

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BELUM TERCAPAINYA
STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA DINAS PERHUBUNGAN
KOTA KUPANG TAHUN 2013-2016**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi Pada Program Studi Akuntansi Kosentrasi Keuangan Daerah
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira
Kupang**



OLEH

SELFIANA LURUK
NO. REGIS : 331 14 016

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
KONSENTRASI KEUANGAN DAERAH
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2019**

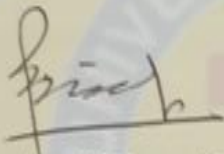
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi.

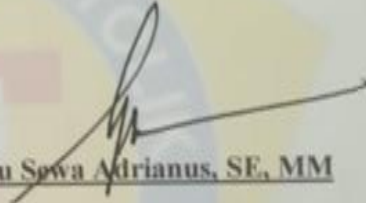
Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si



Jon Sowa Adrianus, SE, MM

MENGESAHKAN :

Ketua Program Studi
Akuntansi


Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc

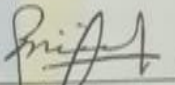
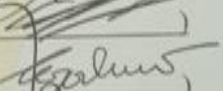
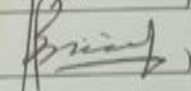
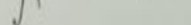
LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang diselenggarakan pada :

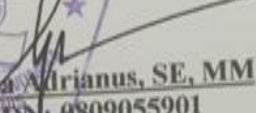
Hari/Tanggal : Jumad, 03 Mei 2019
Jam : 10.00 – 12.00
Tempat : Ruang B121
Atas Nama : Selfiana Luruk
No. Registrasi : 331 14 016
Dinyatakan : LULUS

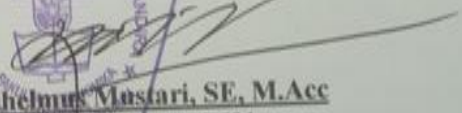
PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si
2. Sekretaris : Jou Sewa Adrianus, SE, MM
3. Penguji I : Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc
4. Penguji II : Leopold. M. T. Dawu, SE, MM
5. Penguji III : Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si

()
()
()
()
()

MENGETAHUI :


Dekan Fakultas Ekonomika dan
Bisnis

Jou Sewa Adrianus, SE, MM
NIDN: 0809055901


Ketua Program Studi Akuntansi

Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc
NIDN: 0817077601

MOTTO

‘Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberikan kekuatan kepadaku’’

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tua saya atas Semua kesabaran, cinta, dukungan dan doa yang tidak pernah berhenti mengalir untuk penulis.
2. Kakak Adik tercinta dan teman-teman Seperjuangan Akuntansi Angkatan 2014 yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Kepada Almamaterku tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, ***“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi belum Tercapainya Standar Pelayanan Minimal Pada Dinas Perhubungan Kota Kupang Tahun 2013-2016 (studi kasus pada Dinas Perhubungan)”*** dengan baik dan lancar. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan oleh penulis sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, serta staf yang telah memberikan saya kesempatan untuk kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M. Si sebagai Pembimbing I yang telah mengorbankan tenaga, waktu, dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM sebagai Pembimbing II yang telah mengorbankan tenaga, waktu dan pikiran dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta para pegawai tata usaha Fakultas ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang dengan tulus membantu penulis dalam studi dan fasilitas sarana lainnya.
7. Kepala Dinas Perhubungan beserta seluruh pegawai yang telah memberikan izin dan membantu penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kedua Orangtua, kakak-adik, dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, nasihat, dukungan dan motivasi serta bantuan kepada penulis.
9. Teman-teman angkatan 2014 yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulis mengikuti kuliah hingga penulisan skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala bentuk masukan dan kritikan sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini.

Kupang, juli 2019

Penulis

ABSTRAK

Selfiana luruk, No. Reg : 33114016, dengan judul skripsi **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Belum Tercapainya Standar Pelayanan Minimal Pada Dinas Perhubungan Kota Kupang Tahun 2013-2016 (Studi Kasus Pada Dinas Perhubungan)”**. Di bawah bimbingan Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si sebagai Pembimbing I dan Jou Sewa Adrianus, SE, MM sebagai Pembimbing II.

Alasan dalam memilih judul tersebut yaitu Pada Dinas Perhubungan Kota Kupang sebagai salah satu instansi Pemerintah Daerah dalam mensejahterakan masyarakatnya menetapkan berbagai indikator-indikator yang ditetapkan atau ditargetkan untuk mencapai berbagai Standar Pelayanan keselamatan masyarakat secara minimal.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah Faktor- Faktor apa yang mempengaruhi belum tercapainya target penerapan Standar Pelayanan Minimal Pada Bidang Perhubungan Kota Kupang? Tujuan dalam penelitian ini yaitu : Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi belum tercapainya Standar Pelayanan Minimal Pada Bidang Perhubungan Kota Kupang.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data dengan cara wawancara dan menelusuri dokumen. Teknik analisis data yang digunakan deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil analisis deskriptif melalui wawancara diketahui bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan 1 (satu) Indikator yang terdiri dari 4 bagian pada Standar Pelayanan Minimal pada bidang perhubungan 75% di Dinas Perhubungan Kota Kupang yaitu faktor internalnya ialah Terbatasnya tenaga teknis di bidang transportasi dan teknis fungsional; Anggaran yang dialokasikan secara keseluruhan terserap cukup baik, tetapi apabila dilihat secara terperinci, belum dialokasikan anggaran guna menunjang tupoksi dinas; Keterbatasan wewenang dalam penegakan hukum di bidang perhubungan; Faktor Eksternal Masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk memahami dan mentaati peraturan berlalu lintas; Tingginya tingkat pertumbuhan kendaraan bermotor tidak diimbangi dengan penyediaan infrastruktur jalan yang memadai, bahkan sudah ada titik-titik rawan macet; Kurangnya koordinasi lintas sektor, pemangku kepentingan dan stakeholder.

Melihat dari hasil analisis tersebut maka disarankan kepada pihak Dinas Perhubungan yaitu perlu meningkatkan kuantitas dan kualitas, peralatan, sarana dan prasarana setiap indikator, meningkatkan mutu sumber daya manusia dari segi pengetahuan dan keterampilan, memberikan sosialisasi atau penyuluhan terkait indikator yang ada dalam SPM. Bagi pihak Masyarakat Kota Kupang perlu berpartisipasi dan berperan aktif untuk menjaga dan meningkatkan keahlian kemampuan sumber daya manusia di Dinas Perhubungan.

Kata Kunci : Standar Pelayanan Minimal

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LatarBelakang.....	1
1.2. RumusanMasalah	16
1.3. TujuanPenulisan	16
1.4. ManfaatPenulisan	16
BAB II TINJAUAN TEORITIS	17
2.1. KonsepPelayanan	17
2.2. Konsep pelayanan publik	22
2.3. Konsep Standar Pelayanan Minimal Pada Dinas Perhubungan	25
2.4. Indikator Standar Pelayanan Minimal Dinas Perhubungan	27
2.5. Penelitian Terdahulu	34
2.6. Kerangka Pemikiran	36

BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.2. Jenis Data	38
3.3. Teknik Pengumpulan Data	39
3.4. Definisi Operasional Variabel	39
3.5. Teknik Analisis Data	40
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN	42
4.1. Profil Kota Kupang	42
4.2. Sejarah Dinas Perhubungan Kota Kupang	43
4.3. Visi dan Misi Dinas Perhubungan	44
4.4. Tugas dan Fungsi Pokok Kantor	45
4.5. Uraian Tugas dan Jabatan Struktural	46
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
5.1. Gambaran Data Penelitian	64
5.2. Hasil Analisis dan Pembahasan	67
BAB VI PENUTUP	76
6.1. Kesimpulan	76
6.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Standar Pelayanan Minimal Bidang	
Perhubungan di Kota Kupang	4
Tabel 1.2 Data Realisasi Pencapaian SPM	
Bidang Perhubungan di Kota Kupang Tahun 2016.....	11
Tabel 5.1 Data Realisasi Pencapaian SPM Bidang	
Pelayanan Angkutan Jalan Di Kota Kupang Tahun 2016	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Kupang	63