

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006:42-43).

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan

masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakatpun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat *public goods* menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembanding dari pihak lain.

Koordinasi adalah penyelenggaraan secara teratur atau penyusunan kembali kegiatan-kegiatan yang saling bergantung dari individu-individu untuk mencapai tujuan bersama. Koordinasi penting dalam organisasi yang kompleks, karena disitu dapat memperbanyak kegiatan yang berlainan dan dilakukan oleh banyak orang dalam banyak bagian, kebutuhan akan koordinasi akan timbul sewaktu-waktu apabila satu orang atau satu kelompok bertanggung jawab atas kesempurnaan suatu tugas. Apabila terdapat keadaan saling bergantung diantara kegiatan-kegiatan maka hasil yang efektif akan dapat terapai hanya apabila kegiatan-kegiatan tersebut dikoordinasikan.

Peranan koordinasi dalam suatu organisasi begitu penting karena dengan adanya koordinasi maka semua usaha dan tindakan dari setiap individu menjadi lebih terarah dan lebih serasi sehingga tujuan bersama dapat dengan mudah dicapai. Koordinasi pun berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, hal ini disebabkan oleh koordinasi merupakan suatu upaya untuk mengarahkan kegiatan

pemberian pelayanan kepada perubahan yang lebih baik dalam rangka memenuhi keinginan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan.

Koordinasi pun berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, hal ini disebabkan oleh koordinasi merupakan suatu upaya untuk mengarahkan kegiatan pemberian pelayanan kepada perubahan yang lebih baik dalam rangka memenuhi keinginan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan.

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

Sesuai dengan tugas dan fungsi sebagai unsur pendukung Gubernur Jawa Barat di dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan khususnya di bidang Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat Kota Bandung selalu berkomitmen kuat untuk melaksanakan tugas dan fungsi. Sejalan dengan pemerintahan menurut Peraturan Daerah Bidang Perdagangan Dalam Negeri, membawahkan Seksi Hasil Perlindungan Konsumen dan Pengawasan dalam Bab 1 Pasal 23 melaksanakan penyusunan bahan kebijakan teknis dan penyelenggaraan koordinasi, fasilitasi, pembinaan, pengendalian dan pengawasan perdagangan serta perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen yang dijamin oleh UU No 8 Pasal 1 Butir 1 tahun 1999, disebutkan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah sebagai upaya yang

menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Makanan sebagai kebutuhan dasar manusia yang pemenuhannya merupakan hak azasi setiap rakyat indonesia harus tersedia cukup waktu, aman, bermutu, bergizi, dan beragam harga yang terjangkau oleh daya beli masyarakat untuk mencapai semua itu, perlu diselenggarakan sistem pangan yang memberikan perlindungan bagi pihak yang memproduksi maupun yang mengkonsumsi makanan,serta tidak bertentangan dengan keyakinan masyarakat. Akibat proses industrialisasi dalam memproses produk makanan timbul makanan yang mengandung bahan-bahan yang merugikan pihak konsumen, baik dalam arti finansial maupunnon finansial bahkan kerugian jiwa. Upaya produsen mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen dengan jalan memproduksi makanan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan Undang-Undang dengan memperhatikan mutu pangan, sarana produksi, dan distribusi serta kondisi produknya yang beredar di pasaran.

Setiap kegiatan penyelenggaraan pelayanan tidak jarang ditemukan masalah masalah yang dapat menghambat dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Begitu pula dalam perlindungan konsumen dari makanan berbahaya di pasar kiaracandong. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Perdagangan Dalam Negeri, Di Dinas Perindustrian Dan

Perdagangan Provinsi Jawa Barat Kota Bandung, peneliti menemukan masalah-masalah, yakni sebagai berikut:

1. **Bukti langsung (*Tangible*),**

Bukti langsung merupakan kualitas pelayanan publik yang dapat dilihat secara langsung. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung. Dalam hal ini berkaitan dengan kelengkapan material yang menunjang dalam kelengkapan surat izin edar makanan/label, dalam hal ini masih ada produk makanan dari luar yang tidak ada izin edar dan label halal atau pun makanan yang sudah tidak layak konsumsi (kadaluarsa).

2. **Keandalan (*Reliability*),** yakni kemampuan memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan akurat. Dalam hal ini berkaitan dengan sosialisasi produk makanan yang baik dan layak di konsumsi oleh masyarakat.

3. **Jaminan (*Assurance*),** berupa jaminan bahwa tidak ada keraguan akan timbul kesalahan dalam pelayanan. Seperti Rutinnya pemeriksaan makanan di laboratorium.

Berdasarkan indikator masalah diatas, masalah-masalah tersebut diduga disebabkan oleh faktor sebagai berikut:

1. **Ada proses**

Koordinasi adalah pekerjaan dari pada pimpinan yang bersifat kesinambungan dan harus dikembangkan sehingga tujuan dapat tercapai dengan baik. Kegiatan yang dilakukan oleh setiap pimpinan dari unit perlindungan harus lebih dikembangkan.

2. **Konsep kesatuan tindakan**

Hal ini merupakan inti dari pada koordinasi, dimana pimpinan harus mengatur sedemikian rupa usaha-usaha dari pada tiap kegiatan individu sehingga terdapat adanya keserasian di dalam mencapai hasil. Para unit pemberi layanan dalam hal perlindungan konsumen tidak memberikan sosialisasi secara langsung mengenai makanan yang baik atau layak konsumsi kepada masyarakat serta tidak pasar atau mall melihat makanan yang sudah kadaluarsa atau tidak ada standar makanan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut permasalahan tersebut, untuk peneliti mengadakan penelitian yang hasilnya di tuangkan dalam bentuk ke dalam laporan yang berjudul **“Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus: Bidang Perlindungan Konsumen Dari Makanan Berbahaya).**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan publik dalam perlindungan konsumen dari makanan berbahaya di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan publik dalam perlindungan konsumen dari makanan berbahaya di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat ?
3. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang mempengaruhi koordinasi terhadap kualitas pelayanan publik dalam perlindungan konsumen dari makanan berbahaya di Dinas Perindustria dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat ?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Menemukan data dan informasi yang sebenarnya tentang pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan publik dalam perlindungan konsumen dari makanan berbahaya di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat

- b. Mengembangkan data dan informasi yang menjadi hambatan dalam pengaruh koordinasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dalam perlindungan konsumen dari makanan berbahaya di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat
- c. Menerapkan data dan Informasi untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pengaruh koordinai yang berpengaruh pada kualitas pelayanan publik dalam perlindungan konsumen dari makanan berbahaya di Dinas Perindutrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah 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 umumnya, khususnya mengenai Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perlindungan Konsumen Dari Makanan Berbahaya di Dinas Perindusstriian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat

b. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat :

- 1. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi peneliti sendiri dan dapat digunakan sebagai bahan literatur untuk semua

yang memerlukan teori koordinasi dan kualitas pelayanan publik di lingkungan Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

2. Memberikan bahan masukan mengenai koordinasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

D. 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 internal (variabel bebas) dan kualitas pelayanan (variabel terikat).

Menurut **G.R Terry** dalam **Hasibuan (2001:86)** memberikan pendapatnya mengenai:

Coordination is the orderly synchronization of effort to provide the proper amount, timing and directing of execution resulting in harmonious and unified actions to a stated objective. (Koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan)

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat diketahui bahwa koordinasi adalah pernyataan usaha yang meliputi ciri-ciri sebagai berikut jumlah usaha secara kuantitatif maupun secara kualitatif, waktu yang tepat, dan adanya pengarahan usaha-usaha.

Menurut **M.C Farland** dalam **Handyaningrat (1990: 89)** memberikan definisinya tentang:

Coordination is the process whereby an executive develops an orderly pattern of group efforts among his subordinates and secure unity of action in the pursuit of common purpose. (**Koordinasi adalah suatu proses dimana pimpinan mengembangkan pola usaha kelompok secara teratur diantara bawahannya dan menjamin kesatuan tindakan di dalam mencapai tujuan bersama**)

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa koordinasi adalah suatu proses dimana peran pimpinan sangat dibutuhkan untuk mengontrol sekaligus mengawasi bawahannya agar dapat bekerja sesuai dengan tugas yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga dapat mengarahkan seluruh tindakan kearah yang telah ditentukan dan bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi.

Alat ukur koordinasi yang memadai menurut **M.C Farland** dalam **Handyaningrat (1990:89)** adalah sebagai berikut:

1. **Tanggung jawab.** Tangung jawab dari pada koordinasi adalah terletak pada pimpinan yang bertindak sebagai koordinator.
2. **Ada proses.** Koordinasi adalah pekerjaan dari pada pimpinan yang bersifat kesinambungan dan harus dikembangkan sehingga tujuan dapat tercapai dengan baik.
3. **Pengaturan secara teratur daripada usaha kelompok.** Koordinasi adalah konsep yang ditetapkan di dalam kelompok, bukan terhadap usaha

individu untuk mencapai efisiensi dalam melaksanakan kegiatan organisasi.

4. **Konsep kesatuan tindakan.** Hal ini merupakan inti dari pada koordinasi, dimana pimpinan harus mengatur sedemikian rupa usaha-usaha dari pada tiap kegiatan individu.
5. **Tujuan koordinasi adalah tujuan bersama (*common purpose*).**

Kesatuan usaha atau tindakan meminta kesadaran kepada semua individu, agar ikut serta melaksanakan tujuan bersama

Menurut **Davvidow dan Uttal** dalam **Hardiyansyah (2011: 35)** mengemukakan bahwa kualitas merupakan: **“Usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan”**.

Berdasarkan pendapat diatas dapat diartikan bahwa kualitas merupakan usaha-usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang yang bertujuan agar pelanggan merasa puas dengan barang atau jasa yang diterima oleh mereka.

Menurut **R.G Murdiet (1996: 1)** dalam **Sulastyono** memberikan pengertiannya mengenai:

Pelayanan adalah suatu aktivitas ekonomi yang memproduksi atau menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kebutuhan atau keperluan psikologis. Pelayanan dapat berbentuk pelayanan barang dan jasa yang pada umumnya dikonsumsi secara bersama.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan dapat pula dipandang sebagai kegiatan ekonomi yang kegiatannya memproduksi

sehingga dapat menghasilkan waktu, tempat, bentuk, dan kebutuhan psikologis, dalam hal ini pemberian pelayanan dapat berupa barang dan juga jasa.

Menurut **Sadu Wasistion** dalam **Kualitas Pelayanan Publik (2001:51-52)** mengemukakan bahwa:

Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian jasa dari pihak pemerintah kepada masyarakat membayar ataupun tidak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut **Olsen dan Wyekoff** dalam **Yamit (2001: 22)** mengemukakan bahwa:

Kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakai jasa dan kinerja kualitas jasa pelayanan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu harapan dan kinerja yang dirasakan karyawannya.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan harapan-harapan dari orang-orang yang bertindak sebagai pemakai jasa yang berharap agar segala kebutuhan dan harpan-harapannya yang dapat terpenuhi.

Menurut **Zeithaml dan Haywood Farmer (2011: 135)** dalam **Pasalog** memberikan pengertiannya mengenai:

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memiliki tiga karakteristik utama yaitu *Intangibility* (Pelayanan bersifat performasi atau hasil), *Heterogenety* (Pelanggan memiliki kebutuhan yang heterogen) serta *Insiparability* (Produksi dan konsumsi pelayanan tidak dapat dipisahkan)

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memenuhi tiga kriteria utama pelayanan berupa hasil kerja, kebutuhan masyarakat atau pelanggan yang beragam, serta kegiatan produksi dan konsumsi jasa yang dapat dipisahkan.

Alat ukur kualitas pelayanan menurut **Zeithaml-Parasuraman-Berry** dalam **Pasolog (2011:135)** mengemukakan ada lima dimensi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. **Bukti langsung (*Tangibeles*)**, berupa kondisi atau kenyamanan tempat pelayanan, kelengkapan fasillitasnya, adanya SDM yang cukup dan Berkualitas.
2. **Keandalan (*Reliability*)**, yakni kemampuan memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan akurat.
3. **Daya tanggap (*Responsiveness*)**, yakni kepekaan yang tinggi untuk membantu konsumen.
4. **Jaminan (*Assurance*)**, berupa jaminan bahwa tidak ada keraguan akan timbul kesalahan dalam pelayanan.

5. **Empati (*Empathy*)**, yakni merasakan apa yang dirasakan pelanggan atau masyarakat, dan berusaha untuk mengerti apa keinginana, kemauan, dan kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

Melalui dimensi kualitas pelayanan ini setiap pegawai secara objektif harus berpedoman kepada indikator-indikator diatas sebagai tolak ukurnya sehingga akan terlihat hasil kerja diatas setiap pegawai sebagai bukti loyalitas dan kecintaan bagi masing-masing pegawai tersebut terhadap instansi, pimpinan dan masyarakat pada umumnya dalam mencapai kepuasan kualitas pelayanan yang diinginkan.

Merujuk pada definisi yang diungkapkan **G.R Terry (2003:85)** mengenai koordinasi yaitu suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dann harmonis pada sasaran yang telah ditentukan. Dan **Tjiptono (2007:59)** yang memberikan pendapatnya mengenai kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Berdasarkan dua pendapat tersebut maka dapat dikatakan bahwa hubungan koordinasi dengan kualitas pelayanan publik adalah melalui pengarahan yang dilakukan oleh pimpinan pada pegawai dengan cara memberikan kekuasaan pada pegawai, maka pegawai diberikan kekuasaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Koordinasi merupakan suatu upaya untuk mengarahkan kegiatan

pelayanan pada arah perubahan yang lebih baik dalam rangka memenuhi keinginan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan.

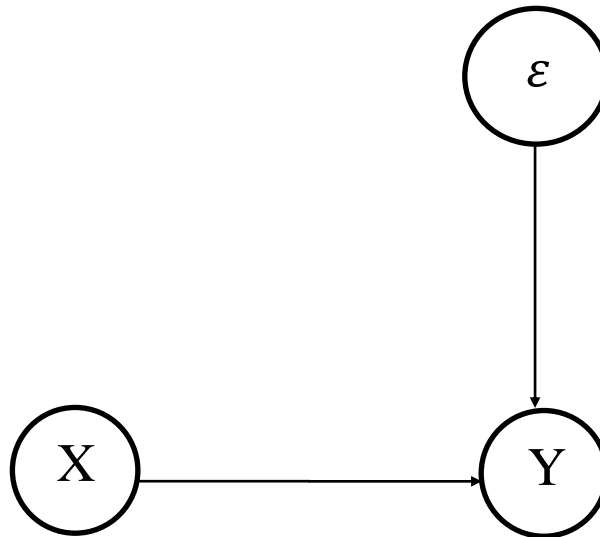
E. Hipotesis

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran diatas, maka peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut: **“Ada Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perlindungan Konsumen Dari Makanan Berbahaya Di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat”**

Hipotesis diatas adalah hipotesis penelitian yang sifatnya verbal dan substantif artinya belum bisa diuji oleh karena itu harus diterjemahkan ke dalam hipotesis statistik yang sudah operasional sebagai berikut :

1. **$H_0 : \rho_s = 0$** Artinya tidak ada perbedaan pengaruh yang signifikan antara Koordinasi Internal (X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y)
2. **$H_1 : \rho_s \neq 0$** Artinya ada perbedaan pengaruh yang signifikan antara Koordinasi Internal (X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitian :

Gambar 1.1**Paradigma Pengaruh**

Keterangan:

X= Koordinasi

Y= Kualitas Pelayanan Publik

ε = Variabel dari luar variabel Koordinasi yang tidak diukur mempengaruhi variabel Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hipotesis di atas, maka peneliti akan mengemukakan definisi variabel, sebagai berikut:

1. Koordinasi adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien.

2. Kualitas adalah usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Pelayanan adalah suatu aktivitas ekonomi yang memproduksi atau menghasilkan waktu, tempat, bentuk, dan kebutuhan atau keperluan psikologis. Pelayanan dapat berbentuk pelayanan barang dan jasa yang pada umumnya dikonsumsi secara bersama. Publik adalah umum. Maka kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu aktivitas atau kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada umum.
3. Berdasarkan teori kualitas pelayanan publik di atas bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah tingkat keberhasilan pelayanan yang telah diberikan kepada publik sesuai dengan tujuan atau sasaran dari pelayanan publik itu sendiri.

F. Lokasi dan Lamanya Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.

2. Lamanya Penelitian

Lamanya penelitian yaitu pelaksanaan penelitian dari tanggal 5 Desember 2015 sampai dengan tanggal 5 Mei 2016.