

**” ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada
SKPD Kabupaten Sukoharjo)”**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Disusun Oleh:

EVI PRISMAWATI

B200 080 176

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2012

PENGESAHAN

Yang bertandatangan di bawah ini membaca skripsi dengan judul :

**” ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada SKPD
Kabupaten Sukoharjo)”**

Disusun Oleh

EVI PRISMAWATI
B 200 080 176

Penandatanganan berpendapat bahwa sekripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Disetujui untuk dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Skripsi Sarjana S-1


Surakarta , Juli 2012

Pembimbing



Zulfikar. SE, M.si

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Triyono, SE, M.si



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : EVI PRISMAWATI
NIRM : 08.6.106.02030.50176
Jurusan : AKUNTANSI
Judul Skripsi : ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada SKPD Kabupaten Sukoharjo)
:
:
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Juni 2012

Yang membuat pernyataan,

EVIS PRISMAWATI

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.

(Ar-Ra'du : 11)

Kebijakan apapun yang kamu peroleh adalah dari sisi Allah, dan keberuntungan apapun yang menimpamu itu dari diri kamu sendiri.

(An-Nisa : 79)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

(Al Insyirah : 6)

Jenina adalah 1 % inspirasi dan 99 % keringat. Tidak ada yang dapat menggantikan kerja keras.

(Thomas Alfa Edison)

P F R & F M B A H A N

Alhamdulillah dengan segenap cinta dan kasih sayang, melalui coretan yang penuh arti, kupersembahkan karya sederhana ini teruntuk :

- 1. Alm. Ayahanda tercinta dan ibunda atas kasih sayang, cinta, doa dan kesabaran dalam membimbing dan mengarahkanku tanpa henti, Jasa dan pengorbanan kalian tak kan pernah ananda lupakan.*
- 2. Kakakku Prastika ratih tersayang, terima kasih atas motivasi dan benang-benang pemikiran yang bersifat dewasa.*
- 3. Adikku Nuring widyawati tersayang i yang selalu memotifasi Q.*
- 4. Keluarga besar Harso Sudarmo dan Hartini yang selalu menyemangati dan mendoa kan Q untuk selalu bersemangat mencapai cita-cita dan meraih masa depan yang indah.*
- 5. Seseorang yang masih masuk dan terukir dalam hatiku Purwanto yang setia dan selalu bersabar menemani Q dalam susah senang dalam perjalanan panjang dalam penulisan skripsi ini.*
- 6. Sahabat - sahabatku terima kasih atas doamu dan dukunganmu., Jeman – teman seperjuangan terima kasih untuk waktu dan kasih sayang yang telah kalian berikan.*
- 7. Almamaterku.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul :

” Analisis Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada SKPD Kabupaten Sukoharjo)”. Maksud dari tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam pencapaian gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis senantiasa mendapat bimbingan, bantuan dan petunjuk dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Triyono selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan memberikan izin penelitian.
2. Bapak Zulfikar,SE selaku pembimbing skripsi ini, yang dengan kesabaran telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Sri Retno Indrastanti selaku Pembimbing Akademik yang dengan kesabaran telah memberikan pengarahan dan bimbingan.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Akuntansi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
5. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa sekripsi ini jauh dari sempurna, ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan. Akhir kata semoga penulis sekripsi ini dapat memberikan manfaat khasanah keilmuan Amin.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 17 Juli 2012

penulis

Evi Prismawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	i v
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	v
HALAMN DAFTAR ISI	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xIv
HALAMAN ABSTRAK.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Akuntabilitas Sektor Publik	11
1. Pengertian Akuntabilitas	11
2. Konsep Akuntabilitas	13
B. Transparasi	18
1. Definisi Transparasi	19

2. Indikator Transparasi	20
3. Transparasi Kebijakan Publik	21
C. Pengukuran Kinerja.....	22
1. Definisi Kinerja & Pengukuran Kinerja.....	23
2. Elemen Pokok Pengukuran Kinerja	25
3. Aspek-aspek Pengukuran- pengukuran Kinerja.....	27
4. Tujuan & Manfaat Sistem Pengukuran Kinerja.....	29
5. Akuntabilitas Kinerja	31
D. Pengelolaan Anggaran Sektor Publik.....	31
1. Pengertian Anggaran Sektor Publik.....	32
2. Fungsi Anggaran Sektor Publik	34
3. Jenis-jenis Anggaran Sektor Publik	36
4. Prinsip-prinsip Anggran Sektor Publik	36
5. Proses Penyusunan Anggaran Sektor Publik	40
6. Struktur Anggaran.....	46
E. Penelitian Terdahulu	47
F. Penganbialan Hipotensis	49

BAB III METROLOGI PENELITIAN

A. Jenis penelitian.....	51
B. Populasi dan Sampel.....	51
C. Data	52
1. Jenis Data	52
2. Teknik Pengumpulan Data.....	53

D. Dfinisi Operansional Variabel.....	54
1. Akuntabilitas	54
2. Sistem Pengukuran Kinerja.....	57
3. Pengelolaan Anggaran	58
E. Alat Analisis.....	58
1. Pengukuran Kualitas Data.....	58
2. Uji Normalitas Data	61
3. Pengujian Hipotesis.....	61

BAB IV ANALISIS

A. Deskriptif Data	63
1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	63
2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responden	64
3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan terakhir (<i>yang ditempuh</i>) Responden	65
4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Responden	65
B. Analisis Data	66
1. Bidang Pemerintahan Dalam Negri	66
2. Bidang Ketahanan Pangan	69
3. Bidang Lingkungan Hidup.....	72
4. Bidang Pendidikan	75
5. Bidang Sosial	79

C. Pembahasan.....	82
--------------------	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	84
---------------------	----

B. Keterbatasan Penelitian.....	85
---------------------------------	----

C. Saran.....	85
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel No	Halaman
4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden Dinas dan Masyarakat umum.....	63
4.2 Distribusi Usia Responden Dinas dan Masyarakat umum.....	64
4.3 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden Dinas dan Masyarakat umum	65
4.4 Distribusi Pekerjaan Responden Dinas dan Masyarakat umum.....	66
4.5 Uji Reliabilitas Bidang Pemerintahan Dalam Negeri	67
4.6 Uji Validitas Variabel Pelayanan Bidang Pemerintahan Dalam Negeri	67
4.7 Uji Normalitas Pelayanan Bidang Pemerintahan Dalam Negeri	68
4.8 Hasil Uji <i>Independent T Test</i> Pelayanan Bidang Pemerintahan Dalam Negeri	69
4.9 Uji Reliabilitas Pelayanan Bidang Ketahanan Pangan.....	70
4.10 Uji Validitas Pelayanan Bidang Ketahanan Pangan	70
4.11 Uji Normalitas Pelayanan Bidang Ketahanan Pangan	71
4.12 Uji <i>Independent T Test</i> Pelayanan Bidang Ketahanan Pangan	72
4.13 Uji Reliabilitas Pelayanan Bidang Lingkungan Hidup	73
4.14 Uji Validitas Pelayanan Bidang Bidang Lingkungan Hidup	74
4.15 Uji Normalitas Pelayanan Bidang Lingkungan Hidup.....	74
4.16 Uji <i>Independent T Test</i> Pelayanan Bidang Lingkungan Hidup.....	75

4.17 Uji Reliabilitas Pelayanan Bidang Pendidikan	76
4.18 Uji Validitas Pelayanan Bidang Bidang Pendidikan.....	77
4.19 Uji Normalitas Pelayanan Bidang Bidang Pendidikan	78
4.20 Uji <i>Independent T Test</i> Pelayanan Bidang Pendidikan	78
4.21 Uji Reliabilitas Pelayanan Bidang Sosial.....	79
4.22 Uji Validitas Bidang Sosial.....	80
4.23 Uji Normalitas Pelayanan Bidang Sosial	81
4.24 Hasil Uji <i>Independent T Test</i> Pelayanan Bidang Sosial.....	81
4.25 Hasil Uji <i>Independent T Test</i> Urusan	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Daftar Pernyataan Quisioner
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Pemerintahan Dalam Negeri
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Bidang Sosial
4. Uji Validitas dan Reliabilitas Ketahanan Pangan
5. Uji Validitas dan Reliabilitas Lingkungan Hidup
6. Uji Validitas dan Reliabilitas Bidang Pendidikan
7. Uji Normalitas Pemerintahan Dalam Negeri
8. Uji Normalitas Bidang Sosial
9. Uji Normalitas Ketahanan Pangan
10. Uji Normalitas Lingkungan Hidup
11. Uji Normalitas Bidang Pendidikan
12. Uji *Independent T Test* Pemerintahan Dalam Negeri
13. Uji Paired t-test Bidang Sosial
14. Uji Paired t-test Ketahanan Pangan
15. Uji Paired t-test Lingkungan Hidup
16. Uji Paired t-test Bidang Pendidikan
17. Surat Ijin Penelitian
18. Surat Keterangan Validasi Data Sekripsi

ABSTRAK

“Analisis Kinerja Pelayanan Publik (Studi kasus Pada SKPD Kabupaten Sukoharjo)”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan pada SKPD Kabupaten Sukoharjo berdasarkan perbandingan pendapat antara masyarakat dengan dinas Pemerintahan Daerah.

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui apakah ada perbedaan atau tidak antara pendapat masyarakat dengan dinas Pemerintahan Daerah tentang pencapaian kinerja Pemerintah Daerah dengan cara membandingkan pendapat antara masyarakat yang merasakan pelayanan dengan dinas-dinas pada SKPD Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini terdiri dari dua sampel yaitu : masyarakat (umum), yaitu dengan kriteria pernah merasakan pelayanan di masing-masing dinas Pemerintahan dan Dinas-dinas pada SKPD Kabupaten Sukoharjo sebagai pihak pelaksana pelayanan publik dengan kriteria yang memiliki acuan standart pelayanan minimal yang dikeluarkan oleh kementrian.

Hasil analisis data yang di hiting menggunakan uji *independent T Test* menunjukkan bahwa dari lima dinas pada SKPD Kabupaten Sukoharjo dalam penelitian ini keseluruhan dinas tidak ada yang memiliki perbedaan pendapat dengan masyarakat umum, karena keseluruhan hasil perhitungan memiliki nilai $\text{sig} > 0,05$.

Kata kunci pada penelitian ini adalah Pelayanan Publik dan Penilaian Kinerja.