanan dan program pembangunan kesehatan, keluarga perumahan rakyat serta kependudukan, cacatan sipil dan keluarga sejahtera.

h. Bidang Perencanaan Pembangunan Penelitian Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan

- 1) Bidang Perencanaan Pembangunan Penelitian, pengendalian dan Evaluasi Pembangunan adalah unsur pelaksana teknis di bidang Penelitian, pengendalian dan Evaluasi Pembangunan;
- 2) Bidang Perencanaan Pembangunan Penelitian, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan.

Bidang Perencanaan Pembangunan penelitian, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan mempunyai tugas melaksanakan perumusan, kebijakana, koordinasi, evaluasi perencanaan pembangunan daerah dan penegembangana pembangunan serta pemantauan dan penilaian pembangunan.

Bidang Perencanaan Pembangunan Penelitian, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan mempunyai fungsi :

- a) Mengendalikan kegiatan pengelolaan dan analisa data meliputi hasil program dan kegiatan pembangunan daerah dalam rangka pelaksanaan pengendalian dan evaluasi pembangunan;
- b) Mengatur kegiatan penyajian data dan informasi melalui media massa dan elektronika dalam rangka perencanaan pembangunan di daerah;
- c) Mengawasi kegiatan penyajian data dan informasi berdasarkan jenis dan sifatnya dalam rangka pelaksanaan perencanaan dan pembangunan daerah;
- d) Mengendalikan kegiatan pengelolaan dan penyajian data melalui wibesite, buku – buku, bulletin, brosur, leaflet dan spanduk dalam rangka memenuhi pihak – pihak yang membutuhkan;
- e) Mengatur kegiatan monitoring dan evaluasi secara periodic untuk mengetahui hambatan yang terjadi dan mencari alternative pemecahnya;
- f) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai intruksi atasan agar tugas terbagi habis;
- g) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan secara berkala sebagai bahan untuk penyusunan program;

Bidang Perencanaan Pembangunan Penelitian Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan terdiri dari :

- a) Sub Bidang Data, Penelitian dan Pengembangan mempunyai tugas mengkoordinir kegiatan penyajian data dan informasi melalui kegiatan

pemantauan dan pengendalian serta evaluasi dalam rangka penyusunan laporan pelaksanaan perencanaan dan pembangunan;

- b) Sub Bidang Pemantauan dan Evaluasi pembangunan mempunyai tugas mengelola dan pembangunan berdasarkan monitoring, evaluasi, dan inventarisasi dalam rangka pengembangan dan pembangunan khusus dan melaksanakan pendataan, inventarisasi, identifikasi dan peninjauan langsung sesuai klasifikasi dan jenisnya dalam rangka pengendalian dan pengawasan perencanaan dan pengembangan pembangunan khusus.

Bagan Struktur Organisasi Badan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, sebagaimana tergambar dalam halaman berikut ini.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Data Penelitian yang diperoleh dari lapangan maupun dari hasil penyebaran angket diolah dan dianalisis berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan teknik penyebaran angket kepada responden tersebut, maka peneliti mengolah dan mentabulasi data dari tiap-tiap pertanyaan melalui langkah-langkah seperti yang telah dirumuskan sebelumnya. Dari hasil penelitian diperoleh data yang selanjutnya diuraikan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Tabel 4.1

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN
UMUR / USIA**

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

Sumber : Angket hasil penelitian tahun 2016

Berdasarkan tabel di atas, membuktikan bahwa pegawai yang berusia kurang dari 30 tahun cukup kecil, yakni 12,5%, sedangkan responden yang berusia antara 31-40 tahun relative besar, yakni ⁶⁶ sementara ada 30% yang berusia 41 tahun ke atas dan 12,5% berusia diatas 51 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa, pegawai yang dijadikan sebagai responden sudah lebih berpengalaman dan banyak mengetahui tentang masalah yang berhubungan dengan akuntabilitas kinerja. Angka yang relatif besar ada pada responden yang berusia 31 tahun keatas, maksudnya mayoritas responden selain berpengalaman juga sebagai pegawai yang terampil.

Tabel 4.2

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN
BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

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

Sumber : Angket hasil penelitian tahun 2016

Pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa responden lebih banyak laki-laki daripada perempuan sebanyak 62,5% sementara perempuan hanya 37,5%.

Dari angka tersebut membuktikan bahwa tingkat kreatifitas pegawai bekerja yang

berhubungan dengan tugas instansi pemerintah di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang lebih banyak dibutuhkan laki-laki daripada perempuan.

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

Tabel 4.3

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN
GOLONGAN RUANG PENGGAJIAN**

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

Sumber : Angket hasil penelitian tahun 2016

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

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai yang bekerja di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang rata-rata Golongan III.

1. Tabulasi Data Variabel Bebas (X) Akuntabilitas Kinerja ASN

Tabel 4.4

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI TANGGUNG
JAWAB DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT**

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

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.1

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang pegawai di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, para pegawai dalam memperoleh petunjuk dan arahan dari pimpinan dalam pelaksanaan tugas frekuensinya lebih besar, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 28 orang atau 70%, yang berarti cukup besar dan positif bagi pimpinan. sedangkan responden yang menjawab Kadang-kadang adalah 12 orang

atau 30 %, sementara tidak ada responden yang memberikan penilai negative terhadap tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.5

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

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

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.2

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden yang merasakan adanya pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan pada setiap harinya dapat diselesaikan sesuai jam kerja yang tersedia (tepat waktu) di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang frekuensinya lebih besar, hal ini terlihat dari jawaban responden yang menjawab Ya adalah 23 orang atau 58,33 %, sedangkan yang

menjawab Kadang-kadang 15 orang atau 38,33 %, sedangkan yang menjawab Tidak hanya 2 orang atau 3,34%. Hal ini membuktikan bahwa pegawai merasakan adanya tanggung jawab dari pimpinan.

Tabel 4.6

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

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

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.3

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, yang mendapatkan bimbingan dari pimpinan frekuensinya lebih besar, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 17 orang atau 43,33%, dan yang menjawab Kadang-kadang 15 orang atau 38,33%, sedangkan yang menjawab Tidak hanyalah 8 orang atau 18,34%.

Hal ini membuktikan bahwa para pegawai senantiasa mendapatkan bimbingan dari pimpinan lebih besar.

Tabel 4.7

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

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
1	Ya	28	70 %
2	Kadang-kadang	12	30 %
3	Belum	-	-
Jumlah		40	100 %

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.4

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, bahwa hasil kerja yang diperoleh sudah sesuai dengan standar pelayanan yang baik atau yang diharapkan, hal ini dapat terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 28 orang atau 70 %, dan yang menjawab Kadang-

kadang hanya 12 orang atau 30 %, sedangkan yang menjawab Belum dapat dikatakan tidak ada.

Hal ini membuktikan bahwa hasil kerja yang diperoleh sudah sesuai dengan standar pelayanan yang baik atau yang diharapkan.

Tabel 4.8

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

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

Sumber: Angket responden dari pertanyaan No.5

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, bahwa pimpinan sudah merasa puas terhadap hasil kerja yang telah laksanakan dalam memberikan pelayanan frekuensinya cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 31 orang atau 76,67 %, dan

yang menjawab Kadang-kadang adalah 9 orang atau 23,33 %, sedangkan yang menjawab Belum, sama sekali tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa pimpinan sudah merasa puas terhadap hasil kerja yang telah dilaksanakan dalam memberikan pelayanan cukup baik.

Tabel 4.9

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

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

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.6

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, menyatakan bahwa hasil kerja dalam memberikan pelayanan dapat digunakan sebagai dasar dalam memberikan penilaian kemajuan/prestasi kerja pegawai, dimana pegawai ASN sebagai responden memberikan apresiasi yang baik

terhadap hasil kerja dalam memberikan pelayanan. Setidaknya ada 88,57% responden menyatakan bahwa hasil kerja dalam memberikan pelayanan dapat digunakan sebagai dasar dalam memberikan penilaian kemajuan/prestasi kerja pegawai. Sementara ada 11,43% responden yang menyatakan bahwa hasil kerja dalam memberikan pelayanan dapat digunakan sebagai dasar dalam memberikan penilaian kemajuan/prestasi kerja pegawai bersifat kadang-kadang yaitu 5 orang.

Tabel 4.10

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI
INSENTIF YANG DITERIMA SUDAH SESUAI (SEPADAN) DENGAN
PRESTASI KERJA ATAU HASIL KERJA**

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

Sumber: Angket responden dari pertanyaan No.7

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, para pegawai ASN menyatakan bahwa insentif yang diterima sudah sesuai (sepadan) dengan prestasi kerja atau hasil kerja yang dilaksanakannya cukup baik, hal ini

terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya frekuensinya adalah 17 orang atau 43,33%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 15 orang atau 38,33%, sedangkan yang menjawab Tidak adalah 8 orang atau 18,34%. Hal ini membuktikan bahwa insentif yang diterima sudah sesuai (sepadan) dengan prestasi kerja atau hasil kerja yang dilaksanakan cukup baik.

TABEL 4.11

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI
PRESTASI KERJA YANG DIMILIKI DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT**

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

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.8

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, bahwa para pegawai memiliki prestasi kerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat frekuensinya cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 27 orang atau 66,67%, dan

yang menjawab Kadang-kadang adalah 13 orang atau 33,33%, sedangkan yang menjawab Tidak, sama sekali tidak ada. Dapat disimpulkan pegawai yang dijadikan sebagai responden memahami dan mengerti tentang prestasi kerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa para pegawai memiliki prestasi kerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Tabulasi Data Variabel Terikat (Y) Kualitas Pelayanan Prima

Berikut ini adalah analisis data yang berhubungan dengan Variabel terikat (Y) yaitu Kualitas Pelayanan Prima dilingkungan kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang.

Tabel 4.12

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KESEDERHANAAN
PROSEDUR PEMBERIAN PELAYANAN YANG DI BERIKAN TIDAK
BERBELIT-BELIT**

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

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.1

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, yang menyatakan kesederhanaan prosedur pemberian pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya frekuensi adalah 29 orang atau 73,33%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 11 orang atau 26,67%, sedangkan yang menjawab Tidak, sama sekali tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa kesederhanaan prosedur pemberian pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit sudah cukup baik sesuai dengan pelaksanaan tugas pegawai ASN.

Tabel 4.13

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KESEDERHANAAN PROSEDUR PELAYANAN YANG DIBERIKAN MUDAH DIPAHAMI

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

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.2

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang,

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

Tabel 4.14

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PROSEDUR PELAYANAN YANG DISELENGGARAKAN MUDAH DILAKSANAKAN

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

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.3

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, dalam hal prosedur pelayanan yang diselenggarakan mudah dilaksanakan frekuensinya cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang

menjawab Ya adalah 25 orang atau 61,67%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 15 orang atau 38,33%, sedangkan yang menjawab Tidak, sama sekali tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan yang diselenggarakan mudah dilaksanakan cukup baik.

Tabel 4.15

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI ADA KEJELASAN
UNTUK PERSYARATAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**

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

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.4

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, dalam hal ada kejelasan untuk persyaratan dalam memberikan pelayanan cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 27 orang atau 68,33%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 13 orang atau 31,67%, sedangkan yang menjawab Tidak, sama sekali tidak ada. Hal ini

membuktikan bahwa pegawai masih cukup baik dalam hal ada kejelasan untuk persyaratan dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.16

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI ADANYA
KEJELASAN DALAM MENYELESAIKAN PERSOALAN DALAM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN**

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

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.5

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, yang menyatakan adanya kejelasan dalam menyelesaikan persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 23 orang atau 58,33%, sedangkan yang menjawab Kadang-kadang 17 orang atau 41,67%. dan yang menjawab Tidak, sama sekali tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa pegawai di Badan Perencanaan

Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang dalam hal adanya kejelasan dalam menyelesaikan persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan cukup baik.

Tabel 4.17

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI
PEMBERIAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT, SESUAI
DENGAN PETUNJUK DAN ARAHAN PIMPINAN AGAR HASIL KERJA
BERKUALITAS**

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

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.6

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, mengenai memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan petunjuk dan arahan pimpinan agar hasil kerja berkualitas cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya frekuensi adalah 29 orang atau 73,33%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 11 orang atau 26,67%, sedangkan yang menjawab Tidak, sama sekali tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan petunjuk dan arahan pimpinan agar hasil kerja berkualitas cukup baik.

Tabel 4.18

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

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

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.7

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, dalam hal tanggung jawab pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan mendapat penghargaan dari pemerintah Daerah cukup baik. Hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 22 orang atau 55%, sedangkan yang menjawab Kadang-kadang adalah 13 orang atau 33,33%, dan yang menjawab Tidak adalah 5 orang atau 11,67%. Hal ini membuktikan bahwa tanggung jawab pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan mendapat penghargaan dari pemerintah Daerah cukup baik.

Tabel 4.19

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI TANGGUNG
JAWAB PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN TELAH SESUAI DENGAN PEDOMAN PELAKSANAAN
PEKERJAAN**

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

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.8

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, dalam hal tanggung jawab pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan telah sesuai dengan pedoman pelaksanaan Pekerjaan cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya frekuensinya adalah 25 orang atau 61,67%, sedangkan yang menjawab Kadang-kadang adalah 15 orang atau 38,33%, dan yang menjawab Belum, sama sekali tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa tanggung jawab pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan telah sesuai dengan pedoman pelaksanaan pekerjaan cukup baik.

B. Pembahasan

Pembahasan dalam Bab ini merupakan analisis data hasil penelitian yang arahkan untuk menguji kebenaran hipotesis atau benar/tidaknya hipotesis yang penulis rumuskan dalam penelitian ini, maka dilakukan pengujian dengan menggambarkan secara kuantitatif dari kedua variabel yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Pengujian secara kuantitatif terhadap kedua variabel tersebut dilakukan dengan pengolahan data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada responden yang seluruhnya berjumlah 40 orang. Dalam melakukan analisis ini, hasil jawaban angket dari responden dituangkan kedalam tabel tabulasi jawaban responden sebagai berikut:

1. Analisis Data Variabel Bebas (X) Akuntabilitas Kinerja ASN

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

Tabel 4. 20

TABULASI HASIL DATA VARIABEL (X) AKUNTABILITAS KINERJA ASN

No	Nilai Jawaban Menurut Nomor Pertanyaan								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	2	3	3	3	3	3	3	23
2	2	2	3	3	2	3	3	2	20
3	2	2	1	3	3	3	1	3	18
4	2	3	2	2	2	3	3	3	20

Tabel 4.20 (Tabel Sambungan)

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	
5	3	3	2	2	2	3	1	3	19
6	2	2	2	2	2	3	2	3	18
7	3	2	2	2	3	2	2	3	19
8	3	3	3	3	3	3	1	2	21
9	3	2	2	2	3	3	2	2	19
10	2	3	2	3	3	2	2	3	20
11	3	2	2	2	3	3	2	2	19
12	3	3	3	3	3	3	3	2	23
13	2	2	1	2	3	3	1	2	16
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
15	3	3	1	3	3	3	3	3	22
16	2	3	2	3	3	2	2	3	20
17	2	3	2	3	3	2	1	3	19
18	3	3	3	3	3	3	2	2	22
19	2	2	2	2	2	2	1	3	16
20	2	3	1	2	3	3	2	3	19
21	3	3	2	3	3	3	2	3	22
22	2	3	2	3	3	3	1	3	20
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	3	3	2	3	3	3	1	3	21
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24
26	3	3	1	3	3	3	2	2	20
27	3	2	2	3	3	3	3	3	22
28	3	1	3	3	3	3	3	3	22
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
30	3	2	3	2	3	3	2	2	20
31	3	2	2	3	2	3	3	3	21

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	4	5	6	7	8	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	24
33	3	3	3	3	2	3	3	2	22
34	3	3	3	3	3	3	2	2	22
35	3	3	3	3	3	3	3	2	23
36	3	2	3	3	3	3	2	2	21
37	2	2	1	3	3	3	2	2	18
38	3	2	3	3	3	3	2	3	22
39	3	1	1	2	2	3	3	3	18
40	3	3	1	3	3	3	3	3	22
Total									829

Sumber: Hasil Tabulasi data Variabel bebas (X)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat diketahui bahwa nilai jawaban tertinggi adalah 24 dan nilai jawaban terendah adalah 16. Nilai-nilai tersebut dapat dipergunakan untuk mengklarifikasi data dengan mencari jarak pengukuran (R), yaitu dengan rumus yang dikemukakan oleh Sutrisno (1992: 11) sebagai berikut :

Adapun untuk nilai R adalah sebagai berikut :

R = nilai tertinggi-nilai terendah

Maka : R = 24-16

$$R = 8$$

Kemudian dicari lebar interval, seperti yang dikemukakan Sutrisno (1992 : 12),

yaitu:
$$i = \frac{R}{\text{Jarak interval}}$$

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

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

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

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

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

Tabel 4. 21

**DISTRIBUSI FREKWENSI JAWABAN BERDASARKAN VARIABEL
BEBAS (AKUNTABILITAS KINERJA ASN)**

No	Kategori	Frekwensi	Persentase
1	Tinggi (22-24)	17	42,5 %
2	Sedang (19-21)	17	42,5 %
3	Rendah (16-18)	6	15 %
Jumlah		40	100 %

Sumber : Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Bebas

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja ASN dalam kategori tinggi adalah sebanyak 17 orang atau 42,5%, yang menyatakan dalam kategori sedang adalah 17 orang atau 42,5%, dan yang menyatakan kategori rendah sebanyak 6 orang atau 15%.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa Akuntabilitas Kinerja ASN dalam kategori tinggi, yaitu 42,5%, hal ini terbukti dengan data yang ada.

2. Analisis Data Variabel Terikat (Y) Kualitas Pelayanan Prima

Perolehan data tentang Kualitas Pelayanan Prima yang merupakan variabel Bebas (Y) dalam penelitian akan dianalisis melalui tabulasi data sebagai berikut.

Tabel 4. 22

**TABULASI HASIL DATA VARIABEL (Y)
YAITU KUALITAS PELAYANAN PRIMA**

No	Nilai Jawaban Menurut Nomor Pertanyaan								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	3	3	2	2	1	2	3	19
2	3	3	3	2	2	1	2	3	19
3	3	3	3	2	2	3	2	3	21
4	3	3	3	3	3	3	2	3	23
5	3	3	3	3	3	3	3	2	23
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	2	3	2	3	3	2	3	2	20
8	2	3	2	3	3	1	3	3	20
9	2	2	3	3	2	3	3	3	21
10	3	2	3	3	3	3	3	3	23
11	3	3	3	3	3	3	2	3	23
12	3	3	3	3	3	3	2	2	22
13	2	3	3	3	2	2	3	2	20
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
15	3	3	3	3	3	3	3	3	24
16	3	2	2	3	3	2	3	3	21

Tabel 4. 22 (Tabel Sambungan)

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	
17	3	2	2	3	2	2	3	3	20
18	3	3	2	3	2	3	3	2	21
19	3	3	3	3	3	3	3	3	24
20	2	3	3	2	3	2	2	3	20
21	3	3	3	2	3	3	2	2	21
22	3	3	3	2	3	3	3	2	22
23	3	3	2	3	2	2	3	2	20
24	1	2	2	2	2	2	3	2	16
25	3	3	2	3	2	3	3	3	22
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
27	3	3	3	2	2	3	3	3	22
28	2	3	3	2	3	3	3	3	22
29	2	3	3	3	3	2	3	3	22
30	3	3	3	3	3	2	3	3	23
31	3	3	2	3	3	3	3	3	23
32	3	3	2	3	2	2	3	3	21
33	3	3	2	3	2	2	3	2	20
34	3	3	2	2	3	3	3	2	21
35	3	3	2	2	3	3	3	2	21
36	3	3	3	3	3	3	3	2	23
37	3	3	3	3	3	3	3	3	24
38	3	3	3	3	2	3	2	3	22
39	3	3	3	3	2	3	2	3	22
40	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Total									867

Sumber: Hasil Tabulasi Data Variabel Terikat (Y)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai jawaban responden variabel terikat (kualitas pelayanan prima) yang tertinggi adalah 24 dan nilai jawaban terendah adalah 16. Nilai-nilai tersebut dapat dipergunakan untuk membuat penggolongan dengan mencari jarak pengukuran, yaitu dengan rumus yang dikemukakan oleh Sutrisno (1992: 11) sebagai berikut :

Adapun untuk nilai R adalah sebagai berikut :

$R = \text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}$

Maka : $R = 24 - 16$

$$R = 8$$

Kemudian dicari lebar interval, seperti yang dikemukakan Sutrisno (1992 : 12), yaitu:

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

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

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

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

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

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

Tabel 4. 23

**DISTRIBUSI FREKWENSI JAWABAN BERDASARKAN VARIABEL
TERIKAT (KUALITAS PELAYANAN PRIMA)**

No	Kategori	Frekwensi	Persentase
1	Tinggi (22-24)	22	55 %
2	Sedang (19-21)	17	42,5 %
3	Rendah (16-18)	1	2,5 %
Jumlah		40	100 %

Sumber : Hasil Jawaban Responden Variabel Terikat

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan kualitas pelayanan prima dalam kategori tinggi adalah sebanyak 22 orang atau 55 %, yang menyatakan dalam kategori sedang adalah 17 orang atau 42,5 %, dan yang menyatakan kategori rendah adalah sebanyak 1 orang atau 2,5 %. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan prima tinggi, yaitu 55 %, hal ini terbukti dengan data yang ada.

3. Pengujian Hipotesis

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

Tabel 4.26

**PERHITUNGAN ANTARA VARIABEL BEBAS (X) AKUNTABILITAS
KINERJA ASN DAN VARIABEL TERIKAT (Y) PELAYANAN PRIMA**

No Resp	X	Y	X²	Y²	XY
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
1	23	19	529	361	437
2	20	19	400	361	380
3	18	21	324	441	378
4	20	23	400	529	460
5	19	23	361	529	437
6	18	24	324	576	378
7	19	20	361	400	380
8	21	20	441	400	420
9	19	21	361	441	399
10	20	23	400	529	460
11	19	23	361	529	437
12	23	22	529	484	506
13	16	20	256	400	320
14	24	24	576	576	576
15	22	24	484	576	528
16	20	21	400	441	420
17	19	20	361	400	380

Tabel 4.26 (Tabel Sambungan)

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
18	22	21	484	441	462
19	16	24	256	576	384
20	19	20	361	400	380
21	22	21	484	441	462
22	20	22	400	484	440
23	24	20	576	400	480
24	21	16	441	256	336
25	24	22	576	484	528
26	20	24	400	576	480
27	22	22	484	484	484
28	22	22	484	484	484
29	24	22	576	484	528
30	20	23	400	529	460
31	21	23	441	529	483
32	24	21	576	441	504
33	22	20	484	400	440
34	22	21	484	441	462
35	23	21	529	441	483
36	21	23	441	529	483
37	18	24	324	576	432
38	22	22	484	484	484

Tabel 4.26 (Tabel Sambungan)

1	2	3	4	5	6
39	18	22	324	484	396
40	22	24	484	576	528
Σ	829	867	17361	18913	17989

Sumber : Hasil analisis antara Variabel X dan Variabel Y

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

1. Korelasi Product Moment

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

$$N = 40$$

$$\sum X = 829$$

$$\sum Y = 867$$

$$\sum X^2 = 17361$$

$$\sum Y^2 = 18913$$

$$\sum X Y = 17989$$

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

$$r_{xy} = \frac{40.17989 - (829)(867)}{\sqrt{\{40.17361 - (829)^2\} \{40.18913 - (867)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{719560 - 718743}{\sqrt{(694440 - 687241)(756520 - 751689)}}$$

$$r_{xy} = \frac{817}{\sqrt{(7199)(4831)}}$$

$$r_{xy} = \frac{817}{\sqrt{34778369}}$$

$$r_{xy} = \frac{817}{18108,02587}$$

$$= 0,365$$

Untuk melihat tingkat kekuatan hubungan Akuntabilitas Kinerja ASN (X) dengan Kualitas Pelayanan Prima (Y) di atas maka digunakan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi pada tabel berikut ini:

Tabel 4.27

INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI

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

Sumber: Sugiyono, (2008;184)

Dari tabel 4.27 tersebut di atas, maka koefisien korelasi yang ditemukan (r_{xy} hitung) 0.365 termasuk pada kategori rendah. Jadi ada hubungan yang rendah antara akuntabilitas kinerja ASN (X) dan kualitas pelayanan prima (Y).

Selanjutnya Sugiyono (2008;185) mengatakan bahwa Uji signifikan korelasi product moment secara praktis, yang tidak perlu dihitung, tetapi langsung dikonsultasikan pada tabel (Tabel III terlampir). Ketentuannya bila r hitung lebih kecil dari r tabel, maka H_0 dan H_a ditolak. Tetapi sebaliknya bila r hitung lebih besar dari r tabel ($r_h > r$ tabel) maka H_a diterima. (H_a artinya Hipotesis aktif/alternatif).

Berdasarkan pedoman di atas, maka tingkat korelasi antara variabel bebas (X) Akuntabilitas Kinerja ASN dengan variabel terikat (Y) Kualitas Pelayanan Prima berada pada tingkat interpretasi rendah, yaitu berada antara 0,20-0,399. Dari hasil perhitungan korelasi X dan Y tersebut menghasilkan $r_{xy} = 0,365$.

Dengan mengkonsultasikan hasil tersebut dengan r tabel yakni pada sampel $N=40$ dengan taraf signifikan 5 % dimana nilai r tabel tersebut adalah 0,312. Maka hal ini berarti bahwa nilai r hitung yang nilainya 0,365 lebih besar dari pada r tabel yakni 0,312 ($0,365 > 0,312$), maka dari itu hipotesis alternatif diterima. Artinya ada pengaruh variabel bebas (X) yaitu Akuntabilitas Kinerja ASN terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kualitas Pelayanan Prima di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang. Dengan kata lain jika Akuntabilitas Kinerja ASN dapat di laksanakan dengan sebaik-baiknya oleh Bappeda maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan prima di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang.

2. Uji Determinansi

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya persentase (%) Akuntabilitas Kinerja

ASN terhadap Kualitas Pelayanan Prima dengan menggunakan rumus Determinasi yang dikemukakan oleh Sugiyono (2008;185) yaitu dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan.

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

$$D = (0,365)^2 \times 100 \%$$

$$D = 0,1332 \times 100 \%$$

$$D = 13,32 \%$$

Dari hasil perhitungan di atas, dapat dinyatakan bahwa besarnya persentase Akuntabilitas Kinerja ASN terhadap kualitas pelayanan prima 13,32 % sementara sisanya adalah faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel kualitas pelayanan.

3. Uji Regresi Linier

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

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

Y = Nilai yang diprediksikan

a = Konstanta atau bila harga $X = 0$

b = Koefisien regresi

X = Nilai variabel indenpenden

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

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

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

diketahui :

$$N = 40$$

$$\sum X = 829$$

$$\sum Y = 867$$

$$\sum X^2 = 17361$$

$$\sum Y^2 = 18913$$

$$\sum X Y = 17989$$

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

$$b = \frac{719560 - 718743}{694440 - 687241}$$

$$b = \frac{817}{7199}$$

$$b = 0,113$$

Selanjutnya nilai a sebagai berikut :

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

$$a = \frac{829}{40} - 0,113 \frac{867}{40}$$

$$a = 20,725 - 2,449$$

$$a = 18,276$$

Setelah harga a dan b diketahui yaitu 18,276 dan 0,113, maka persamaan matematis regresi linier variabel bebas (X) akuntabilitas kinerja ASN terhadap variabel terikat (Y) kualitas pelayanan prima dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = 18,276 + 0,113 (X)$$

Sesuai dengan distribusi nilai jawaban responden diketahui nilai tertinggi adalah 24 dan nilai terendah 16 dengan demikian kecendrungan perubahan nilai variabel terikat (Y) kualitas pelayanan prima dapat diketahui dengan cara sebagai berikut :

Untuk variabel X tertinggi : (24)

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

$$Y = 18,276 + 0,113 (24)$$

$$Y = 18,276 + 2,712$$

$$Y = 20,988$$

Untuk variabel X terendah (16)

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

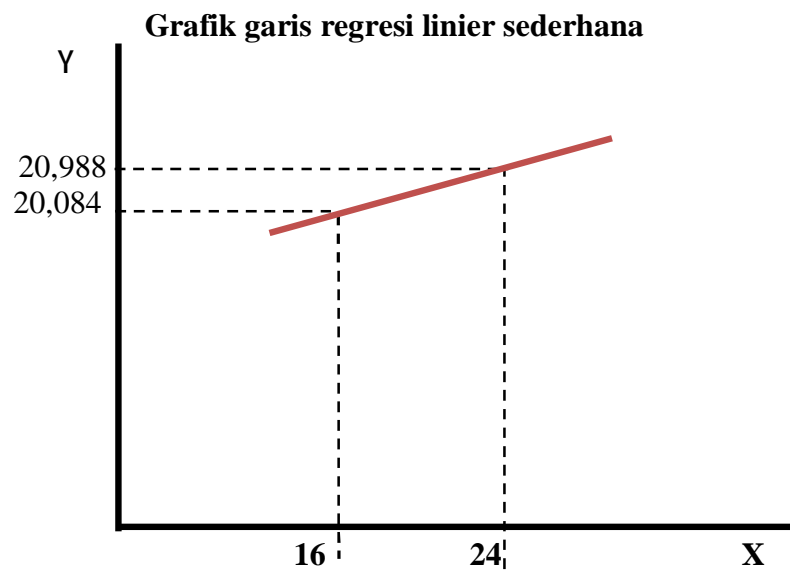
$$Y = 18,276 + 0,113 (16)$$

$$Y = 18,276 + 1,808$$

$$Y = 20,084$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh hasil regresi linier nilai variabel bebas tingkat maksimum (24) adalah 20,988, nilai minimum (16) adalah 20,084. Ini berarti mengalami kenaikan sebesar 0,904

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



Dengan demikian dapat diketahui bahwa interpretasi antara pengaruh akuntabilitas kinerja ASN terhadap kualitas pelayanan prima di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang adalah mengalami kenaikan hasil dari 16 menjadi 24 akan menaikkan partisipasi dari 20,084 menjadi 20,988.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Dari hasil tabulasi data yang diperoleh dari 40 responden yang menyatakan akuntabilitas kinerja ASN dalam kategori tinggi adalah sebanyak 18 orang atau 45%, yang menyatakan dalam kategori sedang adalah 16 orang atau 40%, dan yang menyatakan kategori rendah adalah sebanyak 6 orang atau 15%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa Akuntabilitas Kinerja ASN dalam kategori tinggi, yaitu 45%, hal ini terbukti dengan data yang ada
2. Dari hasil tabulasi data yang diperoleh dari 40 responden yang menyatakan kualitas pelayanan prima dalam kategori tinggi adalah sebanyak 22 orang atau 55 %, yang menyatakan dalam kategori sedang adalah 17 orang atau 42,5 %, dan yang menyatakan kategori rendah adalah sebanyak 1 orang atau 2,5 %. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan prima tinggi, yaitu 55 %, hal ini terbukti dengan data yang ada.
3. Berdasarkan hasil konsultasi dengan tabel interpretasi koefesian korelasi dapat dilihat tingkat korelasi antara variabel bebas (X) Akuntabilitas Kinerja ASN dengan variabel terikat (Y) kualitas pelayanan prima berada pada tingkat interpretasi rendah, yaitu berada antara 0,20-0,399. Hasil perhitungan korelasi produc moment menghasilkan $r_{xy} = 0,365$. Kemudian dengan melihat tabel r

patokan yakni pada sampel 40 dengan taraf signifikan 5 % maka nilai r patokan tersebut adalah 0,312. Hal ini berarti nilai r temuan (r_{xy} hitung) yang nilainya 0,365 lebih besar dari pada r patokan yakni 0,312 ($0,365 > 0,312$), maka dari itu hipotesis alternatif diterima. Artinya ada pengaruh variabel bebas (X) yaitu Akuntabilitas Kinerja ASN terhadap variabel terikat (Y) kualitas pelayanan prima di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang. Dengan kata lain jika Akuntabilitas Kinerja ASN dapat di laksanakan dengan sebaik-baiknya oleh Bappeda maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan prima di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang.

4. Dari hasil perhitungan Uji Determinan, dapat dinyatakan bahwa besarnya persentase Akuntabilitas Kinerja ASN terhadap kualitas pelayanan prima 13,32 % sementara sisanya adalah faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel kualitas pelayanan.
5. Berdasarkan hasil perhitungan Uji Regresi Linier diperoleh hasil regresi linier nilai variabel bebas tingkat maksimum (24) adalah 20,988, nilai minimum (16) adalah 20,084. Ini berarti mengalami kenaikan sebesar 0,904. Dengan demikian dapat diketahui bahwa interpretasi antara pengaruh akuntabilitas kinerja ASN terhadap kualitas pelayanan prima di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang adalah mengalami kenaikan hasil dari 16 menjadi 24 akan menaikkan partisipasi dari 20,084 menjadi 20,988.

B. Saran – saran

1. Dari penelitian yang dilakukan pengaruh motivasi pimpinan tergolong sedang, maka dari itu perlu ditingkatkan lagi pelaksanaannya dengan sebaik-baiknya agar kualitas kerja pegawai meningkat.
2. kualitas pelayanan Prima yang cukup baik atau yang tergolong tinggi agar dapat terus dipertahankan dan di bina serta tetap berusaha untuk lebih baik lagi sehingga visi, misi dan tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan efektif dan efisien.
3. Hendaknya pegawai ASN dalam melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab sehingga kinerja pelaksanaan tugas dapat dipertanggung jawabkan secara organisatoris.

DAFTAR PUSTAKA (Lidya Dwi)

- Abdullah, 2001 : *Menuju Pelayanan Prima*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- , 1998: *Perkembangan dan Penetapan Studi Implementasi*, makalah yang disajikan pada temu kaji nasional PERSADI pusat, ujung pandang, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
- Arikunto, Suharsimi, 2010 : *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta Jakarta.
- Badudu, 1994; *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Gramedia
- Barata, 2004 : *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elexmedia Komputindo
- Boediono, 2003 : *Pelayanan Prima*, Rinneka Cipta, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Gajah Mada
- Jabbara, Joseph. G. dan O. P. Dwivedi. 1989. *Publik Service Accountability, A Comparative Perspective Connecticut* : Kumarian Press. Inc.
- Hessel, 2005 : *Administrasi Pelayanan*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta,.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1992. *Etika Administrasi Negara*. Ed. 1 Cet 2. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- LAN dan BPKP, Modul I. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*.
- Lukman, Sampara, 2000: *Manajemen Konsep Aplikasi Dalam Perencanaan, Pengawasan dan Pengambilan Keputusan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Manullang.M, 2001; *Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Moenir, H. A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- , 1992. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Moleong, Lexy. 2002. *Penelitian Kualitatif*. Rosdakarya: Bandung;

- Ratminto dan Atik, 2005 : *Manajemen Pelayanan*,Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006: *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta:Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P, 1998 : *Perilaku Administrasi Dalam Organisasi Non-Pemerintah*, Gunung Agung Jakarta.
- Syahril, 1991 : *Pelayanan Bimbingan*, Padang
- Sudarto, Aman. 1999. *Analisis Kinerja*. Surabaya : Diklat Prop. Dati I Jatim.
- Suryono, Agus. 2001. “*Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*”. *Jurnal Administrasi -----*, 2007 : *Refleksi Otonomi Daerah Terhadap Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Menuju Good Local Governance*, Jakarta
- Suparlan, J.B, 1983 : *Kamus Istilah Pekerjaan Sosial*, Pustaka Penerangan, Yogyakarta;
- Sumartono, 2002; *Analisa Kualitatif, Lokakarya Metodologi Penelitian Tesis Program Pasca Sarjana*, Universitas Merdeka Malang, 20 Januari 2002.
- Sumartono, 2007 : *Refleksi Otonomi Daerah Terhadap Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Menuju Good Local Governance*, Jakarta
- Sugiarto, 2002 : *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Swastika, 2005 : *Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Syahril, 1992 : *Pelayanan Bimbingan*, Padang
- Sugiyono, 2012; *Metode Penelitian Administrasi*,Bandung, Alfabeta.
- The Liang Gie, 1998 : *Kamus Administrasi Perkantoran, Ilmu Teknologi*, Jakarta;
- Timple, A. Dale. 1992. *Kinerja*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, 2002 : *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Utama
- Dokumen Peraturan Perundang-undangan**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993
Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor
63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Abdullah, M Syukur, 1988 : **Perkembangan Dan Penerapan Studi Implementasi**, Makalah Yang Disajikan Pada Temu Kaji Nasional PERSADI FISIP Hasanuddin Ujung Pandang.

Abidin, Sid Zainal, 2006 : **Kebijakan Publik**, Suara Bebas Jakarta.

Ali, Farid, 1997 : **Metode Penelitian Sosial Dalam Ilmu Administrasi Pemerintah**, Aksara Pratama, Surakarta.

Arikunto, Suharsimi, 1992 : **Prosedur Penelitian**, Jakarta : Rineka Cipta

Arikunto, Suharsimi, 1998 : **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**,
Rineka Cipta Jakarta.

Dedi, Amrizal dan Yan Hendra, 2011 : **Kumpulan Bahan Kuliah Metode Penelitian**, Medan

Dunn, William N, 2003 : **Kebijakan dan Kebijakan Publik**, Bandung

Dwijowijoto, 2004 : **Implementasi Kebijakan**, Yogyakarta

Dwiyanto, Agus. 2001. **Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia**. Yogyakarta.

Gajah Mada

Echlos, Jhon. M. dan Hassan Shadily. 1986. **Kamus Umum Bahasa Inggris-Indonesia**. Jakarta: PT Gunung Agung.

Fasial, Sanipah. 1995. **Format dan Penelitian Sosial**. Jakarta : Raja Grafindo Persada. Cetakan Ke-4.

Foster, R dan Seeker, J, 2001 : **Perilaku Organisasi**, Jakarta : Salemba Empat

Furchan, Arief 1992 : **Pengantar Metode Penelitian Kualitatif**, Usaha Nasional Surabaya.

Grindle, merilee, 1980: **Politik dan Implementasi Kebijakan dalam Worlt Ketiga**, Princeton University Prees, NewJersey.

Jabbara, Joseph. G. dan O. P. Dwivedi. 1989. **Publik Service Accountability, A Comparative Perspective Connecticut** : Kumarian Press. Inc.

Jones, Charles O, 1991 : **An Introduction to The Study of Public Policy**, Alih Bahasa Ricky Istanto, Raja Grafika Persada, Jakarta

Koentjaraningrat.1977. **Metode-metode Penelitian Masyarakat**, Jakarta. PT. Gramedia.

Kumorotomo, Wahyudi. 1994. **Etika Administrasi Negara**. Ed. 1 Cet 2. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

LAN dan BPKP, Modul I. 2000. **Akuntabilitas dan Good Governance**.

Moekijat. 1995. **Manajemen Personalia**. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Moenir, H. A. S. 2001. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta : Bumi Aksara.

- Moleong. 1996. **Metodologi Penelitian Kualitatif**, Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Maleong, Lexy, 2006 : **Metode Penelitian Kualitatif**, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Nainggolan, H. 1987. **Pembinaan Pegawai Negeri Sipil**. Jakarta : FEUI.
- Nawawi, Hadari, 1995 : **Kerangka Konsep**, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 1985. **Metode Penelitian**. Jakarta : Bina Aksara.
- Negara. Vol. 1 No. 2. Malang. **Jurusan Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Administrasi**. Universitas Brawijaya.
- Nugroho D, Rian, 2004 : **Kebijakan Publik (Implementasi)**, Jakarta.
- Ripley dan Franklin, 1986 : **Pendekatan Implementasi dan Tipe Kebijakan**. Jakarta
- Siagian, Sondang P, 1998 : **Perilaku Administrasi Dalam Organisasi Non-Pemerintah**, Gunung Agung Jakarta.
- Sianipar, JPG. 2000. **Manajemen Pelayanan Masyarakat**, Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- Solichin, Abdul Wahab, 1991: **Implementasi Kebijakan Publik**, Bumi Rieneka Cipta Jakarta.
- Solichin, Abdul Wahab, 2005 : **Implementasi Kebijakan**, Jakarta: Bumi Aksara.
- Solly, 2007 : **Kebijakan Publik**, Mandar Maju Bandung.
- Surbasono, Anderson, 2005 : **Kebijakan dan Kebijakn Publik**, Bandung.
- Sudarto, Aman. 1999. **Analisis Kinerja**. Surabaya : Diklat Prop. Dati I Jatim.

- Suryono, Agus. 2001. **“Budaya Birokrasi Pelayanan Publik”**. Jurnal Administrasi
- Tangklian, Patton, 2003. **Kebijakan Publik Yang Membumi**, Lukman Offset dan YPAPI, Yogyakarta.
- Tayibnapis, Burhanudin, A. 1995. **Administrasi Kepegawaian Suatu Tinjauan Analistik**. Jakarta : PT Pradya Paramita.
- Timpe, A. Dale. 1992. **Kinerja**. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Thoha, M.1991. **Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi**, Yogyakarta. Widya Mandala.
- Thomas, R. Dye 2007: **Kebijakan dan Kebijakan Publik**, Rosdakarya, Bandung.
- Widodo, Joko. 2001. **Good Governance : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi**. Surabaya. Insan Cendekiawan.
- Winarno, Budi, 2002, **Teori dan Proses Kebijakan Publik**, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Winarno, Budi. 2005 : **Kebijakan Publik dan Implementasi Kebijakan**. Media Pressindo, Yogyakarta

DAFTAR PUSTAKA (Fera)

- Abdullah, 2001 : *Menuju Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Boediono, 2003 : *Pelayanan Prima*, Rinneka Cipta, Jakarta.
- Barata, 2004 : *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elexmedia Komputindo
- Efendi, 1993 : *Pembangunan Kualitas Admnistrasi Negara*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press

Grindle, 1980 : *Politics and Policy Implementation in the third world*, John Hopkins University Press

Lukman, Sampara, 2000 : *Manajemen Konsep Aplikasi Dalam Perencanaan, Pengawasan dan Pengambilan Keputusan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.

----- 2002, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press

Islamy, 1984 : *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, Jakarta : Bumi Aksara

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta : Gramedia

Moleong, 2006 : *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosda Karya

Nawawi, Hadari, 1992 : *Metodologi Penelitian Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Pressman dan Wildavsky, 1984 : *Implementation*, University of California Press

Ratminto dan Atik, 2005 : *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Ripley Dan Franklin, 1982 : *Bureaucracy and Policy Implementation*, Dorsey Press: Homewood III

Sianipar, 1999 : *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : LAN

Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006: *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara

Sugiarto, 2002 : *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Sumartono, 2007 : *Refleksi Otonomi Daerah Terhadap Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Menuju Good Local Governance*, Jakarta

Syahril, 1991 : *Pelayanan Bimbingan*, Padang

Swastika, 2005 : *Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Tangklisan, 2003 : *Kebijakan Publik Yang Membumi, Konsep, Strategi dan Kasus*, Yogyakarta : Lukman Effset

Tjiptono, 2002 : *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Utama

Wahab, 1990 : *Analisis Kebijakan dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*, Jakarta : Bumi Aksara

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

www.google.com

DAFTAR PUSTAKA (Belle)

Arikunto, Suharsimi, 2010: *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta

Gibson, 1992; *Administrasi Negara*, Jakarta, Rineka Cipta.

Hasibuan, Malayu. 2001; *Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengertian Dasar dan Masalah*. Jakarta, PT Gunung Agung.

Hessel, 2005 : *Administrasi Pelayanan*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta;

Lukman, Sampara, 2000: *Manajemen Konsep Aplikasi Dalam Perencanaan, Pengawasan dan Pengambilan Keputusan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada

----- 2002, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press

Manullang, M., 2001; *Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta, Ghalia Indonesia.

Moenir, HAS, 1992. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*.

Yogyakarta: BPFE

----- . 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Nawawi, Handari, 1991: *Metode Penelitian Survei*, Liberty, Yogyakarta.

-----, 1992 : *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gaja Mada Pers: Yogyakarta.

- Ratminto dan Atik, 2005 : *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Siagian S.P, 2007, *Efektivitas Organisasi*, Jakarta Sinar Harapan.
- Syahril, 1992 : *Pelayanan Bimbingan*, Padang
- Sugiyono, 2002; *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.
- Terry, George R, 1989 : *Prinsip-prinsip Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2006; *Strategi Pelayanan Publik, Edisi Kedua*, Yogyakarta, Andi.
- Winardi, 2000, *Motivasi dan Pemasivasi dalam Manajemen*, Jakarta, PT Raja Grafindo Perkasa.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Efendi, 1993 : *Pembangunan Kualitas Admnistrasi Negara*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press**
- , 1998 : *Alternatif Kebijakan Pelaksanaan Admnistrasi*, UGM Press, Yogyakarta.
- Lubis, Solly, 2007: *Kebijakan Publik*, Mandar Maju, Bandung.
- Paolong, Harbani. 2007 *Kebijakan Publik*, Dian Rakyat: Jakarta
- ra**
- Subarsono, Anderson, 2005 : *Kebijakan dan Kebijakn Publik*, Bandung.
- Tangkilisan, Hessel, 2003: *Kebijakan Publik Yang Membumi*, Lukman Offset Dan YPAPI, Yogyakarta
- Wahab, Solichin, Abdul, 1991: *Pengantar Analisa Kebijakan Negara*, Rieneka Cipta, Jakarta.
- Wayne, 1997. *Pengantar Teori Dan Praktek Analisis Kebijakan*, kencana Prenada Groub: Jakarta
- Winarno, Budi. 2005 : *Kebijakan Publik dan Implementasi Kebijakan*. Media Pressindo, Yogyakarta
- William N Dunn, 1994, *Analisis Kebijaksanaan Publik*, Hanindita Graha Widya, Yogyakarta;

Abdullah, M Syukur, 1988 : **Perkembangan Dan Penerapan Studi Implementasi**, Makalah Yang Disajikan Pada Temu Kaji Nasional PERSADI FISIP Hasanuddin Ujung Pandang.

Abidin, Sid Zainal, 2006 : **Kebijakan Publik**, Suara Bebas Jakarta.

Ali, Farid, 1997 : **Metode Penelitian Sosial Dalam Ilmu Administrasi Pemerintah**, Aksara Pratama, Surakarta.

Arikunto, Suharsimi, 1992 : **Prosedur Penelitian**, Jakarta : Rineka Cipta

Arikunto, Suharsimi, 1998 : **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**,
Rineka Cipta Jakarta.

Dedi, Amrizal dan Yan Hendra, 2011 : **Kumpulan Bahan Kuliah Metode Penelitian**, Medan

- Dunn, William N, 2003 : **Kebijakan dan Kebijakan Publik**, Bandung
- Dwijowijoto, 2004 : **Implementasi Kebijakan**, Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus. 2001. **Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia**. Yogyakarta.
Gajah Mada
- Echlos, Jhon. M. dan Hassan Shadily. 1986. **Kamus Umum Bahasa Inggris-Indonesia**. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Fasial, Sanipah. 1995. **Format dan Penelitian Sosial**. Jakarta : Raja Grafindo Persada. Cetakan Ke-4.
- Foster, R dan Seeker, J, 2001 : **Perilaku Organisasi**, Jakarta : Salemba Empat
- Furchan, Arief 1992 : **Pengantar Metode Penelitian Kualitatif**, Usaha Nasional Surabaya.
- Grindle, merilee, 1980: **Politik dan Implementasi Kebijakan dalam Worlt Ketiga**, Princeton University Prees, NewJersey.
- Jabbara, Joseph. G. dan O. P. Dwivedi. 1989. **Publik Service Accountability, A Comparative Perspective Connecticut** : Kumarian Press. Inc.
- Jones, Charles O, 1991 : **An Introduction to The Study of Public Policy**, Alih Bahasa Ricky Istanto, Raja Grafika Persada, Jakarta
- Koentjaraningrat.1977. **Metode-metode Penelitian Masyarakat**, Jakarta. PT. Gramedia.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. **Etika Administrasi Negara**. Ed. 1 Cet 2. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- LAN dan BPKP, Modul I. 2000. **Akuntabilitas dan Good Governance**.
- Moekijat. 1995. **Manajemen Personalia**. Jakarta : Ghalia Indonesia.

- Moenir, H. A. S. 2001. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong. 1996. **Metodologi Penelitian Kualitatif**, Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Maleong, Lexy, 2006 : **Metode Penelitian Kualitatif**, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Nainggolan, H. 1987. **Pembinaan Pegawai Negeri Sipil**. Jakarta : FEUI.
- Nawawi, Hadari, 1995 : **Kerangka Konsep**, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 1985. **Metode Penelitian**. Jakarta : Bina Aksara.
- Negara. Vol. 1 No. 2. Malang. **Jurusan Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Administrasi**. Universitas Brawijaya.
- Nugroho D, Rian, 2004 : **Kebijakan Publik (Implementasi)**, Jakarta.
- Ripley dan Franklin, 1986 : **Pendekatan Implementasi dan Tipe Kebijakan**. Jakarta
- Siagian, Sondang P, 1998 : **Perilaku Administrasi Dalam Organisasi Non-Pemerintah**, Gunung Agung Jakarta.
- Sianipar, JPG. 2000. **Manajemen Pelayanan Masyarakat**, Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- Solichin, Abdul Wahab, 1991: **Implementasi Kebijakan Publik**, Bumi Rieneka Cipta Jakarta.
- Solichin, Abdul Wahab, 2005 : **Implementasi Kebijakan**, Jakarta: Bumi Aksara.
- Solly, 2007 : **Kebijakan Publik**, Mandar Maju Bandung.

- Surbasono, Anderson, 2005 : **Kebijakan dan Kebijakan Publik**, Bandung.
- Sudarto, Aman. 1999. **Analisis Kinerja. Surabaya** : Diklat Prop. Dati I Jatim.
- Suryono, Agus. 2001. **“Budaya Birokrasi Pelayanan Publik”**. Jurnal Administrasi
- Tangklisan, Patton, 2003. **Kebijakan Publik Yang Membumi**, Lukman Offset dan YPAPI, Yogyakarta.
- Tayibnapis, Burhanudin, A. 1995. **Administrasi Kepegawaian Suatu Tinjauan Analistik**. Jakarta : PT Pradya Paramita.
- Timpe, A. Dale. 1992. **Kinerja**. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Thoha, M.1991. **Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi**, Yogyakarta. Widya Mandala.
- Thomas, R. Dye 2007: **Kebijakan dan Kebijakan Publik**, Rosdakarya, Bandung.
- Widodo, Joko. 2001. **Good Governance : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi**. Surabaya. Insan Cendekiawan.
- Winarno, Budi, 2002, **Teori dan Proses Kebijakan Publik**, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Winarno, Budi. 2005 : **Kebijakan Publik dan Implementasi Kebijakan**. Media Pressindo, Yogyakarta

DAFTAR PUSTAKA (Fera)

- Abdullah, 2001 : *Menuju Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Boediono, 2003 : *Pelayanan Prima*, Rinneka Cipta, Jakarta.
- Barata, 2004 : *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elexmedia Komputindo

Efendi, 1993 : *Pembangunan Kualitas Admnistrasi Negara*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press

Grindle, 1980 : *Politics and Policy Implementation in the third world*, John Hopkins University Press

Lukman, Sampara, 2000 : *Manajemen Konsep Aplikasi Dalam Perencanaan, Pengawasan dan Pengambilan Keputusan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.

----- 2002, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press

Islamy, 1984 : *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, Jakarta : Bumi Aksara

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta : Gramedia

Moleong, 2006 : *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosda Karya

Nawawi, Hadari, 1992 : *Metodologi Penelitian Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Pressman dan Wildavsky, 1984 : *Implementation*, University of California Press

Ratminto dan Atik, 2005 : *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Ripley Dan Franklin, 1982 : *Bureaucracy and Policy Implementation*, Dorsey Press: Homewood III

Sianipar, 1999 : *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : LAN

Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006: *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara

Sugiarto, 2002 : *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Sumartono, 2007 : *Refleksi Otonomi Daerah Terhadap Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Menuju Good Local Governance*, Jakarta

Syahril, 1991 : *Pelayanan Bimbingan*, Padang

Swastika, 2005 : *Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Tangklisan, 2003 : *Kebijakan Publik Yang Membumi, Konsep, Strategi dan Kasus*,
Yogyakarta : Lukman Effset

Tjiptono, 2002 : *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka
Utama

Wahab, 1990 : *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan
Negara*, Jakarta : Bumi Aksara

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

www.google.com

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, 2001 : *Menuju Pelayanan Prima*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- ,1998: *Perkembangan dan Penetapan Studi Implementasi*, makalah yang disajikan pada temu kaji nasional PERSADI pusat,ujung pandang,fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
- Abidin, Sid Zainal, 2006 : *Kebijakan Publik*, Suara Bebas Jakarta.
- Arikunto,Suharsimi, 2010: *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*, Rieneka Cipta: Jakarta;
- Barata, 2004 : *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elexmedia Komputindo
- Benny Hjern dan David O. Porter;1981, *Implementation Structures : a new of administrative analysis*,
- Boediono, 2003 : *Pelayanan Prima*, Rinneka Cipta, Jakarta.
- Budiman,Nashir.1991.*Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*.Rajawali.Press Jakarta.
- Efendi, 1993 : *Pembangunan Kualitas Admnistrasi Negara*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- ,1998 : *Alternatif Kebijakan Pelaksanaan Admnistrasi*, UGM Press, Yogyakarta.
- Handyaningrat, Soewarno. 1980. *Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*,. Jakarta; Bumi Aksara.

- Komarrudin. 1994. *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. Bandung: Alumni.
Manullang, 2001
- Martoyo, Susilo. 1994. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Klaten: Indeks.
- Moenir, 1983. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:
BPFE
- Gie, The Liang, 2007 : *Kamus Administrasi Perkantoran, Ilmu Teknologi*, Jakarta;
Hariandja, Effendi, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Grasindo: Jakarta
Hessel, 2005 : *Administrasi Pelayanan*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta;.
Lase, 2007 : *Implementasi Pelayanan Publik*, Program Pasca Sarjana USU, Medan.
- Lukman, Sampara, 2000: *Manajemen Konsep Aplikasi Dalam Perencanaan,
Pengawasan dan Pengambilan Keputusan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Moenir, H. A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta :
Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2002. *Penelitian Kualitatif*. Rosdakarya: Bandung;
Moekijat, 1998
- Nawawi, Hadari, 1992 : *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gaja Mada Pers:
Yogyakarta.
- Paolong, Harbani. 2007 *Kebijakan Publik*, Dian Rakyat: Jakarta
- Ratminto dan Atik, 2005 : *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
Siagian, 2000
- Sianipar, 1999 : *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : LAN
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006: *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Subarsono, Anderson, 2005 : *Kebijakan dan Kebijakann Publik*, Bandung.
- Sugiarto, 2002 : *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta : Gramedia Pustaka
Utama
- Sumartono, 2007 : *Refleksi Otonomi Daerah Terhadap Indeks Kepuasan Pelayanan
Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah
Menuju Good Local Governance*, Jakarta
- Swastika, 2005 : *Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Tangkilisan, Hessel, 2003: *Kebijakan Publik Yang Membumi*, Lukman Offset
Dan YPAPI, Yogyakarta

- Tjiptono, 2002 : *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Utama
- Thomas, R Dye, 1976, *Understanding Publik Policy*, Rosdakarya: Bandung
- Triguno, 1997 : *Strategi Manajemen*, Bineka Cipta, Jakarta.
- Wahab, Solichin, Abdul, 1991: Pengantar Analisa Kebijakan Negara, Rieneka Cipta, Jakarta.
- Wayne, 1997. *Pengantar Teori Dan Praktek Analisis Kebijakan*, kencana Prenada Groub: Jakarta
- Winardi, 2000
- Winarno, Budi. 2005 : *Kebijakan Publik dan Implementasi Kebijakan*. Media Pressindo, Yogyakarta
- William N Dunn, 1994, *Analisis Kebijaksanaan Publik*, Hanindita Graha Widya, Yogyakarta;

DAFTAR PUSTAKA (saniah)

- Ali, Farid, 1997 : *Metode Penelitian Sosial Dalam Ilmu Administrasi Pemerintah*, Aksara Pratama, Surakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2010 : *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2001. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Gajah Mada
- Echlos, Jhon. M. dan Hassan Shadily. 1986. *Kamus Umum Bahasa Inggris-Indonesia*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Fasial, Sanipah. 1995. *Format dan Penelitian Sosial*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. Cetakan Ke-4.
- Jabbara, Joseph. G. dan O. P. Dwivedi. 1989. *Publik Service Accountability, A Comparative Perspective Connecticut* : Kumarian Press. Inc.
- Jones, Charles O, 1991 : *An Introduction to The Study of Public Policy*, Alih Bahasa Ricky Istanto, Raja Grafika Persada, Jakarta

- Koentjaraningrat.1977. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta. PT. Gramedia.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. *Etika Administrasi Negara*. Ed. 1 Cet 2. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- LAN dan BPKP, Modul I. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*.
- Moenir, H. A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- , 1992. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Moekijat, 1998; *Evaluasi Pelatihan Dalam Rangka Peningkatan*, Jakarta, PT Raja Grafindo Perkasa
- Nainggolan, H. 1987. *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta : FEUI.
- Siagian, Sondang P, 1998 : *Perilaku Administrasi Dalam Organisasi Non-Pemerintah*, Gunung Agung Jakarta.
- Sianipar, JPG. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- Sudarto, Aman. 1999. *Analisis Kinerja*. Surabaya : Diklat Prop. Dati I Jatim.
- Suryono, Agus. 2001. “*Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*”. Jurnal Administrasi
- Sumartono, 2007 : Refleksi Otonomi Daerah Terhadap Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Menuju Good Local Governance, Jakarta**
- Syahril, 1992 : Pelayanan Bimbingan, Padang**
- Sugiyono, 2002; Metode Penelitian Administrasi, Bandung, Alfabeta.**
- Tayibnapis, Burhanudin, A. 1995. *Administrasi Kepegawaian Suatu Tinjauan Analistik*. Jakarta : PT Pradya Paramita.
- Timpe, A. Dale. 1992. *Kinerja*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya. Insan Cendekiawan.

Abdullah, M Syukur, 1988 : **Perkembangan Dan Penerapan Studi Implementasi**, Makalah Yang Disajikan Pada Temu Kaji Nasional PERSADI FISIP Hasanuddin Ujung Pandang.

Abidin, Sid Zainal, 2006 : **Kebijakan Publik**, Suara Bebas Jakarta.

Ali, Farid, 1997 : **Metode Penelitian Sosial Dalam Ilmu Administrasi Pemerintah**, Aksara Pratama, Surakarta.

Arikunto, Suharsimi, 1992 : **Prosedur Penelitian**, Jakarta : Rineka Cipta

Arikunto, Suharsimi, 1998 : **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**,
Rineka Cipta Jakarta.

Dedi, Amrizal dan Yan Hendra, 2011 : **Kumpulan Bahan Kuliah Metode Penelitian**, Medan

- Dunn, William N, 2003 : **Kebijakan dan Kebijakan Publik**, Bandung
- Dwijowijoto, 2004 : **Implementasi Kebijakan**, Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus. 2001. **Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia**. Yogyakarta.
Gajah Mada
- Echlos, Jhon. M. dan Hassan Shadily. 1986. **Kamus Umum Bahasa Inggris-Indonesia**. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Fasial, Sanipah. 1995. **Format dan Penelitian Sosial**. Jakarta : Raja Grafindo Persada. Cetakan Ke-4.
- Foster, R dan Seeker, J, 2001 : **Perilaku Organisasi**, Jakarta : Salemba Empat
- Furchan, Arief 1992 : **Pengantar Metode Penelitian Kualitatif**, Usaha Nasional Surabaya.
- Grindle, merilee, 1980: **Politik dan Implementasi Kebijakan dalam Worlt Ketiga**, Princeton University Prees, NewJersey.
- Jabbara, Joseph. G. dan O. P. Dwivedi. 1989. **Publik Service Accountability, A Comparative Perspective Connecticut** : Kumarian Press. Inc.
- Jones, Charles O, 1991 : **An Introduction to The Study of Public Policy**, Alih Bahasa Ricky Istanto, Raja Grafika Persada, Jakarta
- Koentjaraningrat.1977. **Metode-metode Penelitian Masyarakat**, Jakarta. PT. Gramedia.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. **Etika Administrasi Negara**. Ed. 1 Cet 2. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- LAN dan BPKP, Modul I. 2000. **Akuntabilitas dan Good Governance**.
- Moekijat. 1995. **Manajemen Personalia**. Jakarta : Ghalia Indonesia.

- Moenir, H. A. S. 2001. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong. 1996. **Metodologi Penelitian Kualitatif**, Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Maleong, Lexy, 2006 : **Metode Penelitian Kualitatif**, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Nainggolan, H. 1987. **Pembinaan Pegawai Negeri Sipil**. Jakarta : FEUI.
- Nawawi, Hadari, 1995 : **Kerangka Konsep**, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 1985. **Metode Penelitian**. Jakarta : Bina Aksara.
- Negara. Vol. 1 No. 2. Malang. **Jurusan Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Administrasi**. Universitas Brawijaya.
- Nugroho D, Rian, 2004 : **Kebijakan Publik (Implementasi)**, Jakarta.
- Ripley dan Franklin, 1986 : **Pendekatan Implementasi dan Tipe Kebijakan**. Jakarta
- Siagian, Sondang P, 1998 : **Perilaku Administrasi Dalam Organisasi Non-Pemerintah**, Gunung Agung Jakarta.
- Sianipar, JPG. 2000. **Manajemen Pelayanan Masyarakat**, Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- Solichin, Abdul Wahab, 1991: **Implementasi Kebijakan Publik**, Bumi Rieneka Cipta Jakarta.
- Solichin, Abdul Wahab, 2005 : **Implementasi Kebijakan**, Jakarta: Bumi Aksara.
- Solly, 2007 : **Kebijakan Publik**, Mandar Maju Bandung.

- Surbasono, Anderson, 2005 : **Kebijakan dan Kebijakan Publik**, Bandung.
- Sudarto, Aman. 1999. **Analisis Kinerja. Surabaya** : Diklat Prop. Dati I Jatim.
- Suryono, Agus. 2001. **“Budaya Birokrasi Pelayanan Publik”**. Jurnal Administrasi
- Tangklian, Patton, 2003. **Kebijakan Publik Yang Membumi**, Lukman Offset dan YPAPI, Yogyakarta.
- Tayibnapis, Burhanudin, A. 1995. **Administrasi Kepegawaian Suatu Tinjauan Analistik**. Jakarta : PT Pradya Paramita.
- Timpe, A. Dale. 1992. **Kinerja**. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Thoha, M.1991. **Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi**, Yogyakarta. Widya Mandala.
- Thomas, R. Dye 2007: **Kebijakan dan Kebijakan Publik**, Rosdakarya, Bandung.
- Widodo, Joko. 2001. **Good Governance : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi**. Surabaya. Insan Cendekiawan.
- Winarno, Budi, 2002, **Teori dan Proses Kebijakan Publik**, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Winarno, Budi. 2005 : **Kebijakan Publik dan Implementasi Kebijakan**. Media Pressindo, Yogyakarta

DAFTAR PUSTAKA (Fera)

- Abdullah, 2001 : *Menuju Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Boediono, 2003 : *Pelayanan Prima*, Rinneka Cipta, Jakarta.
- Barata, 2004 : *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elexmedia Komputindo

Efendi, 1993 : *Pembangunan Kualitas Admnistrasi Negara*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press

Grindle, 1980 : *Politics and Policy Implementation in the third world*, John Hopkins University Press

Lukman, Sampara, 2000 : *Manajemen Konsep Aplikasi Dalam Perencanaan, Pengawasan dan Pengambilan Keputusan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.

----- 2002, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press

Islamy, 1984 : *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, Jakarta : Bumi Aksara

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta : Gramedia

Moleong, 2006 : *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosda Karya

Nawawi, Hadari, 1992 : *Metodologi Penelitian Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Pressman dan Wildavsky, 1984 : *Implementation*, University of California Press

Ratminto dan Atik, 2005 : *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Ripley Dan Franklin, 1982 : *Bureaucracy and Policy Implementation*, Dorsey Press: Homewood III

Sianipar, 1999 : *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : LAN

Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006: *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara

Sugiarto, 2002 : *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Sumartono, 2007 : *Refleksi Otonomi Daerah Terhadap Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Menuju Good Local Governance*, Jakarta

Syahril, 1991 : *Pelayanan Bimbingan*, Padang

Swastika, 2005 : *Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Tangklisan, 2003 : *Kebijakan Publik Yang Membumi, Konsep, Strategi dan Kasus*,
Yogyakarta : Lukman Effset

Tjiptono, 2002 : *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka
Utama

Wahab, 1990 : *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan
Negara*, Jakarta : Bumi Aksara

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

www.google.com

Menurut Donald dan Lawton dalam Keban,(1995) mengatakan bahwa pengukuran kinerja suatu organisasi dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu dan penilaian tersebut juga dapat dijadikan input bagi perbaikan dan peningkatan kinerja organisasi.

Untuk memenuhi kriteria atau prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan kerja sebagaimana yang dikemukakan oleh Darma (1985:55) adalah :

- 1) Kuantitas, yaitu jumlah yang harus disesuaikan.
- 2) Kualitas, yaitu mutu yang dihasilkan (baik-buruknya).

Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan

