



**Analisis Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan  
Publik Dan Pengadaan Reformasi Birokrasi  
Menuju Pembangunan Zona Integritas  
Pada Sekretariat Dprd  
Kota Medan**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**LILIS SUNDARI**

1715100277

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2021**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : LILIS SUNDARI  
NPM : 1715100277  
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI  
JENJANG : S1 (STRATA SATU)  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS UPAYA PENINGKATAN AKUNTABILITAS  
PELAYANAN PUBLIK DAN PENGADAAN REFORMASI BIROKRASI  
MENUJU PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS PADA SEKRETARIAT DPRD  
KOTA MEDAN

Medan, Oktober 2021

KETUA PROGRAM STUDI,

DEKAN

(Dr. Rahima Br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA)



(Dr. Onny Medaline, SH., M.Kn)

PEMBIMBING I

(Dra. Mariyam, Ak., M.Si., CA)

PEMBIMBING II

(Dr. Rahima Br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

**SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA UJIAN SARJANA  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**

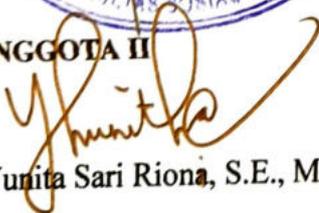
**PERSETUJUAN UJIAN**

**NAMA** : LILIS SUNDARI  
**NPM** : 1715100277  
**PROGRAM STUDI** : AKUNTANSI  
**JENJANG** : S1 (STRATA SATU)  
**JUDUL SKRIPSI** : ANALISIS UPAYA PENINGKATAN AKUNTABILITAS  
PELAYANAN PUBLIK DAN PENGADAAN REFORMASI  
BIROKRASI MENUJU PEMBANGUNAN ZONA  
INTEGRITAS PADA SEKRETARIAT DPRD KOTA  
MEDAN

Medan, Oktober 2021

**KETUA**  
  
(Dr. Rahma Br. Purba, S.E., M.Si., Ak., CA)

**ANGGOTA I**  
  
(Dra. Mariyam, Ak., M.Si., CA)

**ANGGOTA II**  
  
(Yunita Sari Riona, S.E., M.Si)

**ANGGOTA III**  
  
(Handriyani Dwilita, S.E., M.Si)

**ANGGOTA IV**  
  
(Hasrul Azwar Hasibuan, S.E., MM)

## PERSYARATAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : LILIS SUNDARI  
NPM : 1715100277  
Fakultas/Program Studi : SOSIAL SAINS/AKUNTANSI  
Judul Skripsi : Analisis Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Pengadaan Reformasi Birokrasi Menuju Pembangunan Zona Integritas Pada Sekretariat DPRD Kota Medan.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (Plagiat).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada UNPAB untuk menyimpan, mengalih – media/formatkan, mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.



Medan, Oktober 2021

  
Lilis Sundari

1715100277



# UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

## FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fakultas Ekonomi UNPAB, Jl. Jend. Gatot Subroto Km, 4,5 Medan Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

### PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR\*

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap	: LILIS SUNDARI
Tempat/Tgl. Lahir	: MEDAN / 30 Januari 2000
Nomor Pokok Mahasiswa	: 1715100277
Program Studi	: Akuntansi
Konsentrasi	: Akuntansi Sektor Publik
Jumlah Kredit yang telah dicapai	: 140 SKS, IPK 3.73
Nomor Hp	: 085760779203
Dengan ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut :	

No.	Judul
1.	Analisis Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Pengadaan Reformasi Birokrasi Menuju Pembangunan Zona Integritas Pada Sekretariat DPRD Kota Medan0

Diisi Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

Yang Tidak Perlu

Rektor I,  

 ( Cahyo Pramono, S.E., M.M. )

Medan, 04 Mei 2021  
 Pemohon,  

 ( Lilis Sundari )

Tanggal : .....

Disahkan oleh:  
 Dekan  

 ( Dr. Bambang Widjanarko, SE., MM. )

Tanggal : 04 - Mei - 2021

Disetujui oleh :  
 Dosen Pembimbing I :  

 ( Dra Mariyam, Ak, MSi., CA )

Tanggal : .....

Disetujui oleh:  
 Ka. Prodi Akuntansi  

 ( Dr Rahima br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA. )

Tanggal : .....

Disetujui oleh:  
 Dosen Pembimbing II:  

 ( Dr Rahima br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA. )

No. Dokumen: FM-UPBM-18-02

Revisi: 0

Tgl. Eff: 22 Oktober 2018



**SURAT BEBAS PUSTAKA**  
**NOMOR: 361/PERP/BP/2021**

Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan saudara/i:

: LILIS SUNDARI  
: 1715100277  
Semester : Akhir  
: SOSIAL SAINS  
Prodi : Akuntansi

nya terhitung sejak tanggal 09 Agustus 2021, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku tidak lagi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 09 Agustus 2021  
Diketahui oleh,  
Kepala Perpustakaan

UNPA  
INDONESIA

Rahmad Budi Utomo, ST.,M.Kom

Dokumen: FM-PERPUS-06-01  
: 01  
Efektif : 04 Juni 2015

Analyzed document: Lilis Sundari\_1715100277\_Akuntansi.doc licensed to: Universitas Pembangunan Panca Budi\_License03

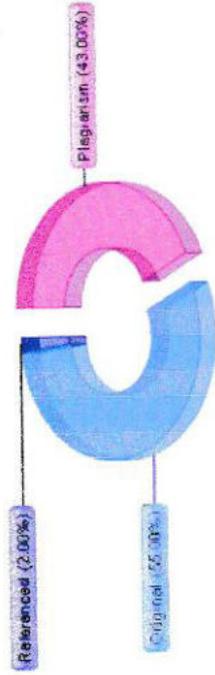
Comparison Preview Rewrite Detected language

Check type: Internet Check



Detailed document body analysis

Registration chart



Distribution graph



Top sources of plagiarism 29

18% 1908 https://ganesher.com/2021/07/09/04-ide-gagasah-inovasi-di-sekre-anet-dprt-medan-in-lengkap-snyar/

Windows taskbar showing system tray icons (network, volume, battery), taskbar icons (Edge, File Explorer, etc.), and system clock (2:51 PM, 8/10/2021).

## SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa surat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagai pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13/R/2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

NB: Segala penyalahgunaan/pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.



No. Dokumen : PM-UJMA-06-02	Revisi : 00	Tgl Eff : 23 Jan 2019
-----------------------------	-------------	-----------------------



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808  
MEDAN - INDONESIAWebsite : [www.pancabudi.ac.id](http://www.pancabudi.ac.id) - Email : [admin@pancabudi.ac.id](mailto:admin@pancabudi.ac.id)**LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : LILIS SUNDARI  
NPM : 1715100277  
Program Studi : Akuntansi  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu  
Dosen Pembimbing : Dr Rahima br. Purba, SE.,M.Si., Ak.,CA.  
Judul Skripsi : Analisis Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Pengadaan Reformasi Birokrasi Menuju Pembangunan Zona Integritas Pada Sekretariat DPRD Kota Medan

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
05 Mei 2021	ACC Sempro	Disetujui	
09 Agustus 2021	ACC Sidang	Disetujui	
28 Oktober 2021	ACC jilid Lux	Disetujui	

Medan, 28 Oktober 2021  
Dosen Pembimbing,

Dr Rahima br. Purba, SE.,M.Si., Ak.,CA.



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808  
MEDAN - INDONESIAWebsite : [www.pancabudi.ac.id](http://www.pancabudi.ac.id) - Email : [admin@pancabudi.ac.id](mailto:admin@pancabudi.ac.id)**LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : LILIS SUNDARI  
NPM : 1715100277  
Program Studi : Akuntansi  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu  
Dosen Pembimbing : Dra Mariyam, Ak, MSi., CA  
Judul Skripsi : Analisis Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Pengadaan Reformasi Birokrasi Menuju Pembangunan Zona Integritas Pada Sekretariat DPRD Kota Medan

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
04 Mei 2021	Acc seminar propisal	Disetujui	
09 Agustus 2021	ACC Sidang Skripsi	Disetujui	

Medan, 28 Oktober 2021  
Dosen Pembimbing,

Dra Mariyam, Ak, MSi., CA



judul lux

27/10/21

Harigan

**ANALISIS UPAYA PENINGKATAN AKUNTABILITAS PELAYANAN  
PUBLIK DAN PENGADAAN REFORMASI BIROKRASI  
MENUJU PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS  
PADA SEKRETARIAT DPRD  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**LILIS SUNDARI**

1715100277

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2021**

Hal : Permohonan Meja Hijau

Medan, 28 Oktober 2021  
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan  
 Fakultas SOSIAL SAINS  
 UNPAB Medan  
 Di -  
 Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : LILIS SUNDARI  
 Tempat/Tgl. Lahir : MEDAN / 30 Januari 2000  
 Nama Orang Tua : LILIK  
 N. P. M : 1715100277  
 Fakultas : SOSIAL SAINS  
 Program Studi : Akuntansi  
 No. HP : 085760779203  
 Alamat : Jl. Kpt Muslim Gg. Jawa Lr. Balaidesa no.23a

Datang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Analisis Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Pengadaan Reformasi Birokrasi Menuju Pembangunan Zona Integritas Pada Sekretariat DPRD Kota Medan, Selanjutnya saya menyatakan :

1. Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
2. Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indek prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
3. Telah tercap keterangan bebas pustaka
4. Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
5. Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
6. Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
7. Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
8. Skripsi sudah dijilid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk penguji (bentuk dan warna penjiilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani dosen pembimbing, prodi dan dekan
9. Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
10. Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
12. Bersedia melunaskan biaya-biaya yang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan perincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	1,000,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,750,000
<b>Total Biaya</b>	<b>: Rp.</b>	<b>2,750,000</b>

Ukuran Toga :

M

Diketahui/Dsetujui oleh :

Hormat saya



Dr. Onny Medaline, SH., M.Kn  
 Dekan Fakultas SOSIAL SAINS

29/10/21  
 (NUSA)



LILIS SUNDARI  
 1715100277

Catatan :

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
  - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
  - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- 2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
**FAKULTAS SOSIAL & SAINS**  
Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061)50200511 PO.BOX 1099 Medan  
Email : [fasosa@pancabudi.ac.id](mailto:fasosa@pancabudi.ac.id) <http://www.pancabudi.ac.id>

Medan – Sumatera Utara - Indonesia

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Universitas / PTS

Fakultas

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Nama

Jurusan / Program Studi

No. Stambuk/NPM

Jenjang Pendidikan

Judul Skripsi

dan Pengadaan Reformasi Birokrasi Menuju Pembangunan Zona Integritas Pada Sekretariat

DPRD Kota Medan

: Universitas Pembangunan Panca Budi

: Sosial Sains

: Dra. Mariyam, Ak., M.Si, C.A

: Dr. Rahima Br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA

: Lilis Sundari

: Akuntansi

: 2017 / 1715100277

: Strata I

: Analisis Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
27-10-21	Perbaikan mada di kalentem, maka kepd yhs dibenarkan untuk jilid lux.		

Medan, Oktober 2021

Diketahui / Disetujui Oleh :  
Ketua Prodi Akuntansi



Dr. Rahima Br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA

Dosen Pembimbing

Dra. Mariyam, Ak., M.Si, C.A



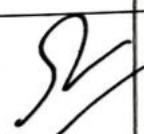
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**  
**FAKULTAS SOSIAL & SAINS**

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061)50200511 PO.BOX 1099 Medan  
Email : [fasosa@pancabudi.ac.id](mailto:fasosa@pancabudi.ac.id) <http://www.pancabudi.ac.id>

Medan – Sumatera Utara - Indonesia

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Universitas / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi  
Fakultas : Sosial Sains  
Dosen Pembimbing 1 : Dra. Mariyam, Ak., M.Si, C.A  
Dosen Pembimbing 2 : Dr. Rahima Br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA  
Nama : Lilis Sundari  
Jurusan / Program Studi : Akuntansi  
No. Stambuk/NPM : 2017 / 1715100277  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Judul Skripsi : Analisis Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik  
dan Pengadaan Reformasi Birokrasi Menuju Pembangunan Zona Integritas Pada Sekretariat  
DPRD Kota Medan

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
2/agt-2021	Keril & pembahasan di pihak.		
4/agt-2021	Perhatikan teknik pendngun. & lampirkan lampiran		
9/agt 2021	Ace siday		

Medan, 09 Agustus 2021

Diketahui / Disetujui Oleh :  
Ketua Prodi Akuntansi



Dr. Rahima Br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA

Dosen Pembimbing

  
Dr. Rahima Br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA



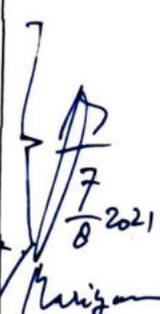
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**  
**FAKULTAS SOSIAL & SAINS**

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061)50200511 PO.BOX 1099 Medan  
 Email : [fasosa@pancabudi.ac.id](mailto:fasosa@pancabudi.ac.id) <http://www.pancabudi.ac.id>

Medan – Sumatera Utara - Indonesia

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Universitas / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi  
 Fakultas : Sosial Sains  
 Dosen Pembimbing : Dra. Mariyam, Ak., M.Si, C.A  
 Nama : Lilis Sundari  
 Jurusan / Program Studi : Akuntansi  
 No. Stambuk/NPM : 2017 / 1715100277  
 Jenjang Pendidikan : Strata I  
 Judul Skripsi : Analisis Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Pengadaan Reformasi Birokrasi Menuju Pembangunan Zona Integritas Pada Sekretariat DPRD Kota Medan

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
1-8-2021	1. Penawaran di Bab IV - Pembahasan di perbaiki! (Hal 53 dst) 2. Saran → perbaiki semua dg hasil di pembahasan 3. Perhatikan <b>ABSTRAK!</b>	 7/8 2021 Mariyam	
9-8-2021	Hal 2 di atas telah di perbaiki Raka kpd ybs di ijinkan untuk sidang skripsi.	 9/8 2021	

Medan, 7 Agustus 2021

Diketahui / Disetujui Oleh :  
Ketua Prodi Akuntansi

Dosen Pembimbing



Dr. Rahima Br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA

Dra. Mariyam, Ak., M.Si, C.A



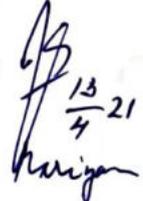
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
**FAKULTAS SOSIAL & SAINS**

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061)50200511 PO.BOX 1099 Medan  
 Email : [fasosa@pancabudi.ac.id](mailto:fasosa@pancabudi.ac.id) <http://www.pancabudi.ac.id>

Medan – Sumatera Utara - Indonesia

**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

Universitas / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi  
 Fakultas : Sosial Sains  
 Dosen Pembimbing : Dra. Mariyam, Ak., M.Si, C.A  
 Nama : Lilis Sundari  
 Jurusan / Program Studi : Akuntansi  
 No. Stambuk/NPM : 2017 / 1715100277  
 Jenjang Pendidikan : Strata I  
 Judul Skripsi : Analisis Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Pengadaan Reformasi Birokrasi Menuju Pembangunan Zona Integritas Pada Sekretariat DPRD Kota Medan

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
1 April 2021	1. Perhatikan cara pengetikan dan bahasa ! ✓ 2. Hal 5 → Internal auditor di-ganti Inspektori Daerah ✓ 3. Hal 5 → LKIP ? ✓ 4. Rumusan masalah ≠ Tujuan penelitian 5. Persepsi jhara Semarang → Nama apa? 6. Tabel 3.1 → ganti & perbaiki! 7. Daftar pustaka susunikan dg representasi yg digunakan ✓ 8. Kerangka konseptual belum pas → perbaiki ! ✓		 13/4/21 Mariyam

20-4-21 semua hal diatas telah diperbaiki kpd ybs diijinkan ny JEMPRO.

Medan,  20/4/21  
 April 2021

Diketahui / Disetujui Oleh :  
 Ketua Prodi Akuntansi

Dosen Pembimbing



Dr. Rahima Br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA

Dra. Mariyam, Ak., M.Si, C.A



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
**FAKULTAS SOSIAL & SAINS**

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061)50200511 PO.BOX 1099 Medan  
Email : [fasosa@pancabudi.ac.id](mailto:fasosa@pancabudi.ac.id) <http://www.pancabudi.ac.id>

Medan – Sumatera Utara - Indonesia

**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

Universitas / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi  
Fakultas : Sosial Sains  
Dosen Pembimbing : Dra. Mariyam, Ak., M.Si, C.A  
Nama : Lilis Sundari  
Jurusan / Program Studi : Akuntansi  
No. Stambuk/NPM : 2017 / 1715100277  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Judul Skripsi : Analisis Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Pengadaan Reformasi Birokrasi Menuju Pembangunan Zona Integritas Pada Sekretariat DPRD Kota Medan

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
23/4.2021.	Perhatikan lagi teknis Penulisan. Latar belakang Masalah belum kelihatan masalahnya. Kerangka konseptual. Gangan menyunatkan kata penghubung setiap awal kalimat.		
05/05-2021	Acc Dempno		

Medan, April 2021

Diketahui / Disetujui Oleh :  
Ketua Prodi Akuntansi



Dr. Rahima Br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA

Dosen Pembimbing 2.

Dr. Rahima Br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA  
~~Dra. Mariyam, Ak., M.Si, C.A~~

## **ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul “Analisis Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Pengadaan Reformasi Birokrasi Menuju Pembangunan Zona Integritas Pada Sekretariat DPRD Kota Medan”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana akuntabilitas pelayanan publik yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Kota Medan kepada Anggota DPRD dan pengadaan reformasi guna pembangunan zona integritas. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi serta data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa Akuntabilitas pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Kota Medan sudah berjalan baik dan dapat dipertanggungjawabkan, dimana akuntabilitas pelayanan publik yang di laksanakan oleh Sekretariat DPRD dituangkan kedalam sebuah teknologi media informasi berupa aplikasi yang diberi nama Smart-Wan, namun masih terdapat kekurangan pada bagian pengadaan reformasi birokrasi yang belum berjalan maksimal dikarenakan kendala SDM yang belum mendukung. Sehingga kedua hal ini sangatlah berpengaruh terhadap pembangunan zona integritas yang hingga saat ini predikat tersebut belum diraih oleh Sekretariat DPRD Kota Medan.

**Kata Kunci : Akuntabilitas Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi, Zona Integritas**

## **ABSTRACT**

*This research is entitled "Analysis of Efforts to Increase Public Service Accountability and Procurement of Bureaucratic Reforms Towards the Development of an Integrity Zone at the Secretariat of the DPRD City of Medan". This study aims to analyze how the accountability of public services provided by the Medan City DPRD Secretariat to DPRD members and the provision of reforms for the development of the integrity zone. This research was conducted using a qualitative descriptive research method. Data collection techniques in this study were in the form of observation, interviews, and documentation and the data used were primary data and secondary data. The results of the research that has been done that the accountability of public services at the Medan City DPRD Secretariat has been running well and can be accounted for, where the accountability of public services carried out by the DPRD Secretariat is poured into an information media technology in the form of an application called Smart-Wan, but there are still shortcomings. in the procurement of bureaucratic reforms that have not run optimally due to human resources constraints that have not been supported. So that these two things are very influential on the development of the integrity zone which until now has not been achieved by the Secretariat of the Medan City DPRD.*

**Keyword : Public Service Accountability, Reformasi Birokrasi, Zona Integritas**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum wr.wb*

*Alhamdulillah* *rabbil 'alamin*, puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan proposal ini yang berjudul **Analisis Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Pengadaan Reformasi Birokrasi Menuju Pembangunan Zona Integritas Pada Sekretariat DPRD Kota Medan.**

Penulis menyadari bahwa selama proses penelitian, dan penulisan proposal ini penulis masih memiliki begitu banyak kekurangan dalam penulisan proposal ini yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman sehingga membuat skripsi ini jauh dari kesempurnaan yang diharapkan, baik secara teoritis maupun dari pembahasan hasilnya. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, SE., MM, selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi.
2. Ibu Dr. Onny Medaline, SH., M.Kn selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.
3. Ibu Dr. Rahima Br. Purba, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Panca Budi.

4. Ibu Dra. Mariyam, M.Si., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing I (satu) yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Panca Budi yang telah banyak membantu penulis.
6. Ibu Erisda Hutasoit selaku Kepala Bagian Program dan Keuangan Sekretariat DPRD Kota Medan tempat saya melaksanakan penelitian skripsi.
7. Bapak Lamhot Sinaga selaku Staf Pengelola Pelaksana Program dan Anggaran Sekretariat DPRD Kota Medan yang telah membantu saya dalam pelaksanaan riset dan penelitian di Sekretariat DPRD Kota Medan.
8. Kepada seluruh Staf dan Pegawai Sekretariat DPRD Kota Medan yang telah memberi izin, pengarahan, dan ilmu yang sangat bermanfaat untuk saya.
9. Kedua orang tua saya yang tercinta Bapak Lilik dan Ibu Ismarwati yang telah memberikan doa, dukungan, semangat dan segala hal baik yang diberikan kepada saya.
10. Abang dan Adik tersayang, Arif Rifai dan Bela Amanda Putri yang telah memberikan semangat, dukungan serta doa.
11. Keluarga besar KJA PT. Eriadi Fatkhur Rokhman yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk saya.
12. Keluarga besar HMA UNPAB yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk saya.

13. Kepada sahabat, dan teman – teman seperjuangan saya angkatan 2017 Program Studi Akuntansi Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Dengan bantuan dan dukungan yang telah penulis dapatkan, akhirnya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan, semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Medan, Oktober 2021

Penulis

Lilis Sundari

1715100277

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah .....	6
1.1 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Keaslian Penelitian.....	8
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Konseptual.....	26
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	28

	<b>Halaman</b>
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	29
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.6 Teknik Analisa Data .....	34
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Sejarah DPRD Kota Medan.....	34
4.1.2 Visi dan Misi Sekretariat DPRD Kota Medan .....	37
4.1.3 Uraian Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Kota Medan.....	37
4.1.4 Gambaran Pelayanan Sekretariat DPRD Kota Medan	39
4.2 Pembahasan .....	45
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>73</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>77</b>
<b>Biodata .....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 2.1 Sasaran dan Indikator Keberhasilan Reformasi Birokrasi.....	17
Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya .....	18
Tabel 3.1 Skedul Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Operationalisasi Variabel.....	25
Tabel 4.1 8 Area Perubahan Reformasi Birokrasi Berdasarkan Permenpan & RB Nomor 26 Tahun 2020 pada Sekretariat DPRD Kota Medan .....	49
Tabel 4.2 8 Lembar Kerja Persiapan Evaluasi Mandiri Zona Integritas Berdasarkan Permenpan RB Nomor 10 Tahun 2019 Pada Sekretariat DPRD Kota Medan .....	61

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Kota Medan.....	37

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Guna memperbaiki dan mencapai tata kelola pemerintahan yang baik maka pemerintah melakukan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang baik, efektif, dan efisien sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional. Reformasi birokrasi berusaha memperbaiki ribuan proses tumpang tindih antar fungsi – fungsi pemerintahan, melibatkan jutaan pegawai, dan memerlukan anggaran yang tidak sedikit. Selain itu reformasi birokrasi juga berarti menata ulang proses birokrasi dari tingkat tertinggi hingga terendah dan melakukan terobosan baru dengan langkah – langkah bertahap, konkret, realistis, sungguh – sungguh, berpikir di luar kebiasaan/rutinitas yang ada, perubahan paradigma, dan dengan upaya yang luar biasa (Dwiyanto, 2015).

Reformasi birokrasi saat ini sangat diperlukan dalam perbaikan kualitas Aparatur Sipil Negara (ASN). Dari sudut pandang masyarakat birokrasi selama ini dianggap sebagai suatu yang menyulitkan, berbelit – belit, dan tidak profesional (Wahyu, 2018). Dari sudut pandang pemerintah sendiri mulai merasa tidak nyaman dengan status Aparatur Sipil Negara yang mempunyai predikat sewenang – wenang, koruptif dan tidak melayani. Pemerintah menghendaki adanya peningkatan pencitraan birokrasi di mata masyarakat, sehingga pemerintah sendiri juga menginginkan segera dilakukan perbaikan citra Aparatur Sipil Negara melalui program Reformasi Birokrasi. Reformasi birokrasi merupakan sebuah

kebijakan yang dibuat untuk mengubah atau membuat suatu perbaikan dalam birokrasi pemerintah Indonesia saat ini. Perubahan atau perbaikan yang ingin dilakukan dalam reformasi birokrasi mencakup struktur dan proses dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta perubahan pada mindset dan kultur set pegawai.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik, menurut J.G Jabbara mengandung tiga dimensi, yaitu tanggung jawab, akuntabilitas, dan liabilitas. Tanggung jawab memiliki arti otoritas untuk bertindak mampu mengendalikan, bebas memutuskan, mampu bertindak rasional, konsisten, dan dapat dipercaya dalam melakukan penilaian atas keputusan. Akuntabilitas di suatu pihak pemerintah memberi pertanggungjawaban dengan melaporkan, menjelaskan, memberi alasan, membuat perhitungan, dan menyerahkan kepada pihak di luar organisasi atau publik. Sedangkan liabilitas yaitu bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas dengan baik, mengoreksi kekeliruan, mengganti kerugian atau membayar kesalahan, pelanggaran atau keputusan yang salah (Haryatmoko, 2011).

Menurut Peraturan Walikota Medan Nomor 60 Tahun 2017 Sekretariat DPRD Kota Medan memiliki tugas dan fungsi sebagai penyelenggara administrasi kesekretariatan dan keuangan guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi anggota DPRD, serta menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam menyediakan hak dan fungsinya sesuai kebutuhan. Merumuskan program kerja, menjalankan kebijakan strategis dan teknis fasilitas pelaksanaan fungsi DPRD di bidang Legislasi, pengawasan, penganggaran, mengevaluasi serta melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan sesuai tugas

dan fungsi lingkup Sekretariat DPRD yang mana merupakan uraian tugas dari Sekretariat DPRD Kota Medan.

Dasar hukum pelaksanaan kebijakan reformasi birokrasi tertuang dalam Peraturan Presiden No.81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010 – 2025. Terdapat tiga sasaran utama dalam Peraturan Presiden tersebut yaitu peningkatan kinerja dan akuntabilitas organisasi, pemerintah yang bersih dan bebas KKN, dan juga peningkatan pelayanan publik. Dalam mendukung pencapaian sasaran hasil tersebut, maka instansi perlu membangun pelaksanaan birokrasi yang dapat menjadi contoh untuk menunjukkan keefektifan suatu pelaksanaan program dan mengetahui dampak pelaksanaannya. Untuk itu, program reformasi birokrasi perlu dilaksanakan secara nyata pada unit kerja melalui upaya pembangunan Zona Integritas. Integritas yang baik harus diciptakan dalam lingkungan instansi pemerintah.

Zona integritas (ZI) merupakan predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah. Predikat tersebut diberikan untuk mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi (WBK)/ Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) dalam instansi pemerintah yang bersangkutan melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Maka dari itu, pemerintah telah menerbitkan peraturan sebagai pedoman instansi pemerintah dalam proses pembangunan zona integritas menuju WBK/WBBM yaitu Permenpan & RB Nomor 10 Tahun 2019 yang didalamnya menjelaskan tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di lingkungan Instansi Pemerintah. Tujuannya, guna memberikan arahan yang lebih spesifik agar reformasi birokrasi

pada tatanan kementerian/lembaga, dan pemerintah daerah dapat berjalan secara efektif, efisien, terukur, konsisten, terintegritasi, melembaga, serta berkelanjutan dalam mewujudkan *Good Governance*. Dimana keseluruhan aspek tersebut merujuk pada kondisi sistem pengendalian intern dalam manajemen organisasi tersebut. Hal ini sejalan dengan salah satu tugas dan fungsi Inspektorat Daerah yaitu memberikan keyakinan yang memadai atas ketaatan, kehematan, efektifitas, efisiensi serta nilai tambah bagi organisasi dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan (Rifka, 2015).

Perlu digaris bawahi adalah kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh inspektorat daerah saat ini tidak hanya pemberian keyakinan saja namun juga mencakup *consulting service* yang dirancang untuk memberikan nilai tambah bagi manajemen. Hal ini dinilai selaras dengan prinsip *Good Governance* yang tertuang dalam ukuran keberhasilan reformasi birokrasi yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, peningkatan kualitas pelayanan publik serta peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja (Perpres RI No. 81 Tahun 2010). Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) sebagai pengawas internal pemerintah memiliki tanggung jawab yang cukup besar dalam mengambil peran ini dimana peran efektif dapat dilihat melalui beberapa kegiatan seperti review yang independen terhadap laporan keuangan, optimalisasi pengawasan internal, kontrol manajemen risiko dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi instansi (*anti – corruption activities*), kegiatan pendampingan (*early warning system*), serta evaluasi akuntabilitas kinerja masing – masing unit kerja (Adelia, 2015). Upaya mewujudkan *good governance* ini merupakan hal tidak mudah dilaksanakan namun dapat dikerjakan secara bertahap, pengendalian internal merupakan

langkah awal untuk mewujudkan tujuan pembangunan reformasi birokrasi tersebut.

Reformasi birokrasi dan Zona Integritas di lingkungan Kota Medan, khususnya di lingkungan Sekretariat DPRD yang memiliki fungsi strategis sangat mendesak untuk dilakukan ketika dikaitkan dengan berbagai perubahan dalam konteks global, antara lain perubahan arah *grand design* reformasi birokrasi periode ketiga (2010 – 2025) dan tuntutan profesionalisme dalam menunjang peran fungsi DPRD Kota Medan terpilih. Meskipun pemerintah Kota Medan telah menetapkan rancangan reformasi birokrasi melalui peraturan Walikota Medan, dan telah disosialisasikan kepada seluruh perangkat daerah, namun upaya tindak lanjut menjadikan rancangan sebagai panduan penyusunan rencana unit kerja belum terpenuhi. Sehingga banyak kegiatan yang telah dilaksanakan tapi sebenarnya tidak bermanfaat bagi masyarakat, kegiatan yang dilakukan kurang adanya pertimbangan akan *cost and benefits*. Dengan sistem seperti yang dijelaskan diatas, tidak dapat mengukur kinerja instansi pemerintah apakah sudah dilaksanakan dengan baik atau belum. Paradigma tersebut menuntut Sekretariat DPRD melakukan upaya yang terarah dan bertahap dalam meningkatkan aspek kualitas kinerja Aparatur Sipil Negara dan kualitas kelembagaan serta kualitas pelayanan publik.

Menurut Andriani (2015) Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) merupakan perwujudan dari pelaksanaan SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) yang dibuat untuk meningkatkan pelaksanaan pemerintah yang bersih sehingga *good governance* dapat diwujudkan. Sekretariat DPRD Kota Medan merupakan suatu bentuk organisasi

publik yang memberikan jasa kepada masyarakat, sudah sepantasnya memberikan kinerja yang baik, kita ketahui bahwa aparat yang menjalankan DPRD Kota Medan berasal dari orang – orang yang berkualitas dan sangat profesional dibidangnya, namun masih banyak pro dan kontra terhadap kinerja aparat Sekretariat DPRD Kota Medan itu sendiri.

Penguatan reformasi birokrasi ini pun dilakukan untuk membantu Sekretariat DPRD Kota Medan dalam peningkatan kualitas kinerja melalui perbaikan dari semua aspek manajemen yang dipersyaratkan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi serta menilai kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi di tahun 2020 dalam rangka menilai pencapaian sasaran atau hasil berupa peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja, pemerintah yang bersih dan bebas KKN dan peningkatan kualitas pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Kota Medan.

Oleh sebab itu, berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tersebut dengan judul : “Analisis Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Pengadaan Reformasi Birokrasi Menuju Pembangunan Zona Integritas Pada Sekretariat DPRD Kota Medan”.

## **1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis menyimpulkan yang menjadi masalah adalah sebagai berikut : “Adanya keterbatasan dan kekurangan pada proses pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Medan, serta pengadaan reformasi birokrasi yang belum maksimal”

## **1.2.2 Batasan Masalah**

Untuk menghindari ketidakjelasan dalam penelitian ini, maka penulis hanya membatasi pada permasalahan Pengadaan Reformasi Birokrasi dengan peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik untuk Pembangunan Zona Integritas Pada Sekretariat DPRD Kota Medan.

## **1.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut : “Bagaimana Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Pengadaan Reformasi Birokrasi guna Pembangunan Zona Integritas pada Sekretariat DPRD Kota Medan?”

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk : “Menganalisis upaya peningkatan akuntabilitas pelayanan publik dan Pengadaan Reformasi Birokrasi guna pembangunan zona integritas pada Sekretariat DPRD Kota Medan”.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan berguna bagi siapapun yang membutuhkannya, terutama kepada :

#### **1. Penulis Sendiri**

Memberi manfaat dengan menambah wawasan dan pengetahuan penulis di bidang akuntansi khususnya dalam memahami Pengadaan Reformasi Birokrasi dengan peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik untuk Pembangunan Zona Integritas.

2. Bagi Akademisi

Menjadi rujukan dan perbandingan penelitian yang sejenis untuk waktu yang akan datang.

3. Bagi Para Praktisi

Dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi instansi Pemerintah untuk mengevaluasi Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Pengadaan Reformasi Birokrasi untuk pembangunan zona Integritas.

### **1.5 Keaslian Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian sejenis dengan penelitian terdahulu milik Julia Hapsari, Hartuti Purnaweni, Budi Puspo Priyadi (2019) dari Universitas Diponegoro yang berjudul : Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Balai Bebas Wilayah Sungai Pemali Juana – Semarang. Sedangkan penelitian ini berjudul Analisis Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Pengadaan Reformasi Birokrasi Menuju Pembangunan Zona Integritas Pada Sekretariat DPRD Kota Medan. Beberapa perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah :

1. Variabel Penelitian : Pada penelitian sebelumnya memiliki 2 variabel bebas (Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani) dan 1 variabel terikat (Pembangunan Zona Integritas). Sedangkan penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas (Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi) dan 1 variabel terikat (Pembangunan Zona Integritas).

2. Lokasi Penelitian : Penelitian sebelumnya dilakukan di Balai Besar Wilayah Sungai Pemali Juana – Semarang, sedangkan penelitian ini dilakukan di Sekretariat DPRD Kota Medan.
3. Waktu Penelitian : Penelitian sebelumnya dilakukan tahun 2019, sedangkan penelitian ini dilakukan tahun 2021.

Model Penelitian : Penelitian ini dan penelitian sebelumnya sama – sama menggunakan model penelitian Deskriptif Kualitatif.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 1.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Value For Money

###### 1. Pengertian Value For Money

*Value For Money* merupakan konsep organisasi sektor publik yang memiliki pengertian penghargaan terhadap nilai uang. Pengukuran kinerja *value for money* adalah pengukuran kinerja untuk mengukur ekonomi, efisiensi, dan efektivitas suatu kegiatan, program, dan organisasi, Mahmudi (2015). Kinerja pemerintah tidak dapat dinilai dari sisi output yang dihasilkan saja, akan tetapi harus mempertimbangkan *input*, *output*, dan *outcome* secara bersama – sama. Bahkan, untuk beberapa hal perlu ditambahkan pengukuran distribusi dan cakupan layanan (*equity & service coverage*). Permasalahan yang sering dihadapi oleh pemerintah dalam melakukan pengukuran kinerja adalah sulitnya mengukur *output*, karena *output* yang dihasilkan tidak selalu berupa *output* yang berwujud akan tetapi lebih banyak yang berupa *intangible output*.

Tujuan yang dikehendaki oleh masyarakat mencakup pertanggungjawaban mengenai pelaksanaan *value for money* yaitu : ekonomis (hemat cermat) dalam pengadaaan dan alokasi sumber daya, efisiensi daya dalam arti penggunaannya diminimalkan dan hasilnya dimaksimalkan (*maximizing benefits and minimizing costs*), serta efektif (berhasil guna) dalam arti mencapai tujuan dan sasaran.

## 2.1.2 Akuntabilitas

### 1. Pengertian Akuntabilitas

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bersih (*Good Governance* dan *Clean Governance*) telah mendorong pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang jelas, tepat, teratur, dan efektif yang dikenal dengan Sistem Akuntabilitas Pelayanan Publik.

Penerapan sistem tersebut bertujuan agar penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bertanggung jawab dan bebas dari praktik – praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN). Terdapat berbagai definisi tentang akuntabilitas, yang diuraikan sebagai berikut :

1. Menurut Halim (2014), Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum atau pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.
2. Menurut Mahmudi (2010), pengertian akuntabilitas adalah kewajiban pemerintah untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi mandat (*principal*).
3. Menurut Adisasmita (2011), akuntabilitas adalah instrument pertanggungjawaban atas konsep keberhasilan dan kegagalan tugas pokok serta fungsi organisasi.

Prinsip – prinsip akuntabilitas adalah :

1. Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staf untuk melakukan pengelolaan organisasi yang memiliki nilai akuntabel.
2. Merupakan sistem yang menjamin penggunaan sumber daya secara konsisten berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
3. Menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
4. Berorientasi pada visi, misi, hasil, dan manfaat yang diperoleh organisasi.
5. Memegang erat nilai kejujuran, transparan, objektif dan inovatif.

Setiap organisasi menginginkan terus berkembang untuk meningkatkan eksistensinya dengan berbagai cara dalam memenuhi tuntutan lingkungannya. Untuk memenuhi lingkungan berarti perlu adanya upaya organisasi untuk dapat menggunakan dukungan kemampuan dan memperhatikan kelemahan untuk memanfaatkan peluang dan mengatasi tantangan yang kompleks. Keberadaan organisasi salah satunya tergantung akuntabilitasnya dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Istilah akuntabilitas tidak terlepas dari istilah *accounting* ataupun akuntansi yang mempunyai makna laporan, pertanggungjawaban, perhitungan/nilai. Pengukuran nilai menjadi perhatian dalam akuntabilitas dikarenakan didasari oleh sistem akuntansi.

Menurut Saleh (2012), akuntabilitas yang merupakan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam pencapaian hasil pada pelayanan publik. Berbagai kegiatan – kegiatan sejak dari pemahaman tugas dan fungsi, perencanaan, pelaksanaan, dan pencapaian hasil akhir akan mempunyai dampak terhadap kegiatan orang lain. Khususnya pihak – pihak yang memerlukan pelayanan. Untuk itu perlu dicermati kegiatan – kegiatan yang telah dilakukan

oleh seseorang tersebut masih berada pada jalur otoritasnya atau sudah berada di luar jalur tanggung jawab dan kewenangannya sehingga tingkah laku seseorang perlu memperhatikan lingkungannya. Akuntabilitas dapat tumbuh dan berkembang dalam suasana yang transparan dan demokratis serta adanya kebebasan dalam mengemukakan pendapat sehingga perlu disadari bahwa semua kegiatan organisasi publik dalam memberikan pelayanan adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari publik.

Menurut Bowen, prinsip akuntabilitas terdiri dari 3 fungsi yaitu :

1. Sebagai alat monitor tugas dan kegiatan

Dalam fungsinya akuntabilitas merupakan sebuah cara untuk memonitor tugas dan program kegiatan yang dilakukan atasan kepada bawahannya ataupun kepada jabatan paling atas. Adanya akuntabilitas kinerja ini merupakan sebuah alat yang dijadikan pengukuran atas keberhasilan yang diraih oleh pemimpin di masa jabatan tertentu. Setelah itu pada jabatan atas atau dewan pengawas dan pihak berkepentingan dapat menjalankan evaluasi kinerja yang telah dilakukan.

2. Mencegah penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan

Kegunaan akuntabilitas ini bertujuan untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan atau jawaban dari tugas maupun wewenangnya yang mengacu pada kegiatan korupsi. Sehingga ketika terjadinya sistem perusahaan yang tidak beraturan dalam sebuah organisasi, akan memberikan peluang yang besar bahkan menimbulkan terjadinya budaya korupsi, hal ini dikarenakan adanya keinginan untuk memperkaya diri sendiri dengan cara yang instan, sehingga tindakan ini akan ditemukan ketika adanya proses audit keuangan. Melalui akuntabilitas kinerja inilah dibuat laporan pertanggungjawaban untuk diberikan kepada pihak

yang berkepentingan untuk mengetahui potensi atau indikasi korupsi pada sebuah bisnis.

### 3. Meningkatkan Efisiensi dan efektivitas kinerja bisnis

Adanya sistem yang efisien dikarenakan adanya sebuah proses dan evaluasi yang dilakukan secara terus – menerus, sehingga pada akuntabilitas kinerja ini dapat membantu atasan untuk mengevaluasi masalah kegiatan yang belum efisien. Dalam sistem efektivitas ini berkaitan dengan hasil kepuasan dari stakeholder atau masyarakat. Karena inilah pentingnya sebuah organisasi pemerintah untuk berhati – hati dalam menjalankan sebuah bisnis yang dapat membantu memenuhi kebutuhan stakeholder ataupun masyarakat. Sehingga dapat menyajikan laporan keuangan untuk membantu keefektivitasan dalam menilai akuntabilitas kinerja bisnis.

## **2.1.3 Akuntabilitas Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Setiap instansi pemerintah dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan, agar tujuan yang telah diciptakan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut :

“pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Permenpan & RB Nomor 10 Tahun 2019 peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing – masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan publik.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi/instansi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Mukarom dan Laksana, 2016).

Menurut pendapat yang telah di uraikan dapat diambil kesimpulan bahwa, Akuntabilitas pelayanan publik berarti pertanggungjawaban pegawai pemerintah terhadap publik atau masyarakat guna untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang disediakan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik.

Target yang ingin dicapai melalui program peningkatan kualitas pelayanan publik ini adalah :

- a. Meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau) pada instansi pemerintah
- b. Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan internasional pada instansi pemerintah
- c. Meningkatnya indeks kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing – masing instansi pemerintah.

Atas dasar hal tersebut, maka terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan untuk menerapkan peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu :

a. Standar pelayanan

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti :

- 1) Unit kerja telah memiliki kebijakan standar pelayanan
- 2) Unit kerja telah memaklumkan standar pelayanan
- 3) Unit kerja telah memiliki SOP bagi pelaksana standar pelayanan
- 4) Unit kerja telah melakukan review dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP.

b. Budaya pelayanan prima

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti :

- 1) Unit kerja telah melakukan sosialisasi/pelatihan berupa kode etik, estetika, *capacity building* dalam upaya penerapan budaya pelayanan prima
- 2) Unit kerja telah memiliki informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media
- 3) Unit kerja telah memiliki sistem *reward and punishment* bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar
- 4) Unit kerja telah memiliki sarana layanan terpadu/terintegrasi
- 5) Unit kerja telah melakukan inovasi pelayanan.

c. Penilaian kepuasan terhadap pelayanan

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti :

- 1) Unit kerja telah melakukan survei kepuasan terhadap pelayanan
- 2) Hasil survei kepuasan dapat diakses secara terbuka
- 3) Unit kerja telah melakukan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan.

#### **2.1.4 Reformasi Birokrasi**

##### **1. Pengertian Reformasi Birokrasi**

Menurut Sigit (2013) Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai *good governance*. Melihat pengalaman sejumlah negara menunjukkan bahwa reformasi birokrasi merupakan langkah awal untuk mencapai kemajuan sebuah negara. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang tidak hanya efektif dan efisien tapi juga reformasi birokrasi menjadi tulang punggung dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Reformasi birokrasi memang akan diterapkan di jajaran kementerian dan lembaga pemerintah. Mereformasi birokrasi kementerian dan lembaga pemerintah memang sudah saatnya dilakukan sesuai dengan tuntutan situasi dan kondisi saat ini. Dimana birokrasi dituntut untuk dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional. Untuk memberikan rujukan yang sama dalam penggunaan kriteria dan ukuran keberhasilan reformasi birokrasi, Kementerian Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN dan RB) mengeluarkan peraturan Menteri (Permen) Pan dan RB No. 26 Tahun 2020, tentang indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi. Di dalam Permen tersebut terdapat sasaran dan indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi,

dimana tercantum bahwa pembangunan atau pengembangan *e-government* menjadi salah satu indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi.

## 2. Tujuan Reformasi Birokrasi

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010 – 2025, reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas tinggi, bersih dan bebas KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai – nilai dasar dan kode etik aparatur negara. Tujuan reformasi birokrasi antaranya :

- a. Mengurangi dan akhirnya menghilangkan setiap penyalahgunaan kewenangan publik oleh pejabat di instansi yang bersangkutan;
- b. Menjadikan negara yang memiliki *most – improved bureaucracy*;
- c. Menjadikan mutu pelayanan kepada masyarakat;
- d. Meningkatkan mutu perumusan dan pelaksanaan kebijakan/program instansi;
- e. Meningkatkan efisiensi (biaya dan waktu) dalam pelaksanaan semua segi tugas organisasi;
- f. Menjadikan birokrasi Indonesia antisipatif, proaktif, dan efektif.

Selain tujuan adapula 8 area perubahan yang menjadi tujuan reformasi birokrasi meliputi seluruh aspek manajemen pemerintahan menurut Permenpan RB Nomor 26 tahun 2020, yaitu:

1. Manajemen perubahan  
Mengubah sistem, pola pikir dan budaya kerja menjadi lebih baik yang sesuai dengan tujuan dan sasaran reformasi birokrasi.

2. Penataan Peraturan Perundang – Undangan  
Meningkatkan efektifitas pengelolaan peraturan perundang – undangan yang dikeluarkan/diterbitkan Mahkamah Agung RI.
3. Penataan dan penguatan Organisasi  
Meningkatkan efesiensi dan efektifitas organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran.
4. Penataan Tata Laksana  
Meningkatkan sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai dengan prinsip – prinsip *good governance*.
5. Penataan Sumber Daya Manusia  
Meningkatkan SDM aparatur yang berintegritas, netral, kompeten, *capable*, profesional, berkinerja tinggi dan sejahtera.
6. Penguatan Akuntabilitas Kinerja  
Meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.
7. Penguatan Pengawasan  
Meningkatkan penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan bebas KKN.
8. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik  
Meningkatkan pelayanan yang prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

### **3. Ukuran Keberhasilan**

Mengukur keberhasilan reformasi birokrasi dilakukan antara lain melalui pencapaian sasaran dengan indikator kinerja utama (*key performance indikator*), sebagaimana dikemukakan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2.1**  
**Sasaran dan Indikator Keberhasilan Reformasi Birokrasi**

Sasaran	Indikator	Base Line (2009)	Target (2014)	
Terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN	IPK *)	2,8	5,0	
	Opini BPK (WTP)	Pusat	42,17%	100%
		Daerah	2,73%	60%
Terwujudnya Peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat	Integritas Pelayanan Publik	Pusat	6,64	8,0
		Daerah	6,46	8,0
	Peningkatan Kemudahan Berusaha	122	75	
Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi	Indeks Efektivitas Pemerintah **)	-0,29	0,5	
	Instansi Pemerintah yang akuntabel	24%	80%	

\*) Skala 0 – 10

\*\*) Skala -2.5 s/d 2,5

Sumber : Diolah dari RPJMN 2010 – 2014

Pada tahun 2025, pencapaian sasaran di atas secara bertahap, diharapkan telah menghasilkan *governance* yang berkualitas. Semakin baik kualitas *governance*, semakin baik pula hasil pembangunan (*Development outcomes*) yang ditandai dengan :

- a. Tidak ada korupsi
- b. Tidak ada pelanggaran
- c. APBN dan APBD baik
- d. Semua program selesai dengan baik
- e. Semua perizinan selesai dengan cepat dan tepat
- f. Komunikasi dengan publik baik
- g. Penggunaan waktu (jam kerja) efektif dan produktif

- h. Penerapan *reward* dan *punishment* secara konsisten dan berkelanjutan
- i. Hasil pembangunan nyata (pro pertumbuhan, pro lapangan kerja, dan pro pengurangan kemiskinan : artinya, menciptakan lapangan pekerjaan mengurangi kemiskinan, dan memperbaiki kesejahteraan rakyat).

### **2.1.5 Zona Integritas**

#### **1. Pengertian Zona Integritas**

Menurut Permenpan & RB No 10 Tahun 2019, Zona Integritas (ZI) adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jabatannya mempunyai komintemen untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pencanangan pembangunan ZI merupakan deklarasi/ Pernyataan dari pimpinan suatu instansi pemerintah bahwa isntansinya telah siap membangun Zona Integritas, pencanangan ini dilaksanakan secara terbuka dan dipublikasikan secara luas dengan maksud agar semua pihak termasuk masyarakat dapat memantau, mengawal, mengawasi dan berperan serta dalam program kegiatan reformasi birokrasi. Proses pembangunan Zona Integritas merupakan tindak lanjut pencanangan yang telah dilakukan oleh pimpinan instansi pemerintah. Dalam pembangunan zona integritas, pemimpin instansi pemerintah menetapkan satu atau beberapa unit kerja yang diusulkan sebagai WBK/WBBM. Pemilihan unit kerja yang diusulkan sebagai WBK/WBBM memperhatikan beberapa syarat yang telah ditetapkan, diantaranya :

1. Dianggap sebagai unit yang penting/strategis dalam melakukan pelayanan publik,
2. Mengelola sumber daya yang cukup besar,

3. Memiliki tingkat keberhasilan RB yang cukup tinggi di unit tersebut.

## 2. **Komponen Pengungkit**

Komponen pengungkit merupakan komponen yang menjadi factor penentu pencapaian sasaran hasil pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM.

Terdapat 6 komponen pengungkit yaitu :

### 1. Manajemen Perubahan

Manajemen perubahan bertujuan untuk mengubah secara sistematis dan konsisten mekanisme kerja, pola pikir, serta budaya kerja individu pada unit kerja yang dibangun, menjadi lebih baik sesuai dengan tujuan dan sasaran pembangunan zona integritas.

### 2. Penataan Tata Laksana

Penataan tata laksana bertujuan untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, dan terukur pada Zona Integritas Menuju WBK/WBBM.

### 3. Penataan Sistem Manajemen SDM

Penataan sistem manajemen SDM aparatur bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM aparatur pada Zona Integritas Menuju WBK/WBBM.

### 4. Penguatan Akuntabilitas

Akuntabilitas kinerja adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan dalam mencapai misi dan tujuan organisasi.

### 5. Penguatan Pengawasan

Penguatan pengawasan bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan bebas KKN pada masing – masing instansi pemerintah.

#### 6. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing – masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai referensi/acuan dalam penyusunan penelitian ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang menjadi landasan penulis dalam melakukan penelitian ini antara lain telah diringkas pada tabel 2.2 berikut ini :

**Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya**

No	Nama / Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1.	Haryani & M. Syafruddin / 2012	Peran Akuntansi Dalam Proses Reformasi Birokrasi : Studi Kasus Pada Unit Kerja Kemendiknas	Hasil penelitian yang diperoleh adalah, meskipun unit kerja Kemendiknas telah melakukan perubahan – perubahan ( <i>Planning</i> ), Pengeksekusian ( <i>Organizing/executing</i> ), pengontrolan ( <i>Controlling</i> ), dan pengevaluasian ( <i>Evaluating</i> ), namun perubahan ini tidak diikuti dengan perubahan – perubahan yang berkaitan dengan

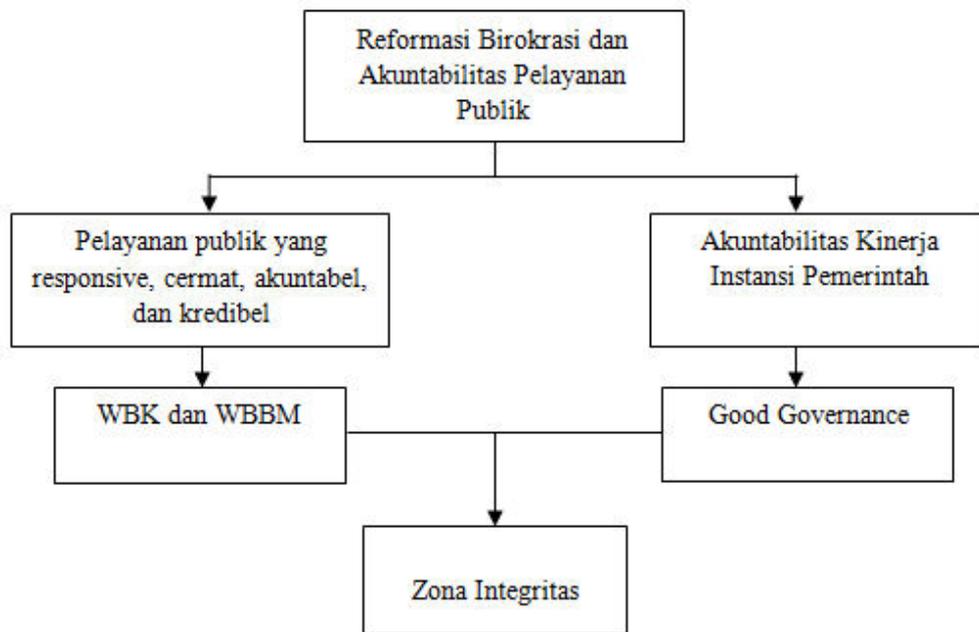
			<p><i>beliefs, norms, values, mission, metarules</i> dan juga <i>sub – systems</i>. Akibat dari ini adanya perubahan organisasi birokrasi di unit kerja Kemendiknas belum mencapai pada tahan yang diinginkan, yaitu birokrasi yang kredibel dan akuntabel dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Serta akuntansi yang merupakan bagian penting dari organisasi birokrasi ini masih diperlakukan dan digunakan dengan kurang optimal.</p>
2.	Heriyanto Noas / 2015	Peran Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Sulawesi Tengah Dalam Menerapkan Sistem Transparansi Dan Akuntabilitas Untuk Tercapainya Pemerintahan Yang Baik	<p>Hasil penelitian yang diperoleh bahwa peranan BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Tengah dalam mengupayakan tercapainya suatu pemerintahan yang baik adalah salah satu unsur mutlak yang harus dilakukan dalam era penyelenggaraan dan berkelanjutan, dan guna mewujudkan tujuan Negara dalam mencapai masyarakat adil, makmur dan sejahtera. Terkait dalam kinerja BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Tengah, dalam penerapan transparansi dan akuntabilitas untuk <i>good governance</i>, BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Tengah mengacu pada UUD 1945, UU RI Nomor 15 Tahun 2004, UU RI Nomor 17 Tahun 2003, dan PP RI Nomor 8 Tahun</p>

			2006.
3.	Julia Hapsari, Hartuti Purnaweni, Budi Puspo Priyadi / 2019	Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di BBWS Pemali –Juana Semarang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah birokrasi bersih melayani di BBWS Pemali Juana belum sepenuhnya dapat berjalan dengan optimal. Hasil dari kegiatan ini belum dapat mencapai beberapa tujuan yang telah tercantum dalam Permenpan-RB Nomor 52 Tahun 2014. Dari lima indikator implementasi pembangunan zona integritas menuju WBK dan WBBM ini, dua diantaranya masih dinilai belum baik.
4.	Romi Nugroho / 2020	Optimalisasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) Pada Lembaga Pelayanan Pertanahan	Hasil penelitian menunjukkan pengembangan zona integritas pada unit kerja yang akan ditunjuk oleh Kementrian Agraria dan tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional berpotensi pada kantor dengan kualitas pelayanan mumpuni dan memiliki komitmen menghadirkan pelayanan prima, meskipun dengan jumlah yang tidak banyak. Serta pada 6 unsur proses lembar kerja evaluasi dan 2 unsur hasil dapat mulai dicoba secara mandiri, sehingga akan diketahui kelebihan dan kekurangan yang dimiliki. Atas hasil penilaian inilah kemudian dijadikan bahan

			perbaikan untuk menuju WBK dan WBBM.
5.	Deva Sasti Wilujeng, Octavia Lhaksmi Pramudyastuti / 2020	Evaluasi Penerapan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (Studi Pembangunan Zona Integritas Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang)	Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa pembangunan zona integritas menuju WBK dan WBBM yang dilaksanakan oleh rumah sakit jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang, berdasarkan hasil dilapangan serta pedoman kebijakan nomor 52 tahun 2014 menunjukkan bahwa, kebijakan pembangunan zona integritas sudah berada pada tahap menuju WBK dan WBBM.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan penjelasan sementara terhadap gejala – gejala yang menjadi objek permasalahan (Sugiyono, 2017 : 60), Sekaran (2017) menyatakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Maka dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir adalah penjelasan sementara secara konseptual tentang keterkaitan hubungan pada setiap objek permasalahan berdasarkan teori. Sekretariat DPRD Kota Medan merupakan instansi pemerintah yang keseluruhan batang tubuhnya adalah pelayanan terhadap masyarakat. Penelitian ini akan dilaksanakan pada Sekretariat DPRD Kota Medan yang dimana Sekretariat DPRD Kota Medan harus melaksanakan pelayanan kepada publik dengan akuntabel dan kredibel, serta bersih dan bebas dari KKN.



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif menurut Mukhtar (2013:10) “adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu”. Penelitian deskriptif sebagai penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada suatu variabel/lebih tanpa membuat perbandingan/menghubungkan dengan variabel lainnya (Sugiyono,2015).

Penelitian kualitatif menurut Lexy J (2011) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya. Dengan demikian penelitian akan bertujuan untuk menggambarkan suatu masalah atau keadaan perusahaan berdasarkan kenyataan yang sesungguhnya terjadi. Tohirin (2013) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berupa membangun pandangan orang yang diteliti secara rinci serta dibentuk dengan kata – kata, gambaran holistik (menyeluruh dan mendalam) serta rumit.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Sekretariat DPRD Kota Medan, yang beralamat Jl. Kpt Maulana Lubis No. 1, Petisah Tengah, Kec Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara.

## 2. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan dimulai pada bulan Januari 2021 sampai selesai. Perencanaan tahapan pelaksanaan penelitian ditampilkan dalam tabel berikut :

**Tabel 3.1 Skedul Penelitian**

No	Aktivitas	2021											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst	Sept			
1.	Riset Awal/Pengajuan Judul	■											
2.	Penyusunan Proposal		■	■	■	■							
3.	Bimbingan Proposal					■	■	■					
4.	Seminar Proposal							■					
5.	Perbaikan <i>Acc</i> Proposal							■	■				
6.	Pengolahan Data									■	■		
7.	Penyusunan Skripsi										■	■	
8.	Bimbingan Skripsi											■	■
9.	Sidang Meja Hijau												■

## 3.3 Jenis dan Sumber Data

### 3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang berdasarkan pada asumsi opini dan potensi yang bersifat deskriptif atau data yang berwujud dalam pernyataan – pernyataan verbal.

### 3.3.2 Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dari mana data diperoleh (Zuldafril, 2012:46). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

#### 1. Data Primer

Data Primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono ; 2012:225). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data primer melalui wawancara dan observasi berupa tanya jawab secara langsung kepada pihak yang berkompeten dalam peningkatan akuntabilitas pelayanan publik dan pengadaan reformasi birokrasi untuk pembangunan zona integritas di Sekretariat DPRD Kota Medan.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015:137). Data sekunder dapat berupa bukti catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data sekunder melalui data yang dikumpulkan oleh penulis dari dokumen – dokumen yang ada pada Sekretariat DPRD Kota Medan berupa Roadmap Reformasi Birokrasi tahun 2016 – 2021 Pemerintah Kota Medan.

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur secara operasional di lapangan. Definisi operasional sebaiknya berasal dari konsep teori dan definisi atau gabungan keduanya yang ada di lapangan.

**Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Indikator	Definisi Operasional Variabel
Akuntabilitas Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standar Pelayanan Umum               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Unit kerja telah memiliki standar pelayanan</li> <li>b. Unit kerja telah memaklumkan standar pelayanan</li> <li>c. Unit kerja telah memiliki SOP bagi pelaksana standar pelayanan</li> <li>d. Unit kerja telah melakukan review dan perbaikan atas standar pelayanan SOP</li> </ol> </li> <li>2. Budaya Pelayanan Prima               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Unit kerja telah melakukan sosialisasi/pelatihan berupa kode etik, estetika dan <i>capacity building</i>.</li> <li>b. Unit kerja telah memiliki informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media</li> <li>c. Unit kerja telah</li> </ol> </li> </ol>	Merupakan kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan yang harus dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap instansi pemerintah, (Pasal 1 UU No 25 Tahun 2009).

	<p>memiliki sistem <i>reward and punishment</i> bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar</p> <p>d. Unit kerja telah memiliki sarana layanan terpadu/terintegrasi</p> <p>3. Penilaian Kepuasan Terhadap Masyarakat</p> <p>a. Unit kerja telah melakukan survey kepuasan terhadap masyarakat.</p> <p>b. Hasil survey kepuasan dapat diakses secara terbuka.</p> <p>c. Unit kerja telah melakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan.</p>	
Reformasi Birokrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manajemen Perubahan</li> <li>2. Penataan Peraturan Perundang – Undangan</li> <li>3. Penataan dan Penguatan Organisasi</li> <li>4. Penataan Tata Laksana</li> <li>5. Penataan Sumber Daya Manusia</li> <li>6. Penguatan Akuntabilitas Kinerja</li> <li>7. Penguatan Pengawasan</li> <li>8. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik</li> </ol>	<p>Pemerintah yang baik adalah pemerintahan yang bersih dari kasus KKN, memiliki kualitas pelayanan publik yang bagus dan meningkatkan kapasitas akuntabilitas kinerja pegawai pemerintahan pada setiap instansi, (<i>Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025</i>).</p>

Zona Integritas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manajemen Perubahan</li> <li>2. Penataan Tatalaksana</li> <li>3. Penataan Sistem Manajemen SDM</li> <li>4. Penguatan Akuntabilitas</li> <li>5. Penguatan Pengawasan</li> <li>6. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik</li> </ol>	Merupakan predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jabatannya mempunyai komintemen untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, (Permenpan & RB No 10 Tahun 2019).
-----------------	--	--

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Riyono (2010 : 96) menyatakan bahwa observasi adalah metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung. Supono (2014), mengartikan observasi sebagai suatu proses pencatatan pola perilaku subjek (orang), objek (benda) dan kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu – individu. Maka dari itu, observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada Sekretariat DPRD Kota Medan untuk memperoleh data yang diperlukan.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan para pegawai yang berwenang dilingkungan

perusahaan untuk mengumpulkan data mengenai objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2012), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada salah satu staf pegawai bagian keuangan di Sekretariat DPRD Kota Medan yaitu Bpk Lamhot Sinaga.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dengan mencatat data – data yang sudah ada (Riyanto, 2012:103). Yusuf (2014) berpendapat bahwa dokumen merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumentasi merupakan teknik penelitian dimana peneliti mengumpulkan data – data yang diperlukan sehubungan dengan penelitian berupa dokumen – dokumen perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Dokumen adalah segala benda yang berbentuk barang, gambar, ataupun tulisan sebagai bukti dan dapat memberikan keterangan yang penting dan absah. Pada penelitian ini dokumentasi yang digunakan untuk mengambil data – data yang berkaitan dengan akuntabilitas pelayanan publik dan roadmap reformasi birokrasi.

#### **3.6 Teknik Analisa Data**

Menurut Sugiyono (2010 : 428) Analisis data merupakan kegiatan setelah dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah dengan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang

diteliti, melakukan perhitungan untuk rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Metode analisis merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diproses dari hasil observasi lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Umi Narimawati, 2010 : 41).

Metode analisis yang dipakai pada penelitian ini adalah menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu metode yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan perusahaan berdasarkan kenyataan yang sesungguhnya terjadi disuatu perusahaan. Setelah semua data yang diperoleh terkumpul, maka akan dilakukan analisis untuk mengetahui apakah akuntabilitas pelayanan publik dan pengadaan reformasi birokrasi yang diterapkan perusahaan mampu membangun zona integritas pada Sekretariat DPRD Kota Medan.

Adapun model yang digunakan dalam analisis data penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.1 Data yang diambil adalah Roadmap Reformasi Birokrasi tahun 2016 - 2021 Pemerintah Kota Medan.
- 2.1 Lembar Kerja Evaluasi Mandiri Sekretariat DPRD Kota Medan Bagian Keuangan.
- 3.1 Laporan Final Penguatan Evaluasi Mandiri Reformasi Birokrasi Sekretariat DPRD Kota Medan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah DPRD Kota Medan**

Kota Medan adalah Ibu Kota Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. dikenal dengan nama Tanah Deli dan keadaan tanahnya berawa – rawa kurang lebih seluas 4000 Ha. Guru Patimpus yang terletak di Tanah Deli merupakan awal mula dibukanya perkampungan yang bernama Medan Puteri walaupun sangat minim data tentang Guru Patimpus sebagai pendiri Kota Medan. Perkembangan kampung Medan Puteri tidak terlepas dari posisi yang strategis karena terletak di pertemuan sungai Deli dan sungai Babura, tidak jauh dari jalan Putri Hijau sekarang. Kedua sungai tersebut pada zaman dahulu merupakan jalur lalu lintas perdagangan yang cukup ramai, sehingga dengan demikian kampung Medan Putri yang merupakan cikal bakal Kota Medan, cepat berkembang menjadi pelabuhan transit yang sangat penting. Semakin lama semakin banyak orang yang berdatangan ke kampung ini. Pada zamannya Guru Patimpus merupakan tergolong orang yang berpikiran maju. Hal ini terbukti dengan menyuruh anaknya menuntut ilmu, membaca Al-Quran dengan Datuk Kota Bangun dan kemudian memperdalam tentang agama Islam ke Aceh. Keterangan yang menguatkan bahwa adanya kampung Medan ini adalah keterangan H. Muhammad Said yang mengutip melalui buku *Deli In Woord en Beeld* ditulis oleh N.Ten Cate. Keterangan tersebut mengatakan bahwa dahulu kala kampung Medan ini merupakan Banteng dan sisanya masih ada terdiri dari dinding dua lapis berbentuk

bundaran yang dapat dipertemukan antara dua sungai yakni Sungai Deli dan Sungai Babura. Maka dari itu pada tahun 1590 Guru Patimpus kemudian dipandang sebagai pembuka dan penemu kampung Medan.

Hari jadi ditetapkan berdasarkan perkiraan tanggal 1 Juli 1590 dan diusulkan kepada Walikota Medan untuk dijadikan sebagai hari jadi Medan dalam bentuk perkampungan, yang kemudian dibawa ke Sidang DPRD Tk.II Medan untuk disahkan. Berdasarkan Sidang DPRD tanggal 10 Januari 1973 ditetapkan bahwa usul tersebut dapat disempurnakan. Sesuai dengan sidang DPRD, Walikota Tk.II Medan mengeluarkan surat keputusan No,74 Tanggal 14 Februari 1973 agar Panitia penyusun sejarah kota Medan melanjutkan kegiatannya untuk mendapatkan hasil yang lebih sempurna. Berdasarkan perumusan yang dilakukan oleh Pansus Hari Jadi Kota Medan yang diketuai oleh M.A. Harahap bahwa tanggal 1 Juli 1950 secara resmi DPRD Kota Medan menetapkan dan mengesahkan sebagai hari jadi Kota Medan.

DPRD sebagai lembaga perwakilan rakyat daerah dalam penyelenggara kegiatan pemerintah daerah di kota/kabupaten/provinsi di Indonesia diatur dalam undang – undang. Baik itu undang – undang No. 17 tahun 2014 mengenai MPR, DPR, DPD dan DPRD. Sejarah DPRD di kota Medan dimulai dari beberapa wakil rakyat kota Medan dalam parlemen dimana pada saat itu DPRD disebut Dewan Perwakilan Rakyat Gotong Royong yang disingkat dengan DPR GR dan mulai aktif sejak tahun 1968 sampai 1971. Pusat perkantoran parlemen kota Medan pada saat itu bertempat di belakang balai kota lama yang sekarang menjadi *heritage* dari Hotel Grand Aston di Jalan Balai Medan. Kantor DPR GR saat itu di lantai 2 berbagi dengan Sekretariat Daerah Kotamadya Medan yang berkantor di lantai 1.

Pada tahun 1971 ketika DPR GR diubah menjadi DPRD Kota Medan, pusat perkantoran masih di langungkan di belakang balai kota Medan. Pada masa pemerintahan orde baru tahun 1975, digagaslah pembangunan gedung DPRD Medan yang terletak di Jalan Kapten Maulana Lubis. Dengan restu Gubernur Sumatera Utara, Marah Halim, dibangunlah gedung DPRD Kota Medan. Peletakan batu pertama dilakukan pada tanggal 26 Juni 1975 oleh Walikota Medan M. Saleh Arifin.

Secara resmi pada tahun 1976, akhirnya anggota DPRD Medan berkantor di gedung baru setelah Sembilan tahun berkantor di belakang Balai Kota Medan. Kemudian setelah sebelas kali masa kepemimpinan di DPRD Medan, gedung yang dibangun pada masa pemerintahan orde baru akhirnya di runtuhkan juga. Lalu pada periode 2004 – 2009 saat ketua DPRD Medan adalah DR. H. Syahdan Syah Putra, diusulkanlah renovasi gedung DPRD Medan. Namun rencana itu tidak jadi terealisasi. Kemudian tahun 2012 dimasa kepemimpinan ketua DPRD Medan Drs. Amiruddin, periode tahun 2009 – 2014, gedung DPRD baru akhirnya dibangun delapan lantai, yang pada lantai 1 – 3 adalah lantai yang digunakan oleh Sekretariat DPRD Kota Medan hingga sekarang. Adapun dana anggaran gedung DPRD Medan mencapai Rp. 95,812 miliar. Pendanaan pembangunan dilakukan secara *multi years* dan pengalokasian anggaran APBD 2012 Rp. 25 Miliar dan APBD 2013 Rp. 24,5 Miliar. DPRD Kota Medan resmi berkantor di gedung baru pada akhir tahun 2013 hingga saat ini (*Sumber : Buku Jurnal Selayang DPRD Kota Medan*).

#### **4.1.2 Visi dan Misi Sekretariat DPRD Kota Medan**

##### **1. Visi Sekretariat DPRD Kota Medan**

Adapaun Visi Sekretariat DPRD Kota Medan adalah :

“Meningkatkan kinerja pelayanan administratif dan dukungan pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD Kota Medan”.

##### **2. Misi Sekretariat DPRD Kota Medan**

Adapun Misi Sekretariat DPRD Kota Medan adalah :

- a. Meningkatkan kepuasan DPRD Kota Medan terhadap pelayanan administratif dan dukungan fasilitatif Sekretariat DPRD Kota Medan.
- b. Meningkatkan kapasitas Sekretariat DPRD Kota Medan.

#### **4.1.3 Uraian Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Kota Medan**

Setiap perusahaan baik itu organisasi pemerintahan maupun perusahaan swasta mempunyai struktur organisasi, sebab perusahaan juga merupakan sebuah organisasi, yang dilaksanakan oleh sejumlah orang untuk mencapai tujuan bersama. Struktur organisasi telah menetapkan tugas – tugas wewenang serta tanggungjawab setiap orang dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan bagaimana hubungan antara satu dengan yang lainnya. Demi menjalankan tugas – tugasnya. Sekretariat DPRD Kota Medan memiliki struktur organisasi yang tertata dengan baik menurut fungsi dan golongannya masing – masing. Tujuan adanya struktur organisasi adalah untuk pencapaian kerja atau pendelegasian dalam organisasi yang berdasarkan pada pola hubungan kerja serta lalu lintas wewenang



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Kota Medan**

### 4.1.3 Gambaran Pelayanan Sekretariat DPRD Kota Medan

#### 1. Tugas, Fungsi Sekretariat DPRD Kota Medan

Undang – undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah merupakan unsur pendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan wewenang DPRD.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, disebutkan bahwa Sekretariat DPRD merupakan unsur pelayanan administrasi dan pemberian dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD. Sekretariat DPRD dipimpin oleh seorang Sekretaris yang secara teknis operasional berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Pimpinan DPRD dan secara administratif bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Peraturan ini juga menyebutkan bahwa tugas Sekretariat DPRD adalah menyelenggarakan administasi kesekretariatan dan keuangan, mendukung

pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, serta menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD.

Dalam Peraturan Walikota Medan Nomor 60 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat DPRD Kota Meda, disebutkan bahwa Sekretariat DPRD Kota Medan merupakan unsur pelayanan administratif dan pemberian dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD. Untuk melaksanakan tugas tersebut, sekretariat DPRD menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD.
2. Penyelenggaraan administrasi keuangan DPRD
3. Fasilitasi penyelenggaraan rapat DPRD
4. Penyediaan dan pengoordinasian tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Adapun susunan organisasi Sekretariat DPRD Kota Medan adalah sebagai berikut :

1. Sekretaris DPRD
2. Kepala Bagian Umum, membawahkan :
  - a. Kepala Sub Bagian tata usaha dan kepegawaian
  - b. Kepala Sub Bagian Rumah Tangga
  - c. Kepala Sub Bagian Perlengkapan
3. Kepala Bagian Program dan Keuangan, membawahkan :
  - a. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Penganggaran

- b. Kepala Sub Bagian Verifikasi
  - c. Kepala Sub Bagian Akuntansi dan Pelaporan
4. Kepala Bagian Persidangan dan Perundang – Undangan, membawahkan :
- a. Kepala Sub Bagian Kajian Perundang – Undangan
  - b. Kepala Sub Bagian Persidangan dan Risalah
  - c. Kepala Sub Bagian Hubungan Masyarakat, Protokol, dan Publikasi
5. Kepala Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan, membawahkan :
- a. Kepala Sub Bagian Fasilitasi Penganggaran
  - b. Kepala Sub Bagian Fasilitasi Pengawasan
  - c. Kepala Sub Bagian Kerjasama dan Aspirasi
6. Kelompok jabatan fungsional dan pelaksana.

Adapun tugas organisasi yang ada pada masing – masing bagian di sekretariat DPRD Kota Medan adalah sebagai berikut :

1. Bagian Umum

Bagian Umum dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang mempunyai tugas membantu Sekretaris DPRD merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengendalikan program kegiatan tata usaha, rumah tangga dan perlengkapan, serta hubungan masyarakat dan protokol di sekretariat DPRD.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bagian Umum mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan kebijakan dan penyiapan bahan koordinasi penyusunan program kerja di Bagian Umum.
- b. Perencanaan program kegiatan, penyusunan petunjuk teknis dan naskah dinas di Bagian Umum.
- c. Pengkoordinasian, pengembangan dan fasilitasi program kerja di Bagian Umum.
- d. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian program kerja di bagian umum dan,
- e. Pelaksanaan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan program kerja di Bagian Administrasi Umum dan Hubungan Masyarakat.

## 2. Bagian Program dan Keuangan

Bagian Program dan Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang mempunyai tugas membantu Sekretaris DPRD merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan program kegiatan pengelolaan anggaran, verifikasi dan pelaporan di Sekretariat DPRD.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Bagian Program dan Keuangan mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan kebijakan dan penyiapan bahan koordinasi penyusunan program kerja di Bagian Program dan Keuangan
- b. Perencanaan program kegiatan, penyusunan petunjuk teknis dan naskah dinas di Bagian Program dan Keuangan
- c. Pengkoordinasian, pengembangan dan fasilitasi program kerja di Bagian Program dan Keuangan

- d. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian program kerja di Bagian Program dan Keuangan, dan
- e. Pelaksanaan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan program kerja di Bagian Program dan Keuangan.

### 3. Bagian Fasilitasi Anggaran dan Pengawasan

Bagian Fasilitasi Anggaran dan Pengawasan dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang mempunyai tugas membantu Sekretaris DPRD merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengendalikan program kegiatan rapat – rapat dan risalah DPRD, penyerapan aspirasi DPRD, dan dukungan perundang – undangan kepada DPRD.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bagian Fasilitasi Anggaran dan Pengawasan mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan kebijakan dan penyiapan bahan koordinasi penyusunan program kerja di Bagian Fasilitasi Anggaran dan Pengawasan
- b. Perencanaan program kegiatan, penyusunan petunjuk teknis dan naskah dinas di Bagian Fasilitasi Anggaran dan Pengawasan
- c. Pengkoordinasian, pengembangan dan fasilitasi program kerja di Bagian Fasilitasi Anggaran dan Pengawasan
- d. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian program kerja di Bagian Fasilitasi Anggaran dan Pengawasan, dan
- e. Pelaksanaan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan program kerja di Bagian Fasilitasi Anggaran dan Pengawasan

#### 4. Bagian Persidangan dan Perundang – undangan

Bagian Persidangan dan Perundang – undangan dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang mempunyai tugas membantu Sekretaris DPRD merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan program kegiatan rapat – rapat dan risalah DPRD, penyerapan aspirasi DPRD, dan dukungan perundang – undangan kepada DPRD.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bagian Persidangan dan Perundang – Undangan mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan kebijakan dan penyiapan bahan koordinasi penyusunan program kerja di Bagian Persidangan dan Perundang – Undangan
- b. Perencanaan program kegiatan, penyusunan petunjuk teknis dan naskah dinas di Bagian Persidangan dan Perundang – Undangan
- c. Pengkoordinasian, pengembangan dan fasilitasi program kerja di Bagian Persidangan dan Perundang – Undangan
- d. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian program kerja di Bagian Persidangan dan Perundang – Undangan, dan
- e. Pelaksanaan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan program kerja di Bagian Persidangan dan Perundang – Undangan.

#### **4.2 Pembahasan**

Data penelitian yang telah dikumpulkan dan diperoleh dari hasil pengamatan serta observasi yang telah dilakukan pada Sekretariat DPRD Kota Medan. Penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara kepada salah satu Staff Bagian Program dan Keuangan serta teknik dokumentasi yang berupa data dan

laporan terkait Akuntabilitas Pelayanan Publik, dan laporan Reformasi Birokrasi Sekretariat DPRD Kota Medan. Data penelitian yang diperoleh tersebut akan dianalisis dan diteliti berdasarkan ketentuan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, terdapat 8 area perubahan menuju Reformasi Birokrasi. Berikut pembahasan mengenai permasalahan Bagaimana Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Pengadaan Reformasi Birokrasi guna Pembangunan Zona Integritas pada Sekretariat DPRD Kota Medan :

#### **4.2.1 Analisis Upaya Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Sekretariat DPRD Kota Medan**

Upaya peningkatan akuntabilitas pelayanan publik yang dilakukan Sekretariat DPRD merupakan suatu kewajiban dan tanggungjawab yang harus dilakukan guna mendukung kemasyhuran dan pelayanan terhadap anggota dewan. Adapun cara dan upaya yang dilakukan Sekretariat DPRD Kota Medan dalam melaksanakan Pelayanan tersebut adalah berupa peluncuran sebuah Aplikasi yang diberi nama Smart – Wan yang merupakan inovasi terbaru untuk mendukung Akuntabilitas Pelayanan Sekretariat DPRD yang baru saja di launching pada tanggal 1 Juli 2021. Smart – Wan adalah singkatan dari Sistem Informasi Manajemen Perkantoran Terpadu dan Media Dewan merupakan aplikasi yang berisi kumpulan inovasi berbasis IT dari masing – masing unit kerja pada Sekretariat DPRD Kota Medan untuk memudahkan Sekretariat DPRD Kota Medan memfasilitas kegiatan dewan dalam rangka menjalankan tugas dan fungsi

dewan. Smart – Wan juga memiliki tampilan dan fitur yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Beranda

Merupakan tampilan yang dibuat untuk menampilkan keseluruhan aplikasi Smart-Wan beserta tampilan beberapa situs berita nasional yang membuat *headline* informasi aktual.

2. Notifikasi

Notifikasi merupakan pesan sebagai pengingat atau informasi kepada pengguna Smart-Wan.

3. Book Date

Berisi fitur agenda, kegiatan, undangan dan informasi keseluruhan kegiatan DPRD pada bulan berjalan berdasarkan hasil rapat Badan Musyawarah.

4. Smart Talk

Merupakan sarana komunikasi dua arah sesama pengguna Smart-Wan baik sesama anggota dewan maupun antara anggota dewan dengan pegawai Sekretariat.

5. Click Salary

Berisi informasi penghasilan pimpinan dan anggota DPRD, setiap anggota dewan dapat melihat tampilan penghasilan perbulan tanpa berhubungan dengan Bagian Program dan Keuangan

6. E-Jadin

Merupakan sarana informasi perjalanan dinas yang dilengkapi dengan *tracking system* dokumen *Timeline* untuk memudahkan anggota dewan menelusuri sampai di mana progres administrasi hingga pembayaran dana perjalanan dinas.

7. JDIH Dalam Genggaman

Merupakan sarana informasi yang membuat produk hukum daerah yaitu Peraturan Daerah, Peraturan Walikota dan Surat Keputusan Walikota.

8. E-Sakip

Yaitu sistem informasi dan pelaporan akuntabilitas kinerja sesuai sistematika yang ditetapkan untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja Sekretariat DPRD dan mendukung peningkatan akuntabilitas kinerja pemerintah Kota Medan, memudahkan penyusunan LKIP serta data – data yang dibutuhkan bisa diperoleh secara *reatime*. Sistem ini mencakup *case* kinerja individu dengan kinerja organisasi sehingga mempermudah Sekretariat DPRD dalam melakukan pemantauan dan pengendalian kinerja mulai dari Kabbag, Kasubag, hingga staff dalam mewujudkan *good governance* yang merupakan salah satu indikator kinerja utama Sekretaris DPRD.

9. E-Reses

Fitur ini memudahkan anggota dewan pada saat pelaksanaan kegiatan reses termasuk menghimpun aspirasi saat reses berlangsung yang diinput secara *realtime* beserta beban pengeluaran anggaran reses dengan menu kelengkapan administrasi untuk menunjang akuntabilitas kinerja dewan.

10. Aspirasiku

Merupakan fitur berbasis web yang menampung layanan pengaduan masyarakat Kota Medan kepada wakil rakyat dapat diakses darimana saja tanpa harus berkunjung ke gedung DPRD.

11. E-Survei

Merupakan sarana survei kepuasan secara elektronik atau layanan Sekretariat DPRD Kota Medan secara periodik.

12. Website

Menampilkan informasi seputar DPRD dan Sekretariat DPRD untuk masyarakat luas dengan tampilan yang menarik.

13. TV Wakil Rakyat

Merupakan fitur yang mempublikasikan kegiatan anggota dewan dalam bentuk foto dan video yang bisa diakses dikantor DPRD Kota Medan.

14. VTT (Voice To Text)

VTT merupakan modernisasi e-notulen yang mampu menerjemahkan audio menjadi teks secara otomatis, secara realtime dan menyeluruh.

15. Nadin Online (Naskah Dinas Online)

Berfungsi untuk mencatat alur surat masuk dan surat keluar disertai dengan format surat sesuai tata naskah dinas beserta e-signature (tanda tangan elektronik).

16. Anjungan Online

Merupakan layanan kunjungan online berupa aplikasi berbasis web untuk melayani pendaftaran kunjungan kerja dari daerah lain ke DPRD Kota

Medan, bermanfaat mengidentifikasi komunikasi dan proses kerja.

17. E-Tindak Lanjut

Merupakan fitur yang menginformasikan dan menyimpan data tindak lanjut temuan secara *realtime*.

18. DPRD Inside

Merupakan media informasi yang menampilkan kegiatan berkala DPRD Kota Medan secara elektronik.

19. Scan Me

Merupakan penggunaan QR Code di undangan kegiatan DPRD yang bertujuan untuk mempermudah absensi peserta undangan kegiatan tersebut.

20. Simastu (Sistem Informasi Manajemen Aset terpadu)

Merupakan fitur yang berisikan aplikasi untuk pencatatan data aset, modifikasi aset, KIP dan KIR, serta Labiling Aset dalam bentuk barcode untuk terciptanya tata kelola aset yang akurat dan komperhensif.

21. *Database Stakeholder*

Merupakan perpaduan dengan folder sharing berisi *database counterpart* masing – masing alat kelengkapan dewan beserta informasi dan data – data yang diperlukan disajikan sebelum pertemuan rapat dengar pendapat dilaksanakan.

Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas, Sekretariat DPRD Kota Medan telah mengupayakan dan melaksanakan Akuntabilitas Pelayanan Publik yang diberikan kepada Anggota Dewan melalui inovasi aplikasi Smart-Wan tersebut.

Dan berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwasannya sistem upaya peningkatan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Sekretariat DPRD ini semuanya sudah disistemkan dalam bentuk aplikasi, sehingga mampu memudahkan dan mempertanggungjawabkan setiap pekerjaan serta kegiatan yang dilaksanakan oleh Anggota Dewan ataupun Sekretariat DPRD Kota Medan. Namun masih banyak fitur yang belum berjalan sesuai dengan fungsinya dikarenakan aplikasi yang diterapkan masih dalam perkembangan dan peyempurnaan baik secara tampilan dan juga sistem pada aplikasi yang harus selalu di upgrade dengan versi terbaru. Serta para staf yang masih kurang memahami teknologi belum bisa mengupayakan program ini dengan baik, sehingga memerlukan pelatihan untuk menggunakan aplikasi SMART-WAN tersebut.

#### **4.2.2 Analisis Pengadaan Reformasi Birokrasi Pada Sekretariat DPRD Kota Medan**

Penguatan Evaluasi Mandiri Reformasi Birokrasi dibuat dan diadakan untuk membantu Sekretariat DPRD Kota Medan dalam meningkatkan kualitas kinerja melalui perbaikan dari semua aspek manajemen yang dipersyaratkan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi. Adapun tujuan dari kegiatan pengadaan reformasi birokrasi pada Sekretariat DPRD Kota Medan ini adalah sebagai berikut :

1. Menilai kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi saat ini ditahun 2021 dalam rangka menilai pencapaian sasaran atau hasil berupa peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja, pemerintah yang bersih dan bebas KKN dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Mengetahui area dan aspek yang membutuhkan perbaikan dan peningkatan dan akan dituangkan dalam rencana aksi 2021.
3. Memberi dukungan informasi dalam penyusunan rencana aksi penguatan kualitas pelaksanaan reformasi birokrasi di Sekretariat DPRD Kota Medan 2021.
4. Memberi dukungan data dalam penguatan penerapan Sistem Informasi Kinerja (SImanja) yang akan dan sedang dikembangkan oleh Sekretariat DPRD Kota Medan.

Pengadaan Reformasi Birokrasi pada Sekretariat DPRD Kota Medan dibantu oleh tim pelaksana melakukan evaluasi mandiri yang juga memberi masukan dalam penyusunan rencana aksi pelaksanaan reformasi birokrasi 2021. Evaluasi mandiri dilakukan dengan memperhatikan 8 area perubahan meliputi seluruh aspek manajemen pemerintah. Berikut tabel Ikhtisar Kertas Kerja Pencapaian 8 Area Perubahan Reformasi Birokrasi pada Sekretariat DPRD Kota Medan :

**Tabel 4.1 Ikhtisar Kertas Kerja Pencapaian 8 Area Perubahan Reformasi Birokrasi Berdasarkan Permenpan & RB Nomor 26 Tahun 2020 pada Sekretariat DPRD Kota Medan**

A.	Pengungkit			Sudah/Belum dilaksanakan
	<b>I.</b>	<b>Pemenuhan</b>		
		<b>1.</b>	<b>Manajemen Perubahan</b>	
		a.	Tim Reformasi Birokrasi/Penganggung jawab reformasi birokrasi unit kerja telah dibentuk	Sudah
		b.	Tim Reformasi Birokrasi/Penganggung jawab reformasi birokrasi unit kerja telah	Sudah

			melaksanakan tugas sesuai rencana kerja	
		<b>2.</b>	<b>Deregulasi Kebijakan</b>	
		a.	Telah dilakukan identifikasi, analisis, dan pemetaan terhadap kebijakan yang tidak harmonis/sinkron/bersifat menghambat yang akan direvisi/dihapus	Dalam Proses
		<b>3.</b>	<b>Penataan dan Penguatan Organisasi</b>	
		a.	Telah dilakukan evaluasi yang bertujuan untuk menilai ketetapan fungsi dan ketetapan ukuran organisasi	Sudah
		b.	Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis kemungkinan duplikasi fungsi	Sudah
		<b>4.</b>	<b>Penataan Tatalaksana</b>	
		a.	Telah disusun peta proses bisnis yang sesuai dengan pedoman penyusunan Peta Proses Bisnis	Sudah
		b.	Adanya kebijakan pemimpin tentang keterbukaan informasi publik	Sudah
		<b>5.</b>	<b>Penataan Sistem Manajemen SDM</b>	
		a.	Perhitungan kebutuhan pegawai telah dilakukan sesuai kebutuhan unit kerja	Belum
		b.	Penerapan penetapan kinerja individu telah dilakukan terhadap sebagian besar pegawai	Sudah
		<b>6.</b>	<b>Penguatan Akuntabilitas</b>	
		a.	Pimpinan unit kerja terlibat secara langsung pada seluruh penyusunan Renstra	Sudah
		b.	Pimpinan unit kerja terlibat secara langsung pada seluruh penyusunan penetapan kinerja	Sudah
		<b>7.</b>	<b>Penguatan Pengawasan</b>	
		a.	<i>Public Campaign</i> telah dilakukan secara	Sudah

			berkala	
		b.	Sistem pengendalian intern dimonitoring dan evaluasi secara berkala	Belum
		c.	Seluruh hasil penanganan pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti	Sudah
		d.	Pembangunan Zona Integritas dilakukan secara insentif	Belum
		e.	Pembangunan Zona Integritas telah dimonitoring dan dievaluasi secara berkala	Belum
		<b>8.</b>	<b>Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik</b>	
		a.	Terdapat penetapan Standar Pelayanan terhadap seluruh jenis pelayanan, dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku	Sudah
		b.	Standar pelayanan telah dimaklumkan pada seluruh jenis pelayanan dan dipublikasikan pada website	Sudah

## 1. Hasil Pencapaian 8 Area Perubahan

Hasil pencapaian 8 Area Perubahan atas aspek pemenuhan dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1.1 Pada aspek manajemen perubahan diketahui bahwa terdapat 2 (dua) parameter yang menjadi alat ukur capaian, yaitu terbentuknya tim reformasi birokrasi dan pelaksanaan tugas unit kerja. Hasil evaluasi mandiri atas pemenuhan aspek manajemen perubahan telah dilaksanakan. Tim reformasi birokrasi unit kerja telah dibentuk dilingkungan Sekretariat DPRD Kota Medan dan telah menjalankan sebagian tugas sesuai dan mempedomani rencana kerja, namun tim tersebut belum melaksanakan

evaluasi dan monitoring secara berkala atas pelaksanaan reformasi birokrasi dilingkungan Sekretariat DPRD Kota Medan, kurangnya dukungan, keseriusan, kelambatan dan ketidaksungguhan tim yang dibentuk dalam menjalankan kegiatan sehingga membuat tugas dan pekerjaan masih berjalan ditempat serta belum terdapat progres dan kemajuan. serta hanya sekitar 5 orang saja yang mendongkrak pengadaan Reformasi Birokrasi dan Zona Integritas ini agar berjalan di Sekretariat DPRD Kota Medan yaitu Ibu Erisda Selaku Kabid Program dan Keuangan dan beberapa staf bagian Program dan Keuangan. Hal tersebut disebabkan belum adanya perencanaan kerja yang konkrit dari tim serta dukungan manajemen dalam pelaksanaan reformasi birokrasi.

- 1.2 Pada aspek Deregulasi Kebijakan hanya memiliki satu unsur parameter yang menjadi alat ukur capaian, yaitu upaya harmonisasi regulasi yang mencakup upaya untuk identifikasi, analisis dan pemetaan terhadap kebijakan yang tidak harmonis/sinkron/bersifat menghambat untuk dilaksanakan evaluasi, revisi atau dihapus. Dalam upaya mewujudkan hal ini, Sekretariat DPRD Kota Medan telah melakukan upaya konkrit selama tahun 2020, yaitu melakukan upaya pembenahan dan penyempurnaan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) pengusulan inovasi – inovasi kerja terukur untuk memperbaiki praktik – praktik kerja yang tidak efisien, pematangan proses penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang selama ini tidak dilakukan secara simetris dan upaya – upaya lainnya. Namun upaya tersebut hanya sebagian yang sudah terealisasi dan sebagian masih dalam proses pengerjaan.

- 1.3 Pada aspek Penataan dan Penguatan Organisasi memiliki 2 (dua) unsur utama parameter yang menjadi alat ukur capaian, yaitu evaluasi ketetapan fungsi, dan evaluasi analisis duplikasi fungsi. Sekretariat DPRD Kota Medan sejak tahun 2019 dan 2020 telah mematuhi dan mengikuti perkembangan evaluasi ketetapan fungsi dan ukuran organisasi menyesuaikan dan mempedomani nomenklatur yang ditetapkan pemerintah Kota Medan dan berpedoman penuh pada ketentuan yang lebih tinggi. Perubahan struktur organisasi dan tata kerja Sekretariat DPRD Kota Medan telah menyesuaikan agenda perubahan Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) yang ditetapkan Pemerintah Kota Medan. Evaluasi atas kemungkinan terjadinya duplikasi fungsi melalui proses revisi analisis jabatan dan analisis beban kerja yang mempedomani ikhtisar jabatan dan uraian tugas serta fungsi setiap jabatan juga telah dilaksanakan.
- 1.4 Pada Aspek Penataan Tatalaksana memiliki 2 (Dua) unsur utama yang menjadi alat ukur capaian, Sekretariat DPRD Kota Medan pada tahun 2020 telah memiliki peta proses bisnis sebagai kepatuhan dalam menjalankan peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 dan telah menyusun SOP dalam memberi pedoman kerja dalam pelaksanaan tugas dan fungsi. Sejauh penerapannya telah menyesuaikan dengan cakupan tugas dan fungsi seluruh unit kerja namun belum pernah dilakukan evaluasi atas sinkronisasi peta proses bisnis dengan rencana strategis dan rencana kerja Sekretariat DPRD Kota Medan dan belum pernah dilaksanakan evaluasi kesesuaian dengan kinerja organisasi. Dalam pemenuhan unsur

keterbukaan informasi publik sejauh ini pihak Sekretariat DPRD telah berupaya sebaik mungkin dalam mempublikasikan informasi melalui website dan aplikasi Smart-Wan yang baru saja di launching. Namun akan tetap dilaksanakan penyempurnaan dan perbaikan sistem secara berkala.

- 1.5 Pada aspek Penataan Sistem Manajemen SDM, Sekretariat DPRD Kota Medan tahun 2020 telah melaksanakan pemutakhiran evaluasi dan analisis jabatan, analisis beban kerja, penetapan status jabatan, penetapan output kerja dan nomenklatur jabatan yang telah mempedomani bobot, lingkup, tugas dan fungsi. Melalui proses pemanfaatan hasil evaluasi analisis jabatan dapat diperoleh gambaran persyaratan kompetensi yang dibutuhkan untuk pengisian nomenklatur jabatan. Namun dalam pelaksanaannya, Sekretariat DPRD Kota Medan belum menindaklanjuti dokumen tersebut sebagai syarat pengembangan pegawai berbasis kompetensi. Penetapan kinerja individu telah dilakukan sejalan dengan pemutakhiran analisis jabatan. Perhitungan beban kerja dan hasil kerja sebagai dasar penetapan kelas jabatan telah dilakukan pada tahun 2020. Namun sejalan dengan itu, Sekretariat DPRD Kota Medan belum memanfaatkan hasil kelas jabatan dan evaluasi analisis jabatan sebagai syarat mutlak dalam pembayaran tunjangan kinerja berbasis kinerja yang tertuang dalam analisis beban kerja. Serta sasaran kinerja pegawai belum sepenuhnya mempedomani analisis jabatan dan analisis beba kerja.
- 1.6 Pada aspek Penguatan Akuntabilitas parameter yang menjadi alat ukur capaian ialah keterlibaan dan peran serta pimpinan dan pengelolaan akuntabilitas kinerja. Sekretariat DPRD Kota Medan juga telah berupaya

secara maksimal dalam melibatkan setiap unsur jenjang manajemen dalam penyusunan strategi dan rencana kerja Sekretariat sebagai dasar acuan program kerja lima tahunan. Dalam pembahasan dokumen tersebut memerlukan pembahasan bersama serta peran serta pimpinan sangat baik dalam perumusan dan penuntasan penyusunan dokumen perencanaan tersebut. Namun yang menjadi masalah adalah proses internalisasi semua aspek reformasi birokrasi yang secara langsung dan tidak langsung telah dilaksanakan tidak didukung dengan sistem pengelolaan administrasi kerja yang terpadu dan dikelola secara baik sehingga pada saat evaluasi mandiri, sangat sulit dikumpulkan semua proses dukungan administrasi yang dapat menjelaskan pemenuhan aspek – aspek reformasi birokrasi.

- 1.7 Pada aspek Penguatan Pengawasan, Sekretariat DPRD Kota Medan dalam tahun 2020 telah melakukan upaya – upaya anti gratifikasi dan pungli, memberikan pelayanan gratis dan mencegah adanya upaya – upaya penyalahgunaan kewenangan. Pelaksanaan pemberian arahan budaya anti gratifikasi telah dilakukan berulang – ulang dalam forum resmi maupun dalam forum internal unit kerja antara atasan dan bawahan. Menyangkut adanya prosedur penanganan pelanggaran gratifikasi hingga saat ini tidak diatur secara khusus di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Medan. Namun pada tahun 2021, akan dijadikan bagian dari rencana aksi melalui penerbitan Surat Keputusan Internal organisasi dalam upaya pencegahan gratifikasi dan sistem tindak lanjut penegakan kode etik. Pembangunan Zona Integritas juga merupakan hal penting sebagai daya dukung upaya perbaikan akuntabilitas kinerja pemerintah. Sekretariat DPRD Kota Medan

pada tahun 2020 secara paralel telah melaksanakan evaluasi mandiri untuk mengetahui sejauh mana kesiapan pembentukan zona integritas dan menuangkannya dalam rencana aksi. Namun pada tahun 2021 ini pelaksanaan zona integritas kembali stagnan dikarenakan kurang adanya dukungan dari tim pembangunan zona integritas itu sendiri.

- 1.8 Pada aspek peningkatan kualitas pelayanan publik, Sekretariat DPRD Kota Medan sebenarnya belum memiliki ukuran standart pelayanan minimal secara khusus yang dituangkan dalam aturan buku, namun dalam pelaksanaannya telah memiliki indikator kinerja utama dalam perumusan dokumen rencana strategis dan rencana kerja setiap tahun. Dan dalam standar operasional yang telah direvisi juga telah ditetapkan standar mutu baku setiap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi setiap jenjang manajemen sehingga dapat diketahui standar mutu pelayanan yang diberikan. Pemanfaatan teknologi informasi seperti SMART-WAN juga menjadi prioritas utama bagi Sekretariat DPRD Kota Medan dalam melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berguna untuk memfasilitasi segala kebutuhan anggota dewan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Sekretariat DPRD Kota Medan mengenai upaya peningkatan akuntabilitas pelayanan publik dan pengadaan reformasi birokrasi guna pembangunan zona integritas yaitu telah didapat bahwa masih ada beberapa hal yang harus disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku pada Permenpan & RB Nomor 26 Tahun 2020.

### **4.2.3 Analisis Pembangunan Zona Integritas Pada Sekretariat DPRD Kota Medan**

Zona integritas (ZI) merupakan predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sekretariat DPRD Kota Medan pada tahun 2020 telah melakukan upaya pelaksanaan evaluasi mandiri dan penguatan kualitas penerapan Zona Integritas dan penyusunan rencana aksi 2021 berdasarkan Permenpan dan RB Nomor 20 tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi. Melalui penguatan pengawasan diharapkan meningkatnya penyelenggaraan pemerintah di Sekretariat DPRD Kota Medan pada tahun 2021 yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Evaluasi Pembangunan Zona Integritas menjadi titik fokus kegiatan 2020 pada Sekretariat DPRD Kota Medan merupakan upaya sistematis yang dilakukan dalam mengetahui kesiapan pelaksanaan zona inetgritas sebelum pelaksanaan penilaian mandiri yang akan dilakukan oleh Inspektorat Kota Medan. Evaluasi ini membantu tim pelaksanaan penilaian mandiri dalam melaksanakan kegiatan dan tugas disebabkan setiap komponen bukti pendukung telah dikelola secara sistematis sesuai katalog data yang disiapkan. Adapun tujuan dari kegiatan pembangunan Zona Integritas pada Sekretariat DPRD Kota Medan adalah sebagai berikut :

1. Membangun komitmen dari segenap penyelenggara pemerintah dan pemberi layanan publik,
2. Mewujudkan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Medan yang merupakan satuan kerja strategis dalam mendukung penyelenggaraan tugas dan fungsi DPRD,
3. Menjadikan pintu pembuka penguatas reformasi birokrasi, khususnya dalam pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pembangunan Zona Integritas pada Sekretariat DPRD Kota Medan juga dibantu oleh tim pelaksana evaluasi mandiri yang memberi masukan dalam penyusunan rencana aksi. Evaluasi mandiri ini dilakukan dengan memperhatikan 6 komponen area penguatan Zona Integritas. Berikut tabel Lembar Kerja Evaluasi Mandiri Zona Integritas Berdasarkan Permenpan RB Nomor 10 Tahun 2019.

**Tabel 4.2 Lembar Kerja Persiapan Evaluasi Mandiri Zona Integritas Berdasarkan Permenpan RB Nomor 10 Tahun 2019 Pada Sekretariat DPRD Kota Medan.**

A.	Pengungkit			Sudah/Belum dilaksanakan
	<b>I.</b>	<b>Pemenuhan</b>		
		<b>1.</b>	<b>Manajemen Perubahan</b>	
			a. Tim Reformasi Birokrasi/Penganggung jawab reformasi birokrasi unit kerja telah dibentuk	Sudah
			b. Rencana kerja pembangunan zona integritas menuju WBK/WBBM telah disusun	Sudah
		<b>2.</b>	<b>Penataan Tatalaksana</b>	

		a.	Telah disusun peta proses bisnis yang sesuai dengan pedoman penyusunan Peta Proses Bisnis	Sudah
		b.	Sistem kepegawaian dan pelayanan publik berbasis sistem informasi	Sudah
		<b>3.</b>	<b>Penataan Sistem Manajemen SDM</b>	
		a.	Telah membuat rencana kebutuhan pegawai di unit kerjanya dalam hal rasio dengan beban kerja dan kualifikasi pendidikan	Belum
		b.	Telah menetapkan kebijakan pola mutasi internal	Belum
		<b>4.</b>	<b>Penguatan Akuntabilitas</b>	
		a.	Telah melibatkan pimpinan secara langsung pada saat penyusunan perencanaan	Belum
		b.	Telah memberikan informasi tentang kinerja melalui persentase kenaikan capaian kinerja	Belum
		<b>5.</b>	<b>Penguatan Pengawasan</b>	
		a.	<i>Public Campaign</i> telah dilakukan secara berkala	Sudah
		b.	Telah melaksanakan sosialisasi SPIP kepada pegawai melalui apel pagi/sore atau bimtek	Sudah
		c.	Telah melakukan monitoring dan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat	Sudah
		<b>6.</b>	<b>Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik</b>	
		a.	Unit kerja telah memiliki kebijakan standar pelayanan	Belum
		b.	Unit kerja telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan	Belum

- 1.1 Pada aspek manajemen perubahan diketahui bahwa terdapat 2 (dua) parameter yang menjadi alat ukur capaian, yaitu terbentuknya tim zona integritas, dan rencana pembangunan zona integritas. Hasil evaluasi mandiri atas pemenuhan aspek manajemen perubahan diketahui bahwa implementasi pemenuhan parameter masih belum optimal. Tim zona integritas unit kerja telah dibentuk dilingkungan sekretariat dan telah menjalankan sebagian tugas sesuai dan mempedomani rencana kerja. Tim telah dipilih melalui mekanisme dan prosedur yang jelas. Namun demikian, bukti pendukung atas proses seleksi dan notulensi proses seleksi belum dapat disediakan dan ditemukan hingga proses evaluasi mandiri selesai dilakukan. Pada rencana pembangunan zona integritas dan tindak lanjut dukungan oleh unit kerja dan satuan kerja masih belum optimal. Meskipun pemerintah kota Medan telah menetapkan dokumen rencana pembangunan zona integritas melalui peraturan walikota Medan, dan telah disosialisasikan kepada seluruh perangkat daerah, namun upaya tindak lanjut menjadikan dokumen rencana pembangunan sebagai panduan penyusunan rencana kerja reformasi unit kerja belum dipenuhi. Sekretariat DPRD pada tahun 2020 belum menetapkan dokumen rencana pembangunan zona integritas menuju WBK/WBBM.
- 1.2 Pada aspek penataan tata laksana memiliki 2 (dua) unsur utama parameter yang menjadi alat ukur capaian, yaitu ketersediaan SOP kegiatan utama, dan unsur keterbukaan informasi publik. Sekretariat DPRD Kota Medan pada tahun 2020 telah memiliki Standar Operasional Prosedur atas semua cakupan pelaksanaan tugas dan fungsi pada jenjang eselon terendah

sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Aparatur Negara Nomor 35 tahun 2012. Dalam pemenuhan unsur keterbukaan informasi publik sejauh ini pihak sekretariat DPRD telah berupaya sebaik mungkin memberikan yang terbaik melalui pemenuhan ketersediaan website, pengelolaan agenda saluran aspirasi publik dan sebagai institusi yang mendukung tugas dan fungsi DPRD, telah melaksanakan penyediaan fasilitas dan sarana terlaksananya dialog publik dan penjangkaran aspirasi masyarakat serta pengaduan pelayanan publik. Keterbatasan dan kekurangan yang terjadi adalah proses penyiapan sistem administrasi terpadu yang dapat memberikan dokumen administratif seluruh aktivitas zona integritas menjadi permasalahan utama disekretariat DPRD. Namun akan dilaksanakan penyempurnaan dan perbaikan sistem administrasi kelembagaan terpadu mulai 2021.

- 1.3 Pada aspek penataan sistem manajemen SDM memiliki 2 (dua) unsur utama parameter yang menjadi alat ukur capaian, yaitu perencanaan kebutuhan pegawai, dan pola mutasi internal. Sekretariat DPRD Kota Medan pada tahun 2020 telah menyusun rencana kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi dan telah melaksanakan proses analisis jabatan guna mendukung tersedianya informasi kkesesuaian jumlah pegawai dan jumlah beban kerja sebagai dasar penyusunan rencana kebutuhan pegawai dalam tahun 2021. Namun dalam pelaksanaan tidak diikuti oleh proses monitoring berkelanjutan untuk memastikan akurasi kebutuhan kepawai telah menyesuaikan dengan kondisi terkini. Penerapan pola mutasi internal di lingkungan sekretariat DPRD pernah dilaksanakan

namun belum mempedomani kebijakan pola mutasi internal disebabkan belum tersedianya dokumen dimaksud. Terkait pelaksanaan atas pola mutasi internal secara khusus belum pernah dilakukan mempedomani kebijakan tertulis yang telah ditetapkan mengingat belum tersedianya pola kebijakan mutasi internal dimaksud. Selanjutnya proses monitoring atas efektivitas mutasi internal juga belum dilakukan oleh sekretariat DPRD termasuk dilingkungan unit kerja.

- 1.4 Pada aspek penguatan akuntabilitas memiliki 2 (dua) unsur utama parameter yang menjadi alat ukur capaian, yaitu keterlibatan dan peran serta pimpinan dan pengelolaan akuntabilitas kinerja. Sekretariat DPRD Kota Medan telah secara maksimal dalam melibatkan setiap unsur jenjang manajemen dalam penyusunan rencana strategis dan rencana kerja sekretariat DPRD sebagai dasar acuan program kerja lima tahunan. Mengingat kedua dokumen tersebut memerlukan pembahasan bersama dan sejauh ini peran serta pimpinan sangat baik dalam perumusan dan penuntasan penyusunan dokumen perencanaan tersebut. Yang menjadi permasalahan adalah proses internalisasi semua aspek zona integritas yang secara langsung dan tidak langsung telah dilaksanakan tidak didukung dengan sistem pengelolaan administrasi kerja yang terpadu dan dikelola secara baik sehingga pada saat evaluasi mandiri, sangat sulit dikumpulkan semua proses dukungan administrasi yang dapat menjelaskan pemenuhan aspek aspek zona integritas. Proses evaluasi kinerja berkala dari pimpinan unit kerja telah dilakukan secara regular dan telah melakukan pembinaan secara berjenjang dalam rangka peningkatan kinerja bawahan dan

mengatasi kendala kendala tugas yang dihadapi bawahan. Pemutakhiran data kinerja telah dilakukan secara manual dan belum terlaksana secara sistematis. Kendala utama dalam penguatan akuntabilitas kinerja adalah rendahnya koordinasi anatar lini organisasi dan menyebabkan keterpunahan dan informasi yang dibutuhkan dalam rangka pemenuhan sistem evaluasi dan pelaporan menjadi terhambat. Kebutuhan sistem informasi terpadu di lingkungan sekretariat DPRD menjadi kebutuhan mendasar dalam rangka memperbaiki kinerja secara menyeluruh.

- 1.5 Pada aspek penguatan pengawasan memiliki 3 (tiga) unsur utama parameter yang menjadi alat ukur capaian, yaitu pencegahan gratifikasi, penerapan SPIP, dan penanganan pengaduan masyarakat. Sekretariat DPRD Kota medan dalam tahun 2020 telah melakukan upaya-upaya anti gratifikasi dan pungli, memberikan pelayanan gratis dan mencegah adanya upaya upaya penyalahgunaan kewenangan. Pelaksanaan pemberian arahan budaya anti gratifikasi telah dilakukan berulang-ulang dalam forum resmi maupun dalam forum forum intenal unit kerja antara atasan dan bawahan. Menyangkut adanya prosedur penangan pelanggaran gratifikasi hingga saat ini tidak diatur secara khusus di lingkungan sekretariat DPRD Kota medan. Namun pada tahun 2021 akan dijadikan bagian dari rencana aksi melalui penerbitan Surat Keputusan Internal organisasi dalam upaya pencegahan gratifikasi dan sistem tindak lanjut penegakan kode etik. Penerapan SPIP sejauh ini dalam tahun 2020 telah dilakukan beberapa upaya perbaikan melanjutkan hasil evaluasi yang pernah dilakukan tahun 2018 lalu. Saat ini sekretariat DPRD juga sedang Menyusun rencana aksi

2021 dan evaluasi mandiri kelayakan penerapan SPIP di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Medan. Belum pernah dilakukan kegiatan penilaian risiko unit kerja. Kegiatan pada tahun 2020 sejauh ini adalah menilai kesiapan proses penerapan SPIP yang lebih baik melalui penataan kelembagaan dan organisasi. Tata Kelola pengaduan masyarakat telah berjalan baik selama beberapa tahun mengingat fungsi Sekretariat DPRD adalah memfasilitasi pelaksanaan tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang menjadi saluran aspirasi publik. Proses penyediaan sarana dan fasilitas, memediasi, merumuskan hasil pengaduan dan menindaklanjuti sesuai bidang dan sectoral telah dilakukan bersama sama dengan perangkat daerah lainnya.

- 1.6 Pada aspek peningkatan kualitas pelayanan publik memiliki 2 (dua) unsur utama parameter yang menjadi alat ukur capaian, yaitu ketersediaan standar pelayanan, dan penilaian kepuasan masyarakat. Sekretariat DPRD Kota Medan belum memiliki ukuran standar pelayanan minimal secara khusus yang dituangkan dalam aturan baku, namun dalam pelaksanaannya telah memiliki indikator kinerja utama dan indikator kinerja dalam perumusan dokumen rencana strategis dan rencana kerja setiap tahun. Dan dalam standar operasional prosedur yang telah direvisi pada tahun 2020 juga telah ditetapkan standar mutu baku setiap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi setiap jenjang manajemen sehingga dapat diketahui standar mutu pelayanan yang diberikan. Selama tahun 2020 belum dilaksanakan penilaian kepuasan terhadap pelayanan meskipun dalam pelaksanaan tugas

dan fungsi Sekretariat DPRD memfasilitasi dan memberi dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Sekretariat DPRD Kota Medan adalah organisasi pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi sebagai penyelenggara administrasi kesekretariatan dan keuangan guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi anggota DPRD, serta menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam menyediakan hak dan fungsinya sesuai kebutuhan. Merumuskan program kerja, menjalankan kebijakan strategis dan teknis fasilitas pelaksanaan fungsi DPRD di bidang Legislasi, pengawasan, penganggaran, mengevaluasi serta melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan sesuai tugas dan fungsi lingkup Sekretariat DPRD yang mana merupakan uraian tugas dari Sekretariat DPRD. Berdasarkan pembahasan yang dilakukan terhadap peningkatan akuntabilitas pelayanan publik dan pengadaan reformasi birokrasi pada Sekretariat DPRD Kota Medan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

“Sekretariat DPRD Kota Medan telah mengupayakan secara maksimal dalam peningkatan akuntabilitas pelayanan publik dengan mengeluarkan inovasi berupa aplikasi yang baru saja dilaunching bernama SMART-WAN (Sistem Informasi Manajemen Perkantoran Terpadu dan Media Dewan). Namun masih banyak fitur yang belum berjalan sesuai dengan fungsinya dikarenakan aplikasi yang diterapkan masih dalam perkembangan dan peyempurnaan baik secara tampilan dan juga sistem. Berdasarkan capaian 8 area perubahan Reformasi

Birokrasi, masih banyak aspek perubahan yang belum terpenuhi dan berjalan sebagaimana mestinya, aspek – aspek yang telah dilaksanakan tidak didukung dengan sistem pengelolaan administrasi kerja yang terpadu dan dikelola secara baik sehingga pada saat evaluasi mandiri, sangat sulit dikumpulkan semua proses dukungan administrasi yang dapat menjelaskan pemenuhan aspek – aspek reformasi birokrasi tersebut. Tim pengadaan Reformasi Birokrasi dan Zona Integritas yang telah dibentuk oleh Sekretaris DPRD Kota Medan masih kurang bertanggungjawab terhadap pengadaan Reformasi Birokrasi dan Zona Integritas ini. Hanya sekitar 5 orang saja yang mendongkrak pengadaan Reformasi Birokrasi dan Zona Integritas ini agar berjalan di Sekretariat DPRD Kota Medan yaitu Ibu Erisda Selaku Kabid Program dan Keuangan, Bapak Lamhot, Bapak Andreaz, Ibu Yati, dan Ibu Cici yang merupakan staf bagian Program dan Keuangan. Padahal terdapat 3 Bidang lainnya yang juga harus bertanggungjawab terhadap pengadaan Reformasi Birokrasi dan Zona Integritas. Sekretariat DPRD Kota Medan yang secara paralel telah melaksanakan evaluasi mandiri untuk mengetahui sejauh mana kesiapan pembentukan zona integritas dan menuangkannya dalam rencana aksi. Namun pada tahun 2021 pelaksanaan zona integritas kembali stagnan dikarenakan kurang adanya dukungan dari tim pembangunan zona integritas itu sendiri, sehingga predikat Zona Integritas sampai saat ini belum juga diraih oleh Sekretariat DPRD Kota Medan”.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan terhadap peningkatan akuntabilitas pelayanan publik dan pengadaan reformasi birokrasi pada Sekretariat

DPRD Kota Medan, penulis mencoba memberikan beberapa saran yang mungkin dapat membantu, antara lain :

1. Memaksimalkan penggunaan aplikasi SMART-WAN sebagai bentuk pelayanan publik Sekwan terhadap Anggota Dewan, mengoptimalkan perkembangan dan penyempurnaan tampilan dan sistem aplikasi.
2. Sebaiknya Tim Reformasi Birokrasi dan Zona Integritas yang telah dibentuk mendukung sistem pengelolaan administrasi kerja yang terpadu dan mengelola secara baik sehingga pada saat evaluasi mandiri, mudah mengumpulkan semua proses dukungan administrasi yang dapat menjelaskan pemenuhan aspek – aspek reformasi birokrasi tersebut.
3. Pada area perubahan nomor 2 tentang Deregulasi Kebijakan sebaiknya identifikasi, analisis dan pemetaan terhadap kebijakan yang tidak harmonis/sinkron/bersifat menghambat yang akan direvisi/dihapus sedang dalam proses agar segera di tindaklanjuti untuk menyempurnakan pencapaian.
4. Sebaiknya Sekwan meminta kepada BKD (Badan Kepegawaian Daerah) untuk memenuhi kebutuhan pegawai sesuai kebutuhan unit kerja pada Sekretariat DPRD Kota Medan.
5. Sebaiknya Inspektorat Daerah melaksanakan monitoring dan evaluasi sistem pengendalian intern secara berkala untuk memenuhi capaian pada area penguatan pengawasan.
6. Sebaiknya pelaksanaan pembangunan zona integritas dilakukan secara insentif dan dimonitoring secara berkala oleh Sekretariat DPRD Kota Medan untuk memenuhi capaian pada area penguatan pengawasan agar

predikat zona integritas segera dicapai oleh Sekretariat DPRD Kota Medan.

## Daftar Pustaka

- Adelia, Rifka. 2015, *Pengaruh Peran Auditor Internal, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Dan Penyelesaian Tindak Lanjut Temuan Audit Terhadap Penerapan Tata Kelola Pemerintah Yang Baik (Good Corporate Governance) : Studi Empiris Pada Sekretariat Jendral Dan Inspektorat Jendral Di Kementrian RI*. Skripsi. Jakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Abdul Halim dan Muhammad Syam, 2014. *Teori, konsep dan aplikasi akuntansi sektor publik*. Jakarta. Salemba empat.
- Adisasmita, Raharjo, (2011). *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.
- Andriani, Rosita, Ihsan (2015). *Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Politeknik Negeri Padang*. Jurnal Akuntansi & Manajemen Politeknik Negeri Padang Vol 10. No.2
- Choirul Saleh, 2012. *E-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Indonesia Antara Harapan Dan Kenyataan*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Vol 13, No 1
- Dewandaru, Sigit (2013). *Pemanfaatan Aplikasi E-Office Untuk mendukung Reformasi Birokrasi Studi Kasus : Pusjatan*, Sesindo 2013.
- Draft Renstra Sekretariat Dewan Kota Medan 2021 - 2026
- Dwiyanto, A (2015), *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada Universitas Press.
- Ginting, Hasan Basri (2019) *Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo*. Skripsi thesis, Universitas Quality.
- Haryatmoko, 2011. *Etika Publik*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hapsari, Julia, Hartuti Purnaweni, Budi Puspo Priyadi (2019) *Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan*

*Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di BBWS Pemali Juana Semarang. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol 1, No. 1.*

Haryani dan M. Syafruddin (2012) *Peran Akuntansi Dalam Proses Reformasi Birokrasi Pada Unit Kerja Kemendiknas. Jurnal Ekonomi Manajemen & Akuntansi Vol 19, No 32.*

Jabbara, J.G dan Dwivedi, O.P 1989. *Public Service Accountability*. Conneticut : Kumarian Press, Inc.

Khamilah, O. (2022). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Koperasi Mekar Mulia Melalui Pelatihan Penyusunan Laporan Keuangan Koperasi Berdasarkan SAK ETAP. *Pelita Masyarakat*, 3(2), 107-117.

Laporan Penguatan Evaluasi Mandiri *Reformasi Birokrasi Sekretariat DPRD Kota Medan.*

Mahmudi, 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.

Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Milanie, F., Sari, A. K., & Saputra, H. (2020). ANALYSIS OF EFFECT HUMAN RELATIONS AND WORKING ENVIRONMENT CONDITIONS ON EMPLOYEE WORK ETHICS AT THE OFFICE SOCIAL SECURITY ADMINISTERING AGENCY (BPJS) BINJAI. *Journal Homepage: http://ijmr.net.in*, 8(04).

Mukarom, Zaenal dan Muthibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia, 2015.

Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Natalisa, Putri (2016) *Pengaruh Akuntabilitas Transparansi, Dan Peran Inspektorat Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah (Survey Pada Dinas Kota Bandung)*, Skripsi, Universitas Widyatama.

Noas, Heriyanto (2015) *Peranan Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Sulawesi Tengah Dalam Menerapkan Sistem Transparansi Dan Akuntabilitas Untuk Tercapainya Pemerintahan Yang Baik*. *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*. Edisi 1, Vol 3, Tahun 2015.

- Nugroho, Romi (2020) *Optimalisasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) Pada Lembaga Pelayanan Pertanahan*. Pusat Penelitian dan Pengembangan Kementriat ATR/PBN.
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 *Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 *Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi*
- Peraturan Walikota Medan Nomor 60 tahun 2017 *Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat DPRD Kota Medan*.
- Purba, R. B., Erlina, H. U., & Muda, I. (2020). *Influence of Supply Chain Audit Quality on Audit Results through the Auditor's Ability in Detecting Corruption*. *Int. J Sup. Chain. Mgt Vol, 9(3), 1046*.
- Riyono, Yatim. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya : Penerbit SIC.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. CV. Alfabeta.
- Rahima Br Purba, Azima. 2018. *Penerapan Sistem Keuangan Daerah Transparansi Publik dan Aktivitas Pengendalian Terhadap Akuntabilitas Keuangan pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tanah Datar*. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 18 No. 12. Hal 140 – 152.
- Sugiyono, 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. CV. Alfabeta.
- Supraja, G. (2020, April). *THE INFLUENCE OF TAX AMNESTY BENEFIT PERCEPTION TO TAXPAYER COMPLIANCE*. In *Proceedings Of The International Seminar (Vol. 1, No. 1, pp. 148-156)*.

- Tohirin, 2013. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi) Edisi Revisi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Umi Nariwati. 2010, *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta : Penerbit Ganesis.
- Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) *Tentang Pelayanan Publik*
- Wahyu, Anggitya, Annisa. 2018, *Reformasi Birokrasi pada Administrasi Publik*, Institut Stiami.
- Wilujeng, Deva Sasti dan Octavia Lhaksmi Pramudyastuti (2020) *Evaluasi Penerapan Zona Integritas Menuju Wilaya Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (Studi Pembangunan Zona Integritas RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang)*. *Journal Of Economic, Management, Accounting, Technology*, Vol 3, No. 1
- Yusuf. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta : Kencana
- Zuldafrial, 2012. *Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Yuma Pustaka.