

AKUNTABILITAS KERJA PADA PERUSAHAAN UMUM DAMRI STASIUN MANADO

Johanes Jan William Purukan
Johny A. F. Kalangi
Elfie Mingkid

Abstrak : Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado sebagai perusahaan milik pemerintah diharapkan mempunyai *performance accountability* yang mampu meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik. Akan tetapi kenyataan menunjukkan saat ini diperhadapkan dengan permasalahan akuntabilitas baik secara manajerial maupun program. Untuk menganalisis akuntabilitas kerja Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado baik secara manajerial maupun program dalam upaya pengembangan ilmu manajemen administrasi publik, maka penelitian ini menggunakan desain kualitatif. Simpulan penelitian ini bahwa penyebab belum baiknya akuntabilitas kerja pada Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado karena akuntabilitas manajerial dan akuntabilitas program sebagai cerminan atas pertanggungjawaban Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado yang adalah organisasi publik milik pemerintah yang belum dapat mengelola organisasi secara efisien dan efektif serta belum menunjukkan capaian program dan belum memberikan alternatif program yang dapat mendorong Perusahaan Umum DAMRI mencapai visi dan misi melalui pencapaian hasil yang optimal dengan biaya yang minim.

Kata Kunci : Akuntabilitas Kerja, Manajerial, Program.

Abstract : Public Company DAMRI Station Manado as a government-owned company is expected to have performance accountability that can improve accountability of public services. However, the reality shows that today is faced with accountability issues both managerial and program. To analyse accountability of DAMRI Public Company of Manado Station either managerial or program in the effort of development of public administration management science, this research uses qualitative design. The conclusion of this study is that the cause of the lack of accountability at DAMRI Public Company Manado Station due to managerial accountability and program accountability as a ceremony over the responsibility of DAMRI Public Company Station Manado which is a public organization owned by the government that has not been able to manage the organization efficiently and effectively and has not shown program performance And has not provided an alternative program that can encourage DAMRI Public Company to achieve its vision and mission through the achievement of optimal results with minimal cost.

Keywords: Accountability Work, Manajerial, Program.

PENDAHULUAN

Salah satu langkah upaya perbaikan dalam bidang transportasi darat telah dilakukan oleh pemerintah yaitu pelayanan transportasi bus DAMRI. Sarana transportasi ini diperuntukkan dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi pada daerah – daerah tertentu dan jalur – jalur perintis. Dalam perkembangannya ternyata angkutan ini berubah fungsi menjadi angkutan kota, angkutan untuk jalur perintis, dan angkutan khusus lainnya seperti untuk bus sekolah dan pariwisata yang melayani masyarakat umum.

Seiring dengan perkembangannya waktu dan semakin tingginya permintaan akan kebutuhan transportasi tidak dapat dihindari karena secara fisik kualitas bus DAMRI memang kurang memberikan kenyamanan baik pada tempat duduk, tidak menggunakan AC, jadwal keberangkatan yang sering tidak pasti, pool yang tidak jelas dan pengelolaannya yang kurang mendukung. Pola perkembangan pengelolaan Perusahaan Umum DAMRI Perusahaan Umum DAMRI ini berjalan lambat jika dibandingkan dengan pergerakan masyarakat lokal yang semakin meningkat sehingga fungsi pelayanan akhirnya diarahkan untuk pelayanan angkutan kota, munculnya bus pariwisata milik swasta dan adanya taksi ilegal/”taksi gelap.

Kondisi yang terjadi saat ini dalam pengoperasian Bus DAMRI sangat bertolak belakang dengan situasi pada awal pelayanan angkutan DAMRI yang mendapat respon baik dari masyarakat karena selain relatif mudah diperoleh, tarifnya juga murah jika dibandingkan angkutan lainnya. Situasi tersebut ternyata semakin lama cenderung menurun dengan melihat kenyataan yang terjadi saat ini sebagaimana pada pengoperasian oleh Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado dengan wiayah pengoperasian Sulawesi Utara yang melayani jasa angkutan Bandara Sam Ratulangi, Perintis, Pariwisata, Antar Kota, Bus Kota/Trans Kawanua.

Pengoperasian Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado saat ini oleh peneliti dipahami sebagai akibat dari ketidakmampuan pihak manajemen dalam mewujudkan pola pertanggungjawaban kerja baik secara manajerial maupun pengelolaan program. Hal ini nyata terlihat pada pola pertanggungjawaban atas keberhasilan/kegagalan pada setiap kegiatan dalam mencapai tujuan dan sasaran guna mewujudkan pelayanan transportasi darat yang berkualitas sebagai perwujudan dari akuntabilitas kerja Perusahaan Umum DAMRI.

Ketidakmampuan pihak manajemen dalam mewujudkan akuntabilitas kerja telah nyata terlihat pada tidak adanya aktivitas manajemen Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado yang senantiasa menginformasikan keberhasilan/kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran yang secara periodik dilakukan dengan tetap mengedepankan realita dari setiap kegiatan yang dilaksanakan dalam bentuk laporan kinerja. Realisasi capaian pengelolaan dan dokumen administrasi yang menggambarkan mekanisme akuntabilitas manajerial dan program yang berhubungan dengan aktivitas manajemen yang berlangsung saat ini tidak terlihat dengan jelas.

Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado melalui tiga program besar yang melayani masyarakat kota melalui Trans Kawanua, Bus Sekolah maupun pembukaan jalur Bandara Sam Ratulangi, pada awalnya dianggap sebagai sebuah terobosan besar dalam mewujudkan visi Perusahaan Umum Damri yaitu menjadi penyedia jasa angkutan jalan yang aman, terjangkau, berkinerja unggul andalan masyarakat Indonesia dan regional Asean. Akan tetapi kondisi nyata dilapangan tiga program ini tidak berjalan dengan baik.

Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado sebagai perusahaan milik pemerintah diharapkan dapat diwujudkan pemerintahan yang mempunyai *performance accountability* yang mampu meningkatkan akuntabilitas kerja dalam menunjang pelayanan transportasi publik. Sampai dengan saat ini Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado dapat dikatakan bertahan dengan program transportasi jalur perintis. Dengan memahami kenyataan yang ada di Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado dianggap belum dapat mewujudkan dan mempertahankan *performance accountability* dalam pelaksanaan manajerial dan program sebagaimana amanat regulasi kebijakan dan kepatuhan pada rencana kerja melalui visi dan misi yang ditetapkan.

Performance accountability yang dipahami melalui akuntabilitas manajerial seharusnya menitikberatkan pada peran manajemen yang untuk tidak hanya patuh pada peraturan yang berlaku, akan tetapi juga dituntut untuk akuntabel atas efisien dan efektif dalam pengelolaan sumberdaya yang menjadi kewenangannya. Demikian pula dengan akuntabilitas program mewajibkan Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado untuk dapat mencapai hasil kerja yang baik dengan tercapainya tujuan organisasi melalui pelaksanaan atas kebijakan yang ditetapkan.

Perusahaan Umum Damri yang memiliki visi sebagai penyedia jasa angkutan jalan yang aman, terjangkau, berkinerja unggul andalan masyarakat pada kenyataannya tidak dapat sejalan dengan melihat tataran pelaksanaan program kerja di Stasiun Manado dengan jalur perintis, Trans Kawanua, Bus Sekolah dan jalur Bandara Sam Ratulangi. Demikian pula halnya dengan ketersediaan pegawai yang berjumlah 55 orang, 63 unit bus (7 tidak dapat dioperasikan) dan terdapat sejumlah bus yang produksi tahun 1992 dan

1998 yang jika dioperasikan memiliki resiko tinggi. Ketersediaan sumber daya baik manusia maupun sarana dan prasarana tidak dilakukan dengan baik yang terbukti pada rencana perbaikan atau remanufaktur 60 bus dan rekondisi fasilitas bus (AC, tempat duduk, body, dan perlengkapan bus lainnya) yang dianggarkan Rp. 130 Miliar belum terealisasi dengan baik. Demikian pula halnya dengan pola koordinasi dan kerjasama dengan pemerintah daerah pada pengoperasian bus sekolah/trans kewanua yang tidak berjalan dengan baik.

Permasalahan yang nyata sebagaimana dijelaskan diatas menunjukkan pada permasalahan akuntabilitas manajerial dan akuntabilitas program yang di hadapi oleh Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado. Permasalahan yang berkaitan dengan akuntabilitas manajerial dan akuntabilitas program ini sebagai cerminan atas pertanggungjawaban Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado yang adalah organisasi publik milik pemerintah yang belum dapat mengelola organisasi secara efisien dan efektif serta belum menunjukkan capaian program dan belum memberikan alternatif program yang dapat mendorong Perusahaan Umum DAMRI mencapai visi dan misi melalui pencapaian hasil yang optimal dengan biaya yang minim.

Sekalipun memang harus diakui bahwa untuk mewujudkan tuntutan peningkatan akuntabilitas bukanlah persoalan yang mudah. Namun demikian, usaha pembenahan tetap harus dilakukan untuk mencapai pelayanan yang berkualitas dan berkinerja yang baik. Memperhatikan permasalahan akuntabilitas kerja baik dalam pengelolaan program maupun dalam manajerial operasional yang dihadapi oleh Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado maka dianggap urgen guna mewujudkan organisasi publik yang adalah penyedia jasa angkutan jalan yang aman, terjangkau, berkinerja unggul andalan masyarakat serta sebagai media pada akses pembuka kondisi sosial ekonomi masyarakat menjadi penting untuk dikaji secara ilmiah.

Sedarmayanti (2003) mendefinisikan akuntabilitas sebagai sebagai suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Mahmudi (2007) mengemukakan bahwa akuntabilitas publik sebagai kewajiban agen untuk mengelola sumber daya, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pihak pemberi mandat. Dalam konteks pelayanan publik, menurut Dwiyanto, dkk (2002:55) menjelaskan akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholders. Berdasarkan pendapat diatas, dapat dipahami bahwa akuntabilitas merupakan suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan, melalui suatu media pertanggungjawaban, yang dilaksanakan secara periodik.

Hopwood dan Tomkins sebagaimana dikutip dalam Mahmudi (2007) mengemukakan dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh lembaga – lembaga publik terdiri dari akuntabilitas hukum dan kejujuran sebagai akuntabilitas lembaga – lembaga publik untuk berperilaku jujur dalam bekerja dan menaati ketentuan hukum yang berlaku, Akuntabilitas manajerial sebagai pertanggungjawaban lembaga publik untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien, akuntabilitas program yang berkaitan dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah organisasi telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal, akuntabilitas kebijakan yang berkaitan dengan pertanggungjawaban lembaga publik atas kebijakan – kebijakan yang diambil dan akuntabilitas finansial sebagai pertanggungjawaban lembaga –

lembaga publik untuk menggunakan uang publik secara ekonomi, efisien dan efektif, tidak ada pemborosan dan kebocoran dana serta korupsi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Usman dan Akbar (2004: 4) penelitian deskriptif bermaksud membuat penggambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu. Analisis data kualitatif bertumpu pada strategi deskriptif kualitatif maupun verifikasi kualitatif, strategi deskriptif kualitatif berintikan cara berpikir induktif dan deduktif pada strategi kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi sebagaimana objek penelitian yang ada (Creswell, 1994). Adapun yang merupakan unit analisis dalam penelitian ini ialah Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado. Peneliti menetapkan unit analisis tersebut diatas dalam penelitian ini lebih didasarkan pada pengamatan awal sehubungan dengan permasalahan – permasalahan yang dikemukakan sebelumnya serta pertimbangan pemahaman dan pengetahuan peneliti yang cukup mengenal keadaan unit analisis tersebut baik melalui program kerja maupun pengelolaan manajemen sumber daya manusia dan ketersediaan sarana prasarana.

Adapun yang menjadi fokus pada penelitian ini yaitu pada akuntabilitas manajerial sebagai pertanggungjawaban Perum Damri Stasiun Manado dalam pengelolaan organisasi melalui penggunaan dan pemanfaatan sumber daya secara efisien dan efektif, dan akuntabilitas program yang berkaitan pencapaian tujuan dan alternatif program guna mendukung pencapaian misi, visi dan tujuan organisasi. Data dikumpulkan melalui wawancara kepada unsur pimpinan, staf keuangan staf operasional staf mekanik, pengemudi kondektur penumpang, diikuti dengan observasi dan penggunaan dokumen yang terkait dengan akuntabilitas kerja. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis komponensial dengan tahapan penggelaran hasil observasi dan wawancara, pemilahan hasil observasi dan wawancara dan menemukan elemen-elemen yang kontras (Bogdan dan Tailor, 1993).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perusahaan Umum DAMRI yang merupakan singkatan dari “Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia didirikan pada tanggal 25 November 1946 dengan ketetapan dasar kebijakan terakhir Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor Nomor 31 Tahun 2002. Perusahaan Umum DAMRI menyelenggarakan jasa angkutan umum untuk penumpang dan/atau barang diatas jalan dengan kendaraan bermotor, meliputi Jasa angkutan penumpang umum dan/atau barang; Angkutan perintis sebagai penugasan pemerintah; dan Usaha – usaha lain yang dapat menunjang tercapainya maksud dan tujuan perusahaan.

Untuk mempertahankan eksistensi Perusahaan Umum DAMRI sebagai penyedia jasa angkutan jalan raya yang aman, handal, terjangkau serta unggul dalam kinerja, dengan mengutamakan kualitas pelayanan, keamanan dan kepuasan pelanggan dengan menyediakan pelayanan angkutan kota, antar kota antar provinsi, lintas batas Negara hingga daerah terpencil yang siap melayani kebutuhan angkutan penumpang dan/atau barang dengan memiliki jaringan operasional tersebar di seluruh wilayah Indonesia yaitu : Kantor Pusat, 4 Kantor Wilayah yang didukung 60 unit pelaksana teknis (UPT) dan 2 strategi bisnis unit (SBU) dengan 7 segmentasi usaha. Stasiun Manado yang berada di Kantor Wilayah Usaha IV Unit Pelaksana Teknis IV memiliki motto “Maju dan Berkembang bersama Pelanggan” yang mempekerjakan 55 orang pegawai, 63 unit bus dan sarana pendukung lainnya seperti perbengkelan dan manajemen operasional.

Perusahan Umum Damri merupakan unit kerja pemerintah yang diberikan tanggungjawab dalam pelayanan transportasi publik sektor darat. Pentingnya transportasi darat selain untuk mempermudah akses

dari daerah yang satu ke daerah yang lain juga berkaitan dengan upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan terbukanya sarana penghubung yang dapat mempermudah masyarakat untuk beraktivitas baik dalam bidang sosial, kemasyarakatan, perekonomian maupun pendidikan. Guna menjalankan tanggungjawab yang diberikan oleh pemerintah maka Perusahaan Umum Damri menetapkan visi yaitu menjadi penyedia jasa angkutan jalan yang aman, terjangkau, berkinerja unggul andalan masyarakat Indonesia dan regional Asean.

Mewujudkan pencapaian visi yang ada maka Perusahaan Umum Damri menetapkan program kerja melalui pengelolaan manajemen operasional yang salah satunya yaitu Stasiun Manado. Perusahaan Umum Damri Stasiun Manado menjadikan angkutan jalur perintis dan Trans Kawanua, Bus Sekolah angkutan pemandu moda Bandara Sam Ratulangi sebagai program kerja dalam melayani masyarakat di Provinsi Sulawesi Utara.

Pengelolaan manajemen kantor melalui pemanfaatan secara efisien dan efektif sumber daya manusia, sarana dan prasarana menjadi penting dan merupakan tanggungjawab pimpinan di Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado. Tanggungjawab dalam pengelolaan ini mewajibkan mewajibkan Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado untuk dapat mencapai hasil kerja yang baik dengan tercapainya tujuan organisasi melalui pelaksanaan atas kebijakan yang ditetapkan.

Pengelolaan Perusahaan umum Damri yang adalah perusahaan milik pemerintah diharapkan dapat diwujudkan dengan *performance accountability* dalam menunjang pelayanan transportasi publik. Akuntabilitas oleh Waluyo (2007: 178) dikatakan dapat hidup dan berkembang dalam lingkungan dan suasana yang transparan dan demokratis. Sebab akuntabilitas merupakan suatu keadaan dimana mereka yang diberi tanggungjawab berkewajiban mempertanggungjawabkan apa yang telah dikerjakan dan dilakukan sehubungan dengan kewenangan yang ada. Secara konseptual, Mahmudi (2007) mengemukakan dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh lembaga – lembaga publik terdiri dari akuntabilitas hukum dan kejujuran, akuntabilitas manajerial, akuntabilitas program, akuntabilitas kebijakan dan akuntabilitas finansial. Sementara itu Jabra dan Dwidevi sebagaimana Wasistiono (2003) mengemukakan lima aspek akuntabilitas yaitu akuntabilitas administrasi/organisasi, akuntabilitas legal, akuntabilitas politik, akuntabilitas profesional dan akuntabilitas moral.

Perusahaan Umum Damri Stasiun Manado merupakan lembaga publik milik pemerintah yang dalam kenyataan hanya mampu bertahan dalam pengelolaan manajerial dan program transportasi jalur perintis. Sementara itu tidak mampu mengembangkan program angkutan trans kawanua, bus sekolah dan belum dapat memaksimalkan angkutan pemandu moda transportasi bandara. Kenyataan diatas diikuti dengan pengelolaan manajemen kantor yang belum dapat memaksimalkan sumber daya manusia dan perbaikan sarana dan prasarana armada bus yang dimiliki. Kenyataan yang ada di Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado dianggap belum dapat mewujudkan *performance accountability* dalam pelaksanaan manajerial dan program sebagaimana amanat regulasi kebijakan dan kepatuhan pada rencana kerja melalui visi dan misi yang ditetapkan.

Akuntabilitas manajerial adalah pertanggungjawaban lembaga publik untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien. Akuntabilitas manajerial dapat juga disebut akuntabilitas kinerja dan juga berkaitan dengan akuntabilitas proses yang berarti bahwa proses organisasi harus dapat dipertanggungjawabkan. Dalam perkembangannya, akuntabilitas manajerial merupakan akuntabilitas bawahan kepada atasan dalam suatu organisasi, atau dalam BUMN/BUMD sebagai akuntabilitas suatu perusahaan BUMN/BUMD kepada pemerintah sebagai pemilik. Akuntabilitas manajerial menjadi perhatian utama manajer sektor publik dalam melaksanakan sistem manajemen berbasis kinerja.

Akuntabilitas program yang berkaitan dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah organisasi telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal. Menjadi kewajiban bagi lembaga – lembaga publik untuk harus mempertanggungjawabkan program yang telah dibuat sampai pada pelaksanaan program. Dengan kata lain bahwa akuntabilitas program berarti bahwa program – program organisasi hendaknya merupakan program yang bermutu yang mendukung strategi dan pencapaian misi, visi dan tujuan organisasi.

Keadaan yang dihadapi oleh Perusahaan Umum Damri Stasiun Manado sehubungan dengan *performance accountability* dikaitkan dengan konsep dan dimensi akuntabilitas yang dipahami melalui akuntabilitas manajerial dan akuntabilitas program atau proses. Akuntabilitas manajerial mewajibkan Perusahaan Umum Damri Stasiun Manado menitikberatkan pada peran manajemen yang tidak hanya patuh pada peraturan yang berlaku, akan tetapi juga dituntut untuk akuntabel atas efisien dan efektif dalam pengelolaan sumberdaya yang menjadi kewenangannya. Demikian pula dengan akuntabilitas program mewajibkan Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado untuk dapat mencapai hasil kerja yang baik dengan tercapainya tujuan organisasi melalui pelaksanaan atas kebijakan yang ditetapkan sebagaimana program kerja yang ditetapkan yaitu pada pengelolaan transportasi angkutan jalur perintis dan Trans Kawanua, Bus Sekolah angkutan pemandu moda Bandara Sam Ratulangi.

Data lapangan menunjukkan bahwa penerapan akuntabilitas manajerial melalui kepatuhan pada prosedur belum sepenuhnya terjadi dalam standar operasional prosedur kerja, pelayanan yang belum responsif dan belum cermat melalui pemanfaatan sumber daya manusia, penggunaan dan perawatan armada bus. Sementara itu akuntabilitas program belum sepenuhnya mencerminkan pencapaian visi dan misi serta prioritas program yang hanya berhasil pada program jalur perintis dan tidak berhasil pada Bus Sekolah, Trans Kawanua dan belum optimal pengelolaan angkutan pemandu moda Bandar Sam Ratulangi.

Permasalahan yang nyata sebagaimana dijelaskan diatas menunjukkan pada permasalahan akuntabilitas kerja melalui akuntabilitas manajerial dan akuntabilitas program yang di hadapi oleh Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado. Akuntabilitas manajerial dan akuntabilitas program memerlukan perbaikan pada pertanggungjawaban Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado yang adalah organisasi publik milik pemerintah dalam mengelola organisasi secara efisien dan efektif serta berupaya untuk mampu merealisasikan program dan memberikan alternatif program yang dapat mendorong Perusahaan Umum DAMRI mencapai visi dan misi melalui pencapaian hasil yang optimal dengan biaya yang minim.

Memang harus diakui bahwa untuk mewujudkan tuntutan peningkatan akuntabilitas bukanlah persoalan yang mudah. Namun demikian, usaha pembenahan tetap harus dilakukan untuk mencapai pelayanan yang berkualitas dan berkinerja yang baik. Memperhatikan permasalahan akuntabilitas kerja baik dalam pengelolaan program maupun dalam manajerial operasional yang dihadapi oleh Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado maka dianggap urgen guna mewujudkan organisasi publik yang adalah penyedia jasa angkutan jalan yang aman, terjangkau, berkinerja unggul andalan masyarakat serta sebagai media pada akses pembuka kondisi sosial ekonomi masyarakat.

Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado sebagai perusahaan milik pemerintah berkewajiban mewujudkan *performance accountability* yang mampu meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja birokrasi. Usaha pembenahan tetap harus dilakukan untuk mencapai pelayanan yang berkualitas. Salah satu usaha yang dilakukan adalah pembenahan unit-unit kerja yang langsung terkait dengan pelayanan kepada masyarakat seperti halnya pada pelayanan transportasi darat yang dilakukan oleh Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian dan pembahasan disimpulkan bahwa penyebab belum baiknya akuntabilitas kerja pada Perusahaan Umum DAMRI Stasiun Manado karena penerapan akuntabilitas manajerial dan akuntabilitas program tidak sepenuhnya mendukung pemanfaatan sumber daya secara efisien dan efektif serta pencapaian hasil kerja melalui pelaksanaan program kerja. Penerapan akuntabilitas manajerial melalui kepatuhan pada prosedur belum sepenuhnya terjadi dalam standar operasional prosedur kerja, pelayanan yang belum responsif dan belum cermat melalui pemanfaatan sumber daya manusia, penggunaan dan perawatan armada bus. Akuntabilitas program belum sepenuhnya mencerminkan pencapaian visi dan misi serta prioritas program yang hanya berhasil pada program jalur perintis dan tidak berhasil pada Bus Sekolah, Trans Kawanua dan belum optimal pengelolaan angkutan pemandu moda Bandar Sam Ratulangi. Berdasarkan simpulan yang ada, maka penelitian ini menyarankan untuk melakukan Memperbaiki standar operasional prosedur kerja, pelayanan harus responsif dengan memperhatikan kebutuhan publik dan memperbaiki sistem perawatan armada bus dan melakukan kajian yang secara ilmiah penyebab kegagalan program Bus Sekolah, Trans Kawanua dan belum optimal pengelolaan angkutan pemandu moda Bandar Sam Ratulangi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan, Robert dan Tailor, Steven.J. 1993. Kualitatif Dasar-dasar Penelitian. Usaha Nasional : Surabaya.
- Creswell, J. W. 1994. Reseach Design : Qualitative & Quantitative Approaches, Sage Publications Inc : Thousand Oaks London New Delhi.
- Dwiyanto, Agus. 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, PSKK-UGM, Yogyakarta.
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor publik. Upt Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPM. Jogjakarta.
- Sedarmayanti. 2003. Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah. Mandar Maju : Bandung.