

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik (*Public Service*) merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penerima pelayanan publik adalah perseorangan atau kelompok yang sedang melakukan pelayanan. Masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik, karena masyarakat langsung dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang di berikan sudah baik atau masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pemerintahan. Dalam jangka panjang, pemerintahan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana pemerintah memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang ditawarkan, sehingga kualitas merupakan prioritas utama bagi pemerintah sebagai tolak ukur keunggulan untuk bersaing.

Kualitas pelayanan memegang peran penting untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan. Citra kualitas pelayanan yang baik menjadi sudut pandang atau persepsi pihak pemerintah, melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggan. Hal ini pelanggan yang memakai pelayanan pemerintah. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Pemerintah yang gagal memuaskan pelayanan akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap pemerintahan wajib merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan sistem, kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan publik dapat dijadikan standar tolak ukur dari hasil kinerja pemerintah itu sendiri sudah berjalan dengan baik atau masih ada yang perlu dibenahi. Jika kualitas pelayanan publik tersebut belum berhasil terwujud sesuai tujuan maka pelayanan publik belum berjalan dengan baik.

Namun pada kenyataannya pelayanan publik di Indonesia khususnya di Kota Bandung belum sepenuhnya berjalan dengan baik atau sesuai dengan tujuan yang

di inginkan. Karena masih banyaknya berbagai keluhan dan pengaduan dari masyarakat ke pemerintah setempat tentang pelayanan publik tersebut.

Berlakunya otonomi daerah yang tertuang dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 dimana otonomi daerah didefinisikan sebagai hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, pemerintah daerah dalam hal ini adalah pemerintah daerah kabupaten/kota mempunyai hak dan wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sendiri.

Salah satu bentuk pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan administratif. Pelayanan administratif merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Salah satu contoh pelayanan administratif adalah akte kelahiran, akte kematian, pencatatan perkawinan, pencatatan perceraian, pencatatan pengakuan & pengesahan anak. Pelayanan administratif yang sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Indonesia adalah pelayanan yang professional, efektif, transparan, dan akuntabel yang akan mengangkat citra positif di bidang pemerintahan tersebut.

Berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berwenang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, Dinas ini

melayani surat surat penting seperti akte kelahiran, akte kematian, pencatatan perkawinan, pencatatan perceraian, pencatatan pengakuan & pengesahan anak .

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih rendah, hal tersebut dapat di lihat dari permasalahan sebagai berikut:

1. Tangible (Berwujud), telah kita ketahui untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, aparatur harus memberikan atau menciptakan rasa kenyamanan, kemudahan dalam proses pelayanan, tetapi bukti nyata dalam proses pelayanan kurang mudah. contohnya : prosedurnya kurang fleksibel, seperti terdapat kesalahan dalam penulisan nama di surat nikah berbeda dengan di Kartu Tanda Penduduk, yang mengharuskan pemohon membenarkan nama yang salah dan harus meminta paraf dan cap ke KUA yang menerbitkan surat nikah tersebut. Sedangkan KUA tempat pemohon menikah itu tidak selalu berada di Kota Bandung, jika pemohon akte kelahiran yang menikah di luar Kota Bandung harus memperbaiki nama yang salah, maka mengakibatkan proses pembuatan akte kelahiran ini akan memakan waktu yang lama. Dan jika penulisan nama yang salah tidak diperbaiki oleh pemohon maka akte kelahiran tidak akan di proses.
2. Assurance (Jaminan), untuk menciptakan kualitas pelayanan yang maksimal petugas harus memberikan jaminan kepada masyarakat

jaminan tersebut berupa jaminan kepastian tepat waktu, tetapi pada kenyataannya belum tepat waktunya proses surat surat administrasi kependudukan tersebut contohnya : menurut standar waktu pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil tentang pelayanan, pelayanan akte di bidang catatan sipil selesai dalam waktu 8 hari kerja, akan tetapi pada kenyataannya masyarakat harus menunggu penyelesaian menjadi 16 hari atau lebih dari 8 hari yang sudah di tetapkan dalam Standar waktu pelayanan tersebut.

Permasalahan diatas diduga disebabkan oleh koordinasi dari Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung belum sepenuhnya sesuai dengan koordinasi Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang dilaksanakan berdasarkan indikator Koordinasi sebagai berikut :

1. Kerjasama, kerjasama merupakan syarat mutlak terselenggaranya koordinasi dengan sebaik-baiknya. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil harus selalu mengedepankan kerjasama dari luar maupun dalam agar terwujudnya kualitas pelayanan yang memuaskan. Tetapi kerjasama di dalam dinas kependudukan dan pencatatan sipil belum terlaksana dengan baik contohnya : kurang adanya kerjasama antar pegawai pelayanan dan bidang catatan sipil kepada masyarakat tentang pembuatan administrasi kependudukan sehingga masih banyak pemohon yang masih bingung apa saja yang harus dilakukan untuk membuat administrasi kependudukan seperti pencatatan kematian, kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan & pengesahan anak.

walaupun syarat-syarat yang tertera di dalam persyaratan pembuatan administrasi kependudukan tersebut sudah jelas. Pemohon masih banyak kurang data-data untuk membuat akte tersebut. Sehingga masyarakat harus bulak-balik mengurusnya dan memakan waktu yang lama.

2. Team Spirit (saling menghargai) sesama pegawai pelayanan harus saling menghargai satu sama lain pada setiap bagian bagian yang sudah sesuai dengan pekerjaannya. pegawai pelayanan tidak seharusnya sering melakukan pelimpahan tugas, dalam arti tidak melimpahkan pekerjaan pembuatan akte kelahiran kepada pegawai pelayanan akte kelahiran lain, maka pelayanan akte kelahiran akan cepat direspon tapi pada kenyataannya sering sekali pegawai pelayanan melimpahkan tugasnya ke pegawai pelayanan lainnya karena ada alasan tertentu, menjadikan pelayanan akte kelahiran tidak cepat di respon.

Melihat fenomena diatas,peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam bentuk hasil penelitian dengan judul :
“PENGARUH KOORDINASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BIDANG CATATAN SIPIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka peneliti mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan di bidang catatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam melaksanakan kualitas pelayanan di bidang catatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
3. Usaha-usaha apa saja yang akan dilakukan untuk meningkatkan dalam menghadapi hambatan yang timbul dalam peningkatan kualitas pelayanan di bidang catatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ?

1.3. Tujuan Masalah

1. Menemukan data dan informasi yang sebenarnya tentang pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan di bidang catatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
2. Mengembangkan data dan informasi menjadi hambatan dan pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan di bidang catatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
3. Menerapkan data dan informasi tentang usaha-usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam koordinasi di bidang catatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara pada umumnya, khususnya mengenai pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan di bidang catatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah yang menyangkut pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan di Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

1.5 Kerangka Pemikiran

Bertitik tolak dari latar belakang serta perumusan masalah, peneliti menggunakan kerangka pemikiran yang dapat dijadikan landasan teori, dalil dan pendapat dari para pakar berhubungan dengan variabel yang menjadi kajian dalam melaksanakan penelitian yakni : Koordinasi (Variabel Bebas) dan Kualitas Pelayanan (Variabel Terikat). Berikut ini peneliti kan mengemukakan pengertian

pengertian koordinasi menurut Hasibuan dalam buku yang berjudul *Koordinasi* adalah sebagai berikut

Koordinasi adalah penyelarasan secara teratur atau penyusunan kembali kegiatan-kegiatan yang saling bergantung dari individu-individu untuk mencapai tujuan bersama

Menurut Hasibuan yang berjudul *Manajemen* (2001-88), dalam rangka meningkatkan koordinasi ada empat ciri-ciri yang harus diperhatikan:

1. *Sense of cooperation* (Perasaan untuk bekerja sama), kerja sama harus selalu tertanam pada setiap individu agar terwujudnya tujuan yang diinginkan
2. *Rivalry*, (Persaingan) sering mengadakan persaingan agar bagian-bagian berlomba-lomba untuk mencapai kemajuan
3. *Team Spirit*, (Saling menghargai) satu sama lain pada setiap bagian harus saling menghargai
4. *Esprit de corps*, (semangat) bagian-bagian yang diikutsertakan atau dihargai, umumnya akan menambah kegiatan yang bersemangat

Pengertian Kualitas Pelayanan menurut Sampara yang dikutip dalam buku Hardiansyah yang berjudul *Kualitas Pelayanan Publik* adalah sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Menurut Zeithaml dkk (2011:46) yang berjudul *Kualitas Pelayanan Publik*, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada lima dimensi dan indikator yang harus diperhatikan

1. *Tangibel* (Berwujud) dengan indikator : penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan,

kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. *Reliable* (Kehandalan) dengan indikator : kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiveiness* (Respon/ketanggapan) dengan indikator : merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat,petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance* (Jaminan) dengan indikator : petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Emphaty* (Empati) dengan indikator : mendahulukan kepentingan pemohon, petugas elayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Berdasarkan pendapat tersebut, diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Aparatur dalam memberikan pelayanan harus berorientasi kepada masyarakat sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas.

1.6 Hipotesis

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran di atas, maka peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

“Adanya pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan belum optimal”

1.6.1 Hipotesis Penilitan

Ada pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung

1.6.2 Hipotesis Statistik

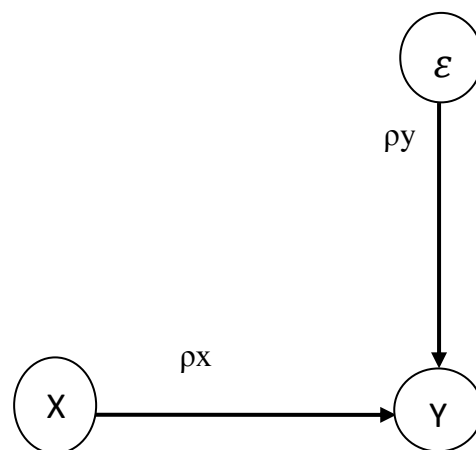
$H_0 \longrightarrow \rho_s = 0$, artinya tidak ada perbedaan pengaruh Koordinasi (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

$H_1 \longrightarrow \rho_s \neq 0$, artinya ada perbedaan antara pengaruh Koordinasi (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitian :

Gambar 1.1

Paradigma Penelitian



Keterangan Gambar :

X : Variabel Koordinasi

Y : Variabel Kualitas Pelayanan

ϵ : Pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian

ρ_{yx} : Besarnya pengaruh dari variabel Koordinasi

ρ_y : Besarnya pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian.

1.6.3 Definisi Operasional Variabel

a. Pengaruh adalah menunjukkan seberapa besar keterkaitan antara koordinasi (x) terhadap kualitas pelayanan akte kelahiran. Koordinasi dapat mencapai apa yang diharapkan dengan berdasarkan pada syarat koordinasi

b. Koordinasi adalah penyelarasan secara teartur atau penyusunan kembali kegiatan-kegiatan pelayanan di bidang catatan sipil dari individu-individu untuk mencapai tujuan bersama.

c. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada publik sesuai dengan standar pelayanan dibidang catatan sipil

Tabel 1.1

OPERASIONALISASI VARIABEL KOORDINASI

Variabel	Dimensi	Indikator	Item	
			+	-
1	2	3	4	5
Koordinasi (X)	1. Kerja Sama	a. Tertanamnya kerja sama setiap individu	1	6
		b. Terwujudnya tujuan yang diinginkan	3	8
	2. Daya Saing	a. Terlihat adanya persaingan	5	10
		b. berlomba-lomba untuk mencapai tujuan	7	2
	3. Saling Menghargai	a. Adanya sikap saling menghormati	9	12
	4. Semangat	a. Adanya sikap saling mendukung	11	4

Sumber: H. Malayu S.P. Hasibuan (2001:88) Manajemen

Table 1.2

OPERASIONALISASI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Variabel	Dimensi	Indikator	Item	
			+	-
1	2	3	4	5
Kualitas Pelayanan (Y)	1. Berwujud	a. Penampilan Pegawai Pelayanan	13	18
		b. Kenyamanan Tempat bidang catatan sipil	15	20
		c. Kemudahan Pelayanan bidang catatan sipil	17	14
		d. Kedisiplinan Pegawai Pelayanan bidang catatan sipil	19	24
		e. Kemudahan Akses Pelayanan	21	16
	2. Kehandalan	a. Kecermatan Pegawai Pelayanan	25	22
		b. Standar Pelayanan bidang catatan sipil	27	30
		c. Kemampuan Pegawai Pelayanan	23	26
		d. Keahlian Pegawai Pelayanan	31	28
	3. Ketanggapan	a. Merespon pemohon	29	34
		b. Memberikan pelayanan dengan cepat	33	40
		c. Memberikan pelayanan dengan	32	35

		tepat		
		d. Memberikan pelayanan waktu yang tepat	39	44
		e. Keluhan pemohon di respon pegawai pelayanan	43	36
	4.Jaminan	a. Memberikan tepat waktu selesai pembuatan pelayanan	37	46
		b. Memberikan legalitas pelayanan kepada masyarakat	41	54
	5. Empati	a. Pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pemohon	45	38
		b.Pegawai pelayanan melayani dengan ramah	49	36
		c. Pegawai pelayanan melayani pemohon dengan sopan	51	42
		d.Pegawai pelayanan melayani pemohon tidak diskrimintaif	53	48
		e. Pegawai pelayanan melayani pemohon dengan menghargai pemohon	47	52

Sumber : Zeithmal (2001:46) Kualitas Pelayanan Publik

1.7. Lokasi dan Lamanya Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jalan Ambon No 1B
Telepon/Fax (022) 4218695 Bandung Jawa Barat

1.7.2 Lamanya Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan, dimulai dari bulan Desember 2015 sampai dengan bulan Februari 2016. Adapaun rincian kegiatannya sebagai berikut :

1. Tanggal 16-17 November Pra Penjajagan penelitian pada Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Tanggal 15-2- Desember Pelaksanaan Penelitian
3. Bulan Desember-Februari yaitu bimbingan,pengerjaan laporan, Seminar Usulan Penelitian dan Sidang Usulan Penelitian
4. Bulan April Seminar Draft
5. Bulan Mei Sidang Skripsi