

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen koordinasi sebagai pencapaian usaha kelompok secara teratur dan kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama. Terkait dengan hal-hal tersebut sebagai upaya menyalurkan tugas bersama, tugas bagian-bagian, guna mewujudkan tujuan keseluruhan. Dalam organisasi fungsi koordinasi dipandang sangat penting dalam mewujudkan keselarasan atau kesatuan tindakan demi tercapainya tujuan organisasi tersebut yang bisa di capai secara efektif dan efisien.

Koordinasi sangat diperlukan didalam kegiatan organisasi, untuk keteraturan pekerjaan, sinkronisasi, ataupun kesatuan dalam bertindak. Terutama dalam organisasi pemerintahan yang tugas utamanya memberikan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan (*service oriented*) terhadap masyarakat, tentunya bentuk pelayanan yang diberikan haruslah benar-benar dilaksanakan dengan baik dengan memperhatikan unsur-unsur yang mendorong kepada pelayanan yang prima, tentunya dengan menjaga kualitas pelayanan yang baik agar kepuasan masyarakat terhadap organisasi pemerintahan bisa lebih baik lagi.

Pelayanan Publik (*Public Service*) merupakan pelayanan yang di berikan 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 perorangan atau kelompok yang sedang melakukan pelayanan. Masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik, karena masyarakat langsung dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan 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. 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 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. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Kecamatan Coblong memiliki peranan dalam menjalankan tugas pemerintahan yang dilimpahkan dari walikota kepada camat untuk menangani urusan otonomi daerah yaitu diantaranya: 1) Mengkoordinasikan pemberdayaan

masyarakat, 2) Mengkoordinasikan ketentraman dan ketertiban umum, 3) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan perundang-undangan, 4) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasana dan fasilitas umum, serta 5) Membina pemerintahan kelurahan di wilayah kerjanya. Dari sebagian besar peran adanya kecamatan adalah memiliki fungsi koordinas pemerintahan secara desentralisasi dari pemerintah pusat ke daerah.

Pemerintah yang gagal memuaskan pelayanan akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan kabar atau pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap pemerintah 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 menjadi 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.

Pelayanan publik memiliki masalah yang menjadi pokok pembahasan masyarakat baik itu secara lisan maupun tulisan diantaranya masalah mengenai ketidakpastian pelayanan, diskriminasi dalam memberikan pelayanan, sering terjadinya pungli atau pungutan liar, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang masih rendah. Maka dari itu sebagai penyelenggara pelayanan harus benar-benar berusaha sebaik mungkin dalam melayani masyarakat tanpa memikirkan untung rugi dan mengabdikan diri kepada kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi dan golongan, karena sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai tanggung jawab moral yang tinggi dalam pengabdianya terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menghadapi situasi saat ini, agar dapat bertahan dan merubah tanggapan negatif dari masyarakat maka setiap instansi mampu menjaga kualitas produk dan pelayanannya agar konsumen merasa puas. Penjualan barang dan jasa berawal dari pembelian yang dilakukan oleh konsumen baru dan konsumen lama, oleh sebab itu penyelenggara pelayanan harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik karena kunci utama memenangkan persaingan adalah memberi kepuasan para konsumen melalui produk dan jasa berkualitas.

Namun realitanya pelayanan publik di Indonesia khususnya di Kecamatan Coblong Kota Bandung belum sepenuhnya berjalan dengan baik atau masih terdapat kekurangan dan kelemahan, seperti masih adanya keluhan dan pengaduan dari masyarakat ke pemerintah setempat tentang pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan hasil penjajagan yang peneliti lakukan pada Kecamatan Coblong Kota Bandung peneliti menemukan permasalahan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari indikator – indikator sebagai berikut :

1. **Tangibles (Bukti Langsung)**, masih rendah terlihat dari kurangnya kenyamanan tempat, contohnya masih kurang luas tempat tunggu bagi masyarakat yang akan melakukan proses pelayanan ataupun lainnya dan kurangnya lahan parkir terutama lahan parkir yang berkendara roda 4.
2. **Responsivness (Daya Tanggap)**, belum optimal terlihat dari pelayanan belum cepat, contohnya keluhan yang sekarang dialami oleh masyarakat kadang kala tidak diselesaikan dengan cepat sesuai dengan ketepatan waktu yang telah dijanjikan oleh pegawai pelayanan sehingga pelayanan tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ada dan proses yang berbelit-belit sehingga sulit untuk dipahami, melihat cara bagaimana pegawai pelayanan melayani masyarakat ternyata masih ada pegawai pelayanan yang belum sepenuhnya bersifat melayani sepenuh hati dan prosesnya yang berbelit-belit sehingga menjadi kendala dalam kelancaran proses pelayanan.

Permasalahan tersebut terjadi diduga oleh peneliti disebabkan karena koordinasi belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Hal ini dilihat berdasarkan ciri-ciri koordinasi sebagai berikut :

1. **Tanggung Jawab**, belum optimal terlihat dari tugas dari pimpinan dan kerjasama, contohnya camat harus mampu mengkomunikasikan dengan baik dalam memberikan sasaran dan tujuan sehingga para pegawai atau

staf dapat memahami tugas yang diberikan oleh pemimpin dan pegawai harus memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap tugas yang diberikan kepada setiap pegawai, kurangnya kerjasama antara camat dan pegawai sangat mempengaruhi karena dalam membantu pelaksanaan koordinasi sangat diperlukannya kerjasama, selain itu tanggung jawab yang diberikan camat kepada para pegawai masih belum sepenuhnya memiliki rasa tanggung jawab penuh dapat dilihat dari cara pegawai yang kurang bekerja sama dengan baik sehingga mengakibatkan tidak maksimalnya hasil koordinasi.

2. **Konsep kesatuan tindakan**, belum optimal terlihat dari jadwal yang telah ditentukan, contohnya konsep kesatuan tindakan yang dijalankan camat Kecamatan Coblong Kota Bandung saat ini masih jauh dari kata maksimal, dalam hal ini peneliti melihat dari camat Kecamatan Coblong Kota Bandung kurang memberikan arahan dan kurang menekankan ketetapan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan kepada pegawai dalam menjelaskan pekerjaan yang harus dijalankan pegawainya, dimana seharusnya camat dapat memberikan contoh yang baik dan harus mengatur sedemikian rupa usaha-usaha dari setiap kegiatan pegawai sehingga timbulnya keserasian dalam mencapai hasil demi kemajuan Kecamatan Coblong Kota Bandung.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Kecamatan Coblong Kota Bandung. Peneliti merasa tertarik mengkaji lebih lanjut permasalahan tersebut dan mengusulkan usulan penelitian dengan judul **“Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Coblong Kota Bandung”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Coblong Kota Bandung?
2. Apa saja yang menjadi hambatan di dalam Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Coblong Kota Bandung?
3. Usaha-usaha apa saja yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Coblong Kota Bandung?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah:

1. Memperoleh data, informasi dan menganalisis bagaimana Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Coblong Kota Bandung.
2. Mengembangkan data dan informasi mengenai hambatan-hambatan mengenai Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Coblong Kota Bandung.

3. Menerapkan data dan informasi tentang usaha-usaha mengatasi hambatan-hambatan Hubungan Pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Coblong Kota Bandung.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

A. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan 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.

B. 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 Kecamatan Coblong Kota Bandung.