



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP AKUNTABILITAS
DALAM PEMBUATAN SIM DI POLRES METRO TANGERANG KOTA
TAHUN 2022**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Administrasi Publik (S.A.P)

Adella Novita

NPM. 193515516141

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
2023**



NATIONAL UNIVERSITY

***THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE ON ACCOUNTABILITY IN MAKING
DRIVING LICENSES AT THE POLRES METRO TANGERANG CITY 2022***

THESIS

*Submitted to fulfill some of the requirements for obtaining a Bachelor's Degree in
Public Administration Science (S.A.P)*

Adella Novita

NPM. 193515516141

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
PUBLIC ADMINISTRATION SCIENCE STUDY PROGRAM***

2023

SURAT PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adella Novita
NPM : 193515516141
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Akuntabilitas Dalam Pembuatan SIM Di Polres Metro Tangerang Kota Tahun 2022.
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP).



Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.Pd. M.M



Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Adella Nurvita
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516141
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Akuntabilitas Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Polres Metro Tangerang Kota Tahun 2022
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P)
Disahkan
Jakarta, 03 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Administrasi Publik


Prof. Dr. Lijun Poltak Simambela, M.M


Dr. Mary Imanowati, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adella Novita
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516141
Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Akuntabilitas Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Tahun 2022”**, adalah asli (orisinil) atau tidak terdapat plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak lain. Apabila dikemudian hari saya memberikan keterangan palsu dan atau terdapat pihak yang mengklaim bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nasional dicabut/dibatalkan.

Demikian pernyataan ini saya buat,

Jakarta, __/02/2023

Yang membuat pernyataan



Adella Novita

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Adella Novita

Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516141

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Akuntabilitas
Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di
Polres Metro
Tangerang Kota Tahun 2022

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai salah satu persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua Sidang : Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si.

Penguji 1 : Drs. Suranto, M.Si.

Pembimbing/Penguji : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.,

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Februari 2023



ABSTRAK

Nama : Adella Novita
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Akuntabilitas Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Di Polres Metro Tangerang Kota Tahun 2022

KATA KUNCI	<p>Penerapan pelayanan publik bertujuan untuk mengukur akuntabilitas di Polres Metro Tangerang Kota dan untuk mengemukakan pengaruh pelayanan publik terhadap akuntabilitas didalam pembuatan surat izin mengemudi di Polres Metro Tangerang Kota. Pada penelitian ini mengaplikasikan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Data yang dihasilkan mengaplikasikan pengumpulan kuesioner (angket). Dengan jumlah responden senilai 65 masyarakat Tangerang Kota dengan mengaplikasikan tehnik <i>non-Probability Sampling</i> dengan tipe <i>Purposive Sampling</i>, serta didalam penelitian ini peneliti mengaplikasikan <i>software Microsoft Excel</i>. Data variabel pelayanan publik (X) dan akuntabilitas (Y) dianalisis secara statistic regresi linear sederhana dengan hasil Y (16,707) dan X (0,924). Sebagaimana uji Koefisien Determinasi dapat diketahui R² adalah 0,981 atau 98.1% yang dapat diartikan bahwasannya kapabilitas variabel pelayanan public didalam mendeskripsikan varians dari variabel akuntabilitas adalah 98,1% dan sisanya dipengaruhi oleh latar belakang lainnya diluar penelitian ini. Hasil analisis regresi diperoleh $Y = 16,707 + 0,924 X$ yang menunjukkan bahwasannya pelayanan public dianggap konstan, maka akuntabilitas akan positif dan signifikan. Selanjutnya, hasil perhitungan yang didapat bahwasannya (t hitung senilai 10,9533 > t tabel 1,6568), maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Maka dapat dinyatakan “Terdapat Pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Public Terhadap Akuntabilitas Didalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Polres Metro Tangerang Kota Tahun 2022”</p>
Pelayanan Publik, Akuntabilitas	
Pembimbing	Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M
Referensi	15 Buku, 11 Jurnal dan Skripsi. 2 Undang-undang, 3 Website

ABSTRACT

Nama : Adella Novita
Program Studi : *Administration Public*
Judul : *The Effect Of Public Service On Accountability In Making Driving Licenses At The Polres Metro Tangerang City 2022*

KEYWORDS Public Service, Accountability	<p><i>The application of public services aims to measure accountability at the Tangerang City Metro Police and to determine the effect of public services on accountability in making driving licenses at the Tangerang City Metro Police. This research uses a quantitative approach with an associative method. The data generated using a questionnaire collection (questionnaire). With a total of 65 respondents, Tangerang City residents used a non-probability sampling technique with a purposive sampling type, and in this study researchers used Microsoft Excel software. Public service variable data (X) and accountability (Y) were analyzed statistically by simple linear regression with the results Y (16.707) and X (0.924). Based on the Coefficient of Determination test, it can be seen that R2 is 0.981 or 98.1%, which means that the ability of public service variables to explain the variance of the accountability variable is 98.1% and the rest is influenced by other factors outside this study. The results of the regression analysis obtained $Y = 16.707 + 0.924 X$ which shows that public services are considered constant, then accountability will be positive and significant. Furthermore, the calculation results obtained that (t count is $10.9533 > t$ table 1.6568), then H_0 is rejected and H_a is accepted. Then it can be stated "There is a significant influence between public services on accountability in making a driver's license (SIM) at the Tangerang City Metro Plres in 2022"</i></p>
Supervisor	Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M
References	<i>15 Books, 11 Journal dan Thesis, 2 Constitution, 3 Website</i>

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah – Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal “Pengaruh Pelayanan Publik Berbasis Digital Terhadap Akuntabilitas Didalam Pembuatan *E – SIM* Di Polres Metro Tangerang Kota Tahun 2022”. Penulisan skripsi ini dilaksanakan didalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.A.P)

Peneliti menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang terhingga kepada pihak-pihak berikut:

1. Bapak Dr. Drs El Amry Bermawi Putra, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si., selaku Wakil Dekan I Bidang Akademis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si., selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.AP., M.AP., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Bapak Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
8. Bapak Heru Dian Setiawan, ST., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Seluruh Dosen khususnya para Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Publik

- yang terhormat terimakasih atas semua ilmu, pengalaman, pendidikan moral yang telah kalian berikan sejak semester satu hingga pembuatan skripsi ini.
10. Keluarga peneliti terutama kedua orang tua peneliti yang memberikan dukungan baik moral dan materil sehingga membantu memberikan motivasi didalam penyusunan proposal skripsi ini.
 11. Kepada Bapak/Ibu dan Saudara/I atas kesediannya telah berikan jawaban pada kuesioner penelitian ini. Jawaban yang kalian berikan akan saya pertanggungjawabkan dan dipergunakan untuk kepentingan akademik dan diperlukan secara konfidensial.
 12. Kepada Dina Riska Nafisah selaku sahabat saya yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan saya arahan serta memotivasi saya untuk terus semangat didalam mengerjakan skripsi ini.
 13. Kepada sahabat-sahabat peneliti yang setia memberi semangat, mendengarkan keluh kesah saya, dan selalu bisa menghibur jika saya lagi jatuh selama penelitian ini.
 14. Dan semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada peneliti yang tentunya tak dapat disebutkan satu persatu.

Tangerang, 31 Januari 2023



Adella Novita

DAFTAR ISI

SURAT PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penulisan	10
1.5 Manfaat Penulisan	11
1.5.1 Manfaat Teoritis	11
1.5.2 Manfaat Praktis	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Kerangka Konsep dan Teori	17
2.2.1 Pelayanan Publik.....	17
2.2.2 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	19
2.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	20
2.2.4 Indikator Pelayanan Publik	21
2.2.5 Akuntabilitas	22
2.2.6 Jenis Akuntabilitas	25
2.2.7 Indikator Akuntabilitas.....	25
2.3 Kerangka Berpikir	26

2.4	Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		29
3.1	Jenis Metode Penelitian.....	29
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.2.1	Populasi Penelitian	30
3.2.2	Sampel Penelitian.....	30
3.3	Definisi Operasional.....	31
3.4	Tehnik Pengumpulan Data	35
3.4.1	Data Primer	35
3.4.2	Data Sekunder	35
3.5	Alat Pengukur Data	35
3.5.2	Kuesioner	35
3.5.2	Skala Pengukuran.....	36
3.6	Tehnik Pengolahan dan Analisis Data.....	37
3.6.1	Uji Instrumen	37
3.6.2	Analisis Statistik Deskriptif	40
3.6.3	Uji Prasyarat.....	43
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	46
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	47
3.7.1	Lokasi Penelitian.....	47
3.7.2	Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	Hasil Penelitian.....	49
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	49
4.1.2	Jenis Pelayanan	49
4.1.3	Standar Pelayanan Polres Metro Tangerang Kota.....	50
4.1.4	Jaminan Pelayanan Polres Metro Tangerang Kota	53
4.1.5	Motto, Visi dan Misi	54
4.1.6	Struktur Organisasi.....	55
4.2	Pembahasan dan Analisis Data.....	55
4.2.1	Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas)	55
4.2.2	Statistik Deskriptif	63
4.2.3	Uji Prasyarat.....	73

4.2.4 Uji Hipotesis	77
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
BAB V PENUTUP.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
5.2.1 Teoritis	87
5.2.2 Praktis	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.2 Histogram Distribusi Frekuensi Variabel (X) Pelayanan Publik	68
Gambar 4.3 Distribusi Jawaban Responden Variabel (Y) Akuntabilitas.....	68
Gambar 4.4 Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Y	71
Gambar 4.5 Grafik Linear Sederhana	84
Gambar 4.6 Nilai Rata-Rata Variabel (X) Pelayanan Publik.....	82
Gambar 4.7 Nilai Rata-Rata Variabel (Y) Akuntabilitas	88



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Prioritas Pelayanan Publik	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	14
Tabel 3.1 Operasional Variabel Pelayanan Publik (X)	31
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Reliabilitas	39
Tabel 3.5 Penilaian Korelasi	43
Tabel 3.6 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	47
Tabel 4.1 Standar Pelayanan Publik	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas (X) Pelayanan Publik Tahap I.....	56
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas (X) Pelayanan Publik Tahap II	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel (Y) Akuntabilitas Tahap I	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Ganjil Genap	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Ganjil Genap	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.8 Jumlah Data Variabel X dan Y	63
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel (X) Pelayanan Publik	66
Tabel 4.10 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel (X) Pelayanan Publik	67
Tabel 4.11 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel (Y) Akuntabilitas.....	69
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Statistika Variabel X dan Y	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas.....	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Homogenitas.....	75
Tabel 4.16 Hasil Korelasi Pearson.....	75
Tabel 4.17 Statistik Regresi	77
Tabel 4.18 Interpretasi Koefisien Korelasi	78
Tabel 4.19 Hasil Uji Linear Sederhana.....	78
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis.....	81