

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Organisasi pada dasarnya adalah sekelompok orang yang sengaja dipersatukan dalam suatu kerja sama yang efisien untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Di samping itu organisasi dapat dipandang sebagai satu sistem dan bentuk hubungan antara wewenang dan tanggung jawab antara atasan dan bawahan dalam rangka pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan dengan cara yang paling efisien (Soedjadi, 1998). Hakikat organisasi pada dasarnya berorientasi terhadap aspirasi dari pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap organisasi.

Perilaku manusia merupakan suatu bidang yang menyelidiki dampak perorangan, kelompok dan struktur-struktur pada perilaku dalam organisasi dengan maksud menerapkan pengetahuan untuk memperbaiki keefektifan organisasi. Tujuan praktis dari penelaahan studi ini adalah untuk mengetahui bagaimana perilaku manusia itu untuk memengaruhi usaha pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Perilaku organisasi didalamnya terdapat interaksi dan hubungan antara organisasi di satu pihak dan perilaku individu di pihak lain.

Hakikat perilaku organisasi pada dasarnya berada pada kemampuan bagaimana orang-orang bertindak dalam suatu organisasi, hal tersebut sangat berpengaruh kepada pencapaian tujuan organisasi. Konsep perilaku organisasi sangat perlu dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah guna meningkatkan kualitas

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena suatu perilaku yang ditunjukkannya baik akan berpengaruh baik pula pada berlangsungnya organisasi dan sebaliknya apabila perilaku yang ditunjukkan buruk maka berpengaruh pula pada keberlangsungan budaya organisasi tersebut.

Kualitas pelayanan dalam hal ini merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai pemberian pelayanan(melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di ditetapkan.Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan dengan pelayan yang sesungguhnya mereka harapkan dari pelayan suatu pemerintahan.

Pelayanan publik berorientasi pada pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan , maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan maupun perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa ada sepuluh prinsip pelayanan publik yang menjadi indikator atau ukuran kualitas pelayanan publik yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu,akurasi,keamanan,tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana,

kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kenyamanan. Pelaksanaan kesepuluh prinsip pelayanan umum jelaslah tidak mudah, karena terkait dengan kompleksnya penyelenggaraan pelayanan umum, banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayan yang efektif salah satunya dengan perilaku organisasi.

Salah satu bentuk yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan sangat memegang peranan dalam berbagai segi, khususnya bidang pembangunan nasional sebagai bahan dasar dalam perumusan strategis di bidang kewarganegaraan karena hampir semua kegiatan pembangunan terkait dengan kata lain penduduk harus menjadi subjek maupun objek pembangunan. memperhatikan arti penting data kependudukan kegiatan registrasi penduduk ini erat kaitannya dengan penerbitan akta catatan sipil.

Sejalan dengan amanat Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kota Bandung No. 08 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, bahwa pemerintah Kota Bandung berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduknya khususnya pencatatan kelahiran. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai Instansi Pelaksana merupakan satuan kerja Perangkat Daerah Pemerintah Kota Bandung yang mempunyai tugas pokok dan fungsi serta kewenangan

melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan (pendaftaran penduduk dan catatan sipil)

Berdasarkan PERDA tersebut, maka diharapkan adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan, kinerja pegawai serta produktifitas kerja yang dimiliki pegawai. Kurang optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti halnya yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung merupakan fenomena yang banyak terjadi pada sektor pemerintahan padahal seharusnya pemerintah yang merupakan pelayan masyarakat senantiasa hadir untuk melayani masyarakat secara adil dan merata. Selain dari pada itu faktor intern memberikan andil besar dalam pencitraan kualitas pelayanan pegawai khususnya menyangkut kemampuan birokrasi dalam menyampaikan pelayanan, prosedur dan persyaratan serta standarisasi waktu dalam pembuatan akta kelahiran.

Berkenaan dengan masalah tersebut, peneliti merasa tertarik untuk mengkaji lebih lanjut menyangkut kualitas pelayanan yang dimiliki pegawai Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran, bahwa pencatatan dan penerbitan akta kelahiran merupakan bagian dari pelayanan publik. Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen penting karena merupakan bukti pengakuan legal kewarganegaraan seseorang dalam negara. Seperti yang tertera pada Peraturan Daerah Kota Bandung No 08 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada Pasal 46 ayat 1 Bagian kesatu Pencatatan akta kelahiran

Yang berisi bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan kepada instansi pelaksana paling lambat 60 hari setelah kelahiran.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai suatu organisasi yang merupakan pelayan masyarakat khususnya bagian akta kelahiran mempunyai tugas dan fungsi Mengumpulkan dan menganalisa data peristiwa penting lingkup Pencatatan Kelahiran dan Kematian, Pelaksanaan lingkup Pencatatan Peristiwa Penting Kelahiran dan Kematian yang meliputi Pencatatan Kelahiran dan Kematian, Pencatatan Lahir Mati, Pembatalan Akta Kelahiran dan Kematian, Catatan Pinggir Adopsi (Pengangkatan Anak), dituntut untuk meningkatkan kemampuan aparturnya dalam menunjang pelaksanaan pemberian pelayanan yang sebaik-baiknya, karena tidak menuntut kemungkinan bahwa dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung juga memiliki hambatan –hambatan dalam penyelenggaraan organisasi yang tidak lain disebabkan oleh kualitas sumber daya manusia dan berbagai aspek lainnya yang tidak mendukung. Jika hal demikian terjadi maka sulit bagi organisasi tersebut mencapai visi dan misinya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung perlu senantiasa memperhatikan pengembangan aparturnya dan perilaku yang ditimbulkan oleh aparturnya dan perilaku yang ditimbulkan oleh aparturnya itu sendiri dalam menjalankan tugasnya secara keseluruhan yang dapat dilaksanakan melalui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan serta pengawasan untuk peningkatan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan mereka dalam pelaksanaan kerja. Sehingga aparatur pemerintah dalam lingkup kantor tersebut seyogyanya dapat

melaksanakan tugas-tugas pelayanan yang berkualitas dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat untuk mendapat pelayanan publik yang baik dan cepat.

Kenyataannya yang terjadi bahwa perilaku individu yang ditunjukkan oleh pegawai di bidang Catatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung masih perlu dilakukan Perubahan demi terjalinnya suatu hubungan atau perilaku organisasi yang harmonis yang berujung pada kenyamanan dalam pelaksanaan kerja. Hal tersebut terlihat dari kurangnya disiplin kerja dan empati pegawai dalam menjalankan tugasnya yang berujung pada kualitas Pelayanan yang masih rendah. Maka dari itu perlu dilakukan pengawasan yang efektif Oleh Kepala Dinas atas Pencapaian hasil kerja aparatur, karena dikhawatirkan hal tersebut akan berpengaruh terhadap kualitas Pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat.

Berdasarkan hasil Penjajagan yang peneliti lakukan pada bidang Catatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Peneliti Menemukan Permasalahan adanya Kecenderungan kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran masih cukup rendah, hal ini dapat terlihat dari:

1. Kurangnya daya tanggap (*Responsiveness*) yang dimiliki pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat. Hal ini terlihat dari respon sebagian pegawai terhadap masyarakat yang akan membuat akta kelahiran sangatlah kurang, dimana pegawai tidak memberikan penjelasan yang jelas tentang mekanisme pembuatan akta kelahiran sehingga masyarakat yang akan

membuat akta kelahiran kebingungan dalam memahami prosedur yang ada. padahal sudah tertera dalam Pedoman Bagi Aparatur Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Dinas Kependudukan Kota Bandung Tahun 2001 BAB V bahwa Aparatur harus bersikap Positif agar dapat menangkap minat masyarakat yang disalurkan secara lisan dan non lisan dan sanggup dapat menyimpulkan kebutuhan masyarakat,

2. Kurangnya rasa empati (*emphaty*) yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Contohnya masih adanya hubungan kekerabatan dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran sehingga timbul kesan tidak adanya kemudahan yang seimbang yang dirasakan oleh masyarakat dalam proses pembuatan akta kelahiran sehingga timbul kesan tidak adanya kemudahan dalam pelayanan yang diberikan, padahal semuanya telah diatur dalam PERDA Kota Bandung No 08 Tahun 2012 Tentang Kewenangan Penyelenggaraan dan Administrasi Kependudukan pada BAB IV Tentang Kewenangan Penyelenggaraan dan Instansi Pelaksana Bagian II Pasal 8 yang berisi memberikan Pelayanan yang sama dan Profesional Kepada setiap Penduduk atas Laporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting. Pedoman Bagi Aparatur Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Dinas Kependudukan Kota Bandung Tahun 2001 empati memberikan aparat kesabaran dalam mengurus masyarakat.

Masalah tersebut di atas, peneliti menduga disebabkan oleh rendahnya Perilaku Organisasi yang dimiliki pegawai sehingga berdampak terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini terdiri dari:

1. Bahwa manusia berbeda perilakunya karena kemampuannya tidak sama. Hal tersebut berpengaruh besar terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Bahwa sebagian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yakni dalam hal memberikan penjelasan akan mekanisme pembuatan akta kelahiran dipandang tidak secara efektif mensosialisasikan kepada masyarakat, hal ini dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan tersebut sehingga masyarakat merasa kebingungan akan prosedur yang ada.
2. Setiap pegawai memiliki kebutuhan yang berbeda. Hal tersebut menjadikan pegawai memiliki ragam pilihan bertindak yang berbeda-beda sesuai dengan apa yang menjadi tujuan. Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dalam pembuatan surat akta kelahiran masih adanya hubungan kekerabatan antara pegawai dengan masyarakat yang berujung kepada pandangan kurang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pilihan bertindak yang dilakukan oleh pegawai dapat berupa keinginan untuk mendapat hadiah/imbalan dari hasil pemberian pelayanan kekerabatan tersebut.

Bertitik tolak dari permasalahan tersebut, peneliti merasa tertarik untuk mengkaji permasalahan tersebut dan mencari alternatif pemecahannya yang dituangkan dalam laporan penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik(studi Kebijakan: Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung)”**.

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, diketahui masalah faktual dan aktual yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung adalah belum optimalnya kontribusi pelayanan kepada masyarakat . Dengan peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Perilaku organisasi terhadap Peningkatan kualitas pelayanan publik pada Bidang Catatan sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan perilaku organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang Catatan sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung?
3. Usaha apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan perilaku organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang Catatan sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

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

1. Tujuan Penelitian

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

- a. Mengumpulkan data dan informasi tentang sejauh mana pengaruh perilaku organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
- b. Mengembangkan data dan informasi mengenai perilaku organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
- c. Menerapkan usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan –hambatan pelaksanaan mengenai perilaku organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara.

b. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan dan pertimbangan serta sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang terkait dengan perilaku organisasi dan kualitas pelayanan publik. Bagi pihak umum, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak umum yang menaruh perhatian dan minat untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pengaruh perilaku organisasi dan kualitas pelayanan publik.

D. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan masalah-masalah yang dikemukakan diatas, maka peneliti akan mengemukakan teori dari para ahli yang selanjutnya akan ditetapkan sebagai kerangka pemikiran. Berikut ini peneliti akan kemukakan pengertian perilaku menurut **Thoha (2014:33)** mendefinisikan bahwa: "Suatu fungsi dari interaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya."

Pengertian organisasi menurut **Sondang P Siagian** dalam Filsafat

Administrasi mendefinisikan bahwa:

Organisasi adalah kumpulan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama –sama yang bekerja secara bersama dan terikat secara formal dalam rangka pencapaian suatu tujuan.

Adapun pengertian perilaku organisasi menurut **Larry L. Cummings**

yang dikutip oleh **Thoha(2014:8)** mendefinisikan bahwa :

Suatu cara berfikir , suatu cara untuk memahami persoalan-persoalan dan menjelaskan secara nyata hasil-hasil penemuan berikut tindakan-tindakan pemecahan.

Pengertian lain dari perilaku organisasi menurut **Thoha** mengemukakan

bahwa:

Perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu.

Perilaku organisasi timbul manakala adanya interaksi antara individu terhadap individu lainnya dalam suatu kelompok yang berujung pada terbentuknya perilaku organisasi tersebut,oleh karena itu perlu difahami sifat-sifat manusia dengan berdasarkan pada prinsip dasar perilaku organisasi yang dikemukakan oleh **Thoha (2014:36)**yakni antara lain dapat dilihat dari indikator:

1. Manusia berbeda perilakunya karena kemampuannya tidak sama
2. Manusia mempunyai kebutuhan yang berbeda.
3. Orang berfikir tentang masa depan membuat pilihan untuk bertindak.
4. Pengalaman masa lalu dan lingkungan nya.
5. Reaksi senang atau tidak senang.

6. Sikap dan perilaku seseorang.

Peneliti akan mengemukakan pengertian kualitas pelayanan menurut **Goetsh dan Davis** yang dikutip oleh **Tjiptono(2001:51)** mendefinisikan bahwa:

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan sangat berpengaruh besar kepada pencitraan institusi tersebut dimasyarakat., oleh karena itu institusi tersebut harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepercayaan masyarakat tetap terjaga ditengah bermunculannya persaingan yang ketat dengan sektor swasta.

Pengertian kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh **Ibrahim** yang dikutip oleh **Hardiansyah (2011:40)** mendefinisikan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Dimensi yang menentukan kualitas pelayanan menurut **Zeithaml-Parasurman-Berry(1990)** yang dikutip dari **Hardiansyah (2011:47)** mengemukakan ada lima dimensi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. **Bukti Langsung (*tangible*),**

Meliputi aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat dalam melayani pelanggan, kemudahan dalam pelayanan, kedisiplinan aparatur dalam melayani pelanggan,

kemudahan akses dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. Keandalan (*reability*),

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Berupa kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan menggunakan alat bantu dalam melakukan pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yakni aparaturnya merespon setiap pemohon untuk pelayanan dengan cepat dan tepat, aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat, aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat waktu.

4. Jaminan (*assurance*),

Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. Empati (*emphaty*),

Meliputi mendahulukan kepentingan pemohon, aparaturnya memberikan sikap ramah, melayani dengan sopan santun, aparaturnya melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Mencermati pendapat dari para ahli tersebut peneliti berkesimpulan bahwa adanya ketimpangan antara teori yang diungkapkan para ahli dengan kenyataan yang dilapangan sehingga menjadi suatu permasalahan. Seperti yang diungkapkan **Zeithaml-Parasurman-Berry(1990)** oleh yang dikutip dari **Hardiansyah (2011:47)** megemukakan ada lima dimensi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan, kelima indikator tersebut dipandang tidak terapkan dilapangan yakni dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung khususnya pada bidang Pencatatan akta kelahiran. Maka peneliti dapat menyimpulkan kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil khususnya bidang pencatatan sipil perlu dilakukan perbaikan apabila

melihat tolak ukur dari lima indikator dimensi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan.

Sejalan dengann amanat Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kota Bandung Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Bab IV Tentang Kewenangan Penyelenggaraan dan Instansi Pelaksana Bagian II Pasal 8 Yang berisi :”**Memberikan Pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas laporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.**”

Implementasi dari PERDA tersebut dipandang belum sepenuhnya berjalan, bahwa sebagian pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung masih adanya hubungan kekerabatan dalam memberikan pelayanan antara pegawai dengan masyarakat yang akan membuat akta kelahiran sehingga dipandang tidak adanya kesamaan dalam pemberian pelayanan dan tidak adanya kemudahan pelayanan yang seimbang yang dirasakan oleh masyarakat. Hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti KTP, Kartu Keluarga, Akta Kematian, Akta Nikah dan Akta Kelahiran. Kemudian lebih dikhususkan lagi dalam hal pelayanan Akta Kelahiran. Penelitian tentang kualitas Pelayanan akta Kelahiran ini penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat adalah *customer service* belum merasa puas baik dari segi waktu, prosedur dan mutu pelayanan

yang selama ini diberikan, untuk ini penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberikan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan akta kelahiran.

E. Hipotesis

Bedasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, peneliti mengemukakan hipotesis penelitian, yaitu: **“Ada pengaruh perilaku organisasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayana Pembuatan Akta Kelahiran Pada Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung”**.

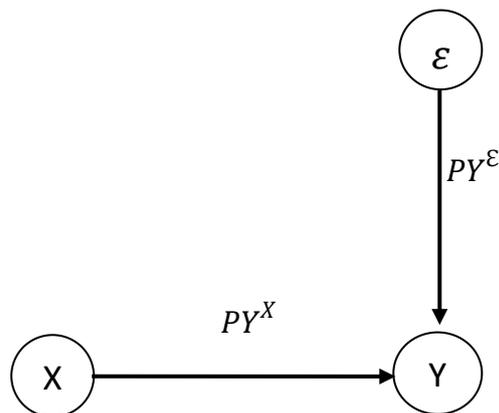
Hipotesis Statistik

Adapun hipotesis statistiknya sebagai berikut :

- a. $H_0 : \rho \leq 0$ = Perilaku Organisasi: peningkatan Kualitas Pelayanan Publik < 0 , Perilaku Organisasi (X) kualitas pelayanan publik(Y) artinya perilaku organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik tidak ada hubungan yang signifikan.
- b. $H_1 : \rho > 0$ = Perilaku Organisasi: Perilaku Organisasi: peningkatan Kualitas Pelayanan Publik < 0 , Perilaku Organisasi (X) kualitas pelayanan publik(Y) artinya perilaku organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik ada hubungan yang signifikan.

Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitiannya :

GAMBAR 1.1
PARADIGMA PENGARUH



Keterangan :

X : Variabel perilaku organisasi

Y : Variabel kualitas pelayanan publik

ε: Variabel lain diluar perilaku organisasi yang tidak diukur yang berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan publik.

1. Definisi Operasional

Untuk mempermudah dan untuk menghindari kesalah pahaman terhadap hipotesis tersebut, maka peneliti mengemukakan definisi operasional variabel sebagai berikut :

- a. Pegawai di bidang catatan sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

- b.** Kualitas pelayanan(Y) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan pegawai pada bidang catatan sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.
- c.** Pengaruh adalah menunjukkan seberapa besar keterkaitan atau pengaruh antara perilaku organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang catatan sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.
- d.** Meningkat adalah perubahan dalam mencapai hasil kerja yang lebih baik dari sebelumnya, yaitu hasil kerja yang dicapai sesuai dengan rencana kerja dan waktu yang telah ditetapkan di bidang catatan sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

F. Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi Penelitian dilaksanakan pada Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang Bealamat di Jalan Ambon No 1b.Bandung (022) 4209891

Lamanya Penelitian dilakukan dalam 1 Semester yaitu 6 bulan