

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini sebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Adapun judul Tesis ini adalah “ **Analisis Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Publik Studi Tentang Pelayanan Administrasi Akademik Di Universitas Dharmawangsa Medan**”. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan penulis. Dalam penyelesaian tesis ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. A. H. M. Ya`kub Matondang MA, Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Prof.Dr.Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Bapak Prof. Dr. Arif Nasution, MA, sebagai Pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini
4. Bapak Dr. Kariono, MA, sebagai Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Bapak Dr. Warjio, MA, Ketua Program Pascasarjana Universitas Medan Area

6. Bapak Rektor Universitas Dharmawangsa Medan atas izin belajar yang diberikan kepada penulis.
7. Bapak H. Muzakkir, SE, Ketua Yayasan Pendidikan Dharmawangsa yang telah memberikan dukungan moral dan material dalam penyelesaian tesis ini.
8. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar PPs Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
9. Terimakasih pula Suami tercinta dan anak-anaku serta cucu-cucuku tersayang serta semua fihak yang telah meberikan bantuan serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta do`a demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Semoga amal sholeh mereka semua mendapat balasan yang berlimpat ganda dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Amin.

Medan, Mei 2013

P e n u l i s

Farida Hanum

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II : KERANGKA TEORI	
2.1 Pelayanan Publik	5
2.2 Akuntabilitas Pelayanan Publik.....	19
2.3 Transparansi Pelayanan Publik	21
2.4 Pelayanan Akademik	26
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	31
3.2 Bentuk Penelitian	31
3.3 Populasi dan sampel	32
3.4 Teknik Pengumpulan data	33
3.5 Definisi Konsep dan Operasional.....	35
3.6 Teknik Analisis Data	37
BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1. Sejarah Singkat	38
4.2. Pengelola.....	39
4.3. Standar Administrasi Akademik	40

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

5.1. Karakteristi Responden	52
5.2. Variabel Penelitian	54
5.2.1 Akuntabilitas Kinerja Pelayanan	54
5.2.2 Transparansi Kinerja Pelayanan.....	70
5.3. Pembahasan	75
5.4. Hambatan-Hambatan	89

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	91
6.2. Saran - Saran	93

DAFTAR PUSTAKA	95
-----------------------------	-----------



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
5.1	Identitas Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin	52
5.2	Identitas Mahasiswa Berdasarkan Program Studi	53
5.3	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kemudahan Prosedur Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Dharmawangsa	57
5.4	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya	59
5.5	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kedisiplinan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan administrasi akademik di Universitas Dharmawangsa	60
5.6	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Tanggung Jawab Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Dharmawangsa	61
5.7	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan administrasi akademik di Universitas Dharmawangsa	62
5.8	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kesopanan Dan Keramahan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Akademik	63
5.9	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayar Dengan Biaya Yang Telah Ditetapkan	64
5.10	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kewajaran Biaya Dalam Mendapatkan Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Dharmawangsa	66
5.11	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Standar Pelayanan Yang Diberikan Dalam Hal Pelayanan Administrasi Akademik Di Universitas Dharmawangsa	67
5.12	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Dharmawangsa	68

5.13	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Dharmawangsa Medan	69
5.14	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Keterbukaan Informasi Yang Dapat Diterima Oleh Mahasiswa di Universitas Dharmawangsa	70
5.15	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan	71
5.16	Distribusi jawaban responden mengenai kenyamanan Di Lingkungan Universitas Dharmawangsa Medan	72
5.17	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Keamanan Pelayanan Di Universitas Dharmawangsa Medan	73
5.18	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Ketersediaan Fasilitas Pendukung Yang Ada Di Universitas Dharmawangsa Medan	74

