

PENGARUH KOORDINASI TERHADAP PELAYANAN PRIMA PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG

Endah Christianingsih

Dosen Tetap Universitas Nurtanio Bandung

Jl Casa No. 2, Lanud Sulaiman Kabupaten Bandung

e-mail: endahch@yahoo.com

Abstrak

Istilah pelayanan prima sudah lama dikenal di Indonesia termasuk di daerah-daerah. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah seperti membuat kebijakan, melakukan koordinasi, mengadakan pendidikan dan latihan, seminar, merubah sistem, menyediakan sarana dan prasarana dan sebagainya, demi menciptakan pelayanan yang dapat memuaskan para penerima layanan. Namun demikian masih sering terdengar ketidakpuasan karena lamabannya pelayanan yang bisa saja terjadi sebagai akibat implementasi kebijakan dan koordinasi yang dilakukan belum optimal.

Berkaitan dengan kondisi tersebut, Peneliti tertarik untuk mengungkap pengaruh implementasi kebijakan dan koordinasi terhadap pelayanan prima penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Sementara itu tujuan penelitian ini adalah : a) Untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan administrasi kependudukan terhadap pelayanan prima penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. b) Untuk mengetahui pengaruh koordinasi terhadap pelayanan prima penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. c) Untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan administrasi dan koordinasi secara bersama-sama dalam mewujudkan pelayanan prima penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode Explanatory survey. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Teknik pengumpulan data menggunakan studi dokumentasi, dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan angket.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan memberi pengaruh terhadap pelayanan prima sebesar 39,32%. Sementara pengaruh koordinasi terhadap pelayanan prima sebesar 29,55% dan secara bersama-

sama memberikan pengaruh sebesar 68,87%, sedangkan pengaruh variabel lain diluar penelitian sebesar 31,13%.

Guna menciptakan pelayanan prima perlu diterapkan pelayanan publik dengan pendekatan berbasis masyarakat (right based approach), membuat standar dalam pelayanan publik, transparansi biaya, melaksanakan koordinasi dengan berbagai pihak, menciptakan budaya pelayanan (service delivery culture), Penerapan manajemen sumber daya manusia berbasis kinerja serta mempercepat implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik secara konsisten.

Kata kunci : Kebijakan publik, Implementasi Kebijakan Publik, Koordinasi, Pelayanan prima

1. Pendahuluan

Kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat. 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.

Dalam menjalankan penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak dan lain-lain harus di catat ke dalam pencatatan sipil. Pendaftaran kelahiran dalam pendaftaran penduduk dibuktikan dengan adanya akta kelahiran. Akta kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Jika seorang anak belum punya akta kelahiran maka secara *de jure* keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Hal ini mengakibatkan anak yang lahir tersebut tidak tercatat namanya, silsilah dan kewarganegaraannya serta tidak terlindungi keberadaannya.

Kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan tersebut mencakup kegiatan pendaftaran

kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Dalam prakteknya kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan tersebut dipengaruhi oleh aspek landasan hukum, aspek kelembagaan dan sumber daya manusia, aspek penerapan teknologi dan sistem pelayanan, aspek registrasi, aspek demografis (kesadaran masyarakat), dan aspek pengolahan data penduduk.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan. Unsur kependudukan sangat memegang peranan dalam berbagai segi, khususnya bidang pembangunan Nasional sebagai bahan dasar dalam rangka perumusan strategis dibidang kewarganegaraan, karena hampir semua kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor terkait dengan kependudukan, atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subyek sekaligus objek pembangunan. Memperhatikan arti penting data kependudukan maka kegiatan registrasi penduduk ini erat kaitannya dengan penerbitan akta catatan sipil. Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran merupakan bagian dari pelayanan publik, akta kelahiran merupakan salah satu

dokumen terpenting karena menjadi bukti pengakuan legal kewarganegaraan seseorang. Setiap orang harus mempunyai akta sebagai jaminan atas kedudukan dan status hukum seseorang dalam negara.

Tugas pokok dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut, memerlukan adanya kerjasama antara pegawai yang terlibat kegiatan organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan, khususnya Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sehingga diharapkan tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang professional dapat dilaksanakan secara optimal. Mengingat pelayanan prima merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilakukan pemerintah dalam memberikan barang dan jasa kepada masyarakat. Agar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan prosedur kerja, maka aparatur pemerintah diharapkan dapat bekerja secara rasional, efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan pendapat Kurniawan dalam Sinambela (2006 : 5) mengemukakan pendapatnya bahwa : “Pelayanan publik merupakan melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Dengan

demikian salah satu tugas dari suatu instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan terbaik atau prima kepada masyarakat.

Pengelolaan pendaftaran penduduk untuk wilayah Kabupaten Bandung merupakan tanggung jawab pemerintah kabupaten, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sebagai unsur pelaksana dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat mengenai administrasi kependudukan dan merupakan suatu lembaga resmi Pemerintah Kabupaten Bandung yang bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang.

Peristiwa kelahiran itu perlu mempunyai bukti yang tertulis dan otentik berupa akta kelahiran untuk membuktikan identitas seseorang yang pasti dan sah oleh Lembaga Catatan Sipil. Kelahiran merupakan suatu peristiwa penting dalam kehidupan manusia. Dalam Pasal 55 ayat (1) Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dinyatakan bahwa : “Asal-usul seorang anak hanya dapat dibuktikan dengan akta kelahiran yang otentik, yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang.” Dengan alat bukti itulah yang menyebabkan setiap orang merasa dapat memperoleh

kepastian hukum yang kuat tentang asal-usulnya. Apabila kita lihat di negara Indonesia maka yang berhak mengeluarkan akta kelahiran seseorang adalah Lembaga Catatan Sipil.

Berdasarkan data yang ada jumlah pemohon terbanyak pada bulan Juni namun demikian yang terealisasi hanya 34 %. Apabila dibandingkan dengan bulan lainnya maka perolehan persentasinya tersebut adalah yang terkecil. Sementara itu pemohon yang paling sedikit adalah bulan Agustus, dan persentasi realisasi terbesar pada bulan Maret. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa persentase realisasi tidak tergantung pada jumlah pemohon.

Memperhatikan kondisi tersebut maka apabila dirata-ratakan realisasi permohonan akta kelahiran hanya 59.46 %. Artinya pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung masih jauh dibawah 100%. Kenyataan ini tentunya perlu perhatian dari pihak pemerintah daerah untuk membenahi pelayanan, dengan memperhatikan implementasi kebijakan tentang administrasi kependudukan dan melakukan koordinasi dengan berbagai pihak. Dengan demikian diharapkan akan tercipta pelayanan prima yaitu pelayanan

yang memberi keputusan kepada yang dilayani.

2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan terhadap pelayanan prima penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung ?
2. Seberapa besar pengaruh koordinasi terhadap pelayanan prima penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung ?
3. Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan dan koordinasi secara bersama-sama terhadap pelayanan prima penerbitan akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung ?

3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Pengaruh implementasi kebijakan terhadap pelayanan prima penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
2. Pengaruh koordinasi terhadap pelayanan prima penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Bandung.

3. Pengaruh implementasi kebijakan dan koordinasi secara bersama-sama terhadap pelayanan prima penerbitan akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

4. Kajian Pustaka

1. Kebijakan publik

Dalam berbagai sistem politik, kebijakan publik diimplementasikan oleh badan-badan pemerintah. Badan-badan tersebut melaksanakan pekerjaan-pekerjaan pemerintah dari hari ke hari yang membawa dampak pada warga negaranya. Namun dalam praktiknya badan-badan pemerintah sering menghadapi pekerjaan-pekerjaan di bawah mandat dari Undang-Undang, sehingga membuat mereka menjadi tidak jelas untuk memutuskan apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan.

Lester dan Stewart dalam Winarno (2007 : 101-102) berpendapat bahwa : “Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.” Indiahono (2009 : 143)

memberikan pendapatnya : “Implementor kebijakan adalah mereka yang secara resmi diakui sebagai individu/lembaga yang bertanggungjawab atas pelaksanaan program di lapangan.” Edwards dalam Winarno (2007 : 125-126), mengemukakan bahwa implementasi kebijakan adalah :

“Tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasikan dengan sangat baik. Sementara itu, suatu kebijakan yang cemerlang mungkin juga akan mengalami kegagalan jika kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan.”

Nugroho (2004 : 158) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai berikut :

“Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau dari kebijakan publik tersebut.”

Berdasarkan pengertian implementasi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. Akan tetapi pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau tidak bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat. Implementasi kebijakan menunjuk aktivitas menjalankan kebijakan dalam ranah senyatanya, baik yang dilakukan oleh organ pemerintah maupun para pihak yang telah ditentukan dalam kebijakan.

Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Model implementasi kebijakan yang dikemukakan Edwards dalam Subarsono (2007 : 90) menunjuk 4 (empat) variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu :

"1. Komunikasi

Komunikasi implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, sehingga apabila membuat kebijakan tidak salah dalam membuat kebijakannya. Selain itu juga dalam komunikasi implementasi kebijakan terdapat tujuan dan sasaran kebijakan yang harus disampaikan kepada kelompok sasaran, hal tersebut dilakukan agar mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan kebijakan

2. Sumber daya

Sumber daya, walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, akan tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan maka tidak akan berjalan dengan efektif. Sumber daya yang dapat mendukung pelaksanaan kebijakan dapat berwujud, seperti sumber daya manusia, dan sumber daya finansial. Sumber daya ini sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan kebijakan, tanpa sumber daya kebijakan tidak akan berjalan dengan baik.

3. Disposisi

Komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan adalah watak atau karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan, disposisi itu seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratik. Apabila pelaksana kebijakan mempunyai karakteristik atau watak yang baik, maka dia akan melaksanakan kebijakan dengan baik sesuai dengan sasaran tujuan dan keinginan pembuat kebijakan.

4. Struktur birokrasi

Struktur organisasi, merupakan yang bertugas melaksanakan kebijakan memiliki pengaruh besar terhadap pelaksanaan kebijakan. Salah satu aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures* atau SOP). SOP ini merupakan pedoman bagi pelaksana kebijakan dalam bertindak atau menjalankan tugasnya.”

Sedangkan Meter dan Horn dalam Wahab (2012 : 79) mengemukakan beberapa hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi, yaitu :

- a. Ukuran dan tujuan kebijakan
- b. Sumber-sumber kebijakan
- c. Ciri-ciri atau sifat Badan/Instansi pelaksana
- d. Komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
- e. Sikap para pelaksana,
- f. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik.”

Berdasarkan beberapa pengertian di atas mengenai implementasi kebijakan, dapat diinterpretasikan bahwa implementasi kebijakan merupakan tahap pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan seperti halnya pasal-pasal sebuah undang-undang legislatif, pengeluaran sebuah peraturan eksekutif, pelolosan keputusan pengadilan, atau keluarnya standar peraturan dan konsekuensi dari

kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupannya. Akan tetapi, walaupun kebijakan tersebut sudah tepat dan mengikutsertakan masyarakat maka akan mengalami kegagalan yang diakibatkan oleh kurang diimplementasikan oleh para pelaksana kebijakan. Oleh karena itu, apabila suatu kebijakan dapat berhasil maka dalam prosesnya harus melibatkan masyarakat dan juga dalam mengimplementasikan kebijakan harus maksimal sehingga diperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah diharapkan. Dengan demikian, yang berperan penting dalam suatu pencapaian keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi, dimana faktor-faktor tersebut sangat mempengaruhi terhadap suatu keberhasilan dalam pencapaian implementasi kebijakan guna tercapainya suatu tujuan yang telah disepakati bersama.

2. Koordinasi

Dalam sebuah organisasi setiap pimpinan perlu untuk mengkoordinasikan kegiatan kepada anggota organisasi yang diberikan dalam menyelesaikan tugas. Dengan adanya penyampaian informasi yang jelas, pengkomunikasian yang tepat,

dan pembagian pekerjaan kepada para bawahan oleh manajer maka setiap individu bawahan akan mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan wewenang yang diterima. Tanpa adanya koordinasi setiap pekerjaan dari individu karyawan maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai.

Mooney dalam Sutarto (2006 : 66) menyebutkan bahwa : “Koordinasi adalah pengaturan usaha sekelompok orang secara teratur untuk menciptakan tindakan dalam mengusahakan tercapainya tujuan bersama.” Sugandha (1991 : 22) mengemukakan pengertian koordinasi sebagai berikut : “Koordinasi adalah penyatuan paduan gerak dari seluruh potensi dan unit-unit organisasi atau organisasi-organisasi yang berbeda fungsi agar secara benar-benar mengarah kepada sasaran yang sama guna memudahkan pencapaiannya dengan efisiensi.”

Handoko (2009 : 195) mengemukakan bahwa koordinasi adalah : “Proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen-departemen atau bidang-bidang fungsional) pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien.” Stoner dalam Sugandha (1991 : 12), mengemukakan pengertian koordinasi adalah sebagai berikut : “Proses

penyatupaduan sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan dari unit-unit yang terpisah (bagian atau bidang fungsional) dari sesuatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.” Sugandha (1991 : 13) mengemukakan bahwa unsur-unsur yang terkandung dalam usaha koordinasi adalah :

- "a. Unit-unit atau organisasi-organisasi.
- b. Sumber-sumber (potensi).
- c. Kesatupaduan.
- d. Gerak kegiatan
- e. Keserasian
- f. Arah yang sama (sasaran).”

Dari pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa pada hakekatnya koordinasi memerlukan kesadaran setiap anggota organisasi atau satuan organisasi untuk saling menyesuaikan diri atau tugasnya dengan anggota atau satuan organisasi lainnya agar anggota atau satuan organisasi tersebut tidak berjalan sendiri-sendiri. Oleh sebab itu, konsep kesatuan tindakan adalah inti dari pada koordinasi. Kesatuan dari pada usaha, berarti bahwa pemimpin harus mengatur sedemikian rupa usaha-usaha dari pada tiap kegiatan individu sehingga terdapat adanya keserasian di dalam mencapai hasil. Kesatuan tindakan ini adalah merupakan suatu kewajiban dari pimpinan untuk memperoleh suatu

koordinasi yang baik dengan mengatur jadwal waktu dimaksudkan bahwa kesatuan usaha itu dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Berdasarkan pengertian di atas, jelaslah bahwa koordinasi adalah tindakan seorang pimpinan untuk mengusahakan terjadinya keselarasan, antara tugas dan pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang atau bagian yang satu dengan bagian yang lain. Dengan koordinasi ini diartikan sebagai suatu usaha ke arah keselarasan kerja antara anggota organisasi sehingga tidak terjadi kesimpang siuran, tumpang tindih. Hal ini berarti pekerjaan akan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Jadi dapat disimpulkan bahwa koordinasi merupakan proses pengintegrasian tujuan dan aktivitas di dalam suatu perusahaan atau organisasi agar mempunyai keselarasan di dalam mencapai tujuan yang ditetapkan, pengkoordinasian dimaksudkan agar para manajer mengkoordinir sumber daya manusia dan sumber daya lain yang dimiliki organisasi tersebut. Kekuatan suatu organisasi tergantung pada kemampuannya untuk menyusun berbagai sumber daya dalam mencapai suatu tujuan.

3. Pelayanan Prima

Pelayanan pada dasarnya adalah tindakan atau perbuatan yang dapat

ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan bersifat tidak kasat mata (*intangible*) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan merupakan salah satu produk organisasi berupa jasa, sehingga pada dasarnya pelayanan tidak kasat mata, diraba, dan dimiliki; melainkan hanya sebatas untuk digunakan, dirasakan, dibeli, atau disewa. Sekalipun demikian, dalam kehidupan organisasi fungsi pelayanan memiliki nilai strategis dibandingkan dengan fungsi organisasi lainnya. Ini karena fungsi pelayanan sangat berpotensi dalam menentukan kelanggengan, perkembangan, dan keunggulan bersaing organisasi di masa yang akan datang.

Salah satu tugas utama aparaturnya pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik atau prima kepada masyarakat. Pelayanan prima pada dasarnya merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat dan dilakukan dengan cara terbaik sehingga hasilnya lebih dari yang diharapkan. Hasibuan (2006 : 152) menyatakan bahwa : “Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa suatu pihak kepada pihak lainnya.” Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dalam etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan

kepuasan bagi yang menerimanya. Kemudian Kotler dalam Hasibuan (2006 : 152) menyatakan bahwa : “Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.”

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pada hakikatnya pelayanan itu adalah serangkaian kegiatan yang diberikan seseorang kepada orang lain, yang merupakan suatu proses untuk memuaskan orang lain. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Karena pelayanan berlangsung secara rutin, maka perlu diterapkan standar, baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya pelayanan yang diberikan.

Menurut Barata (2006 : 26) pengertian pelayanan prima yaitu : “Pelayanan Prima adalah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik.” Sedangkan Sutopo (2004 : 8) mengemukakan pendapatnya bahwa : “Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dapat diberikan kepada pelanggan.” Swastika (2005 : 3) mendefinisikan

pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu : “Adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.”

Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak pelayan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Dengan demikian dapat dilihat bahwa untuk memberikan sebuah pelayanan yang prima kepada pelanggan bukanlah pekerjaan yang mudah. Tetapi bila beberapa hal yang tersebut di atas dapat dilakukan, maka instansi yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai

kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak penyedia jasa dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima (*service excellence*).

Barata (2006 : 31) mengemukakan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 6 (enam) unsur pokok, antara lain :

- “1. Kemampuan (*ability*)
Adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.
2. Sikap (*attitude*)
Adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
3. Penampilan (*appearance*)
Adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
4. Perhatian (*attention*)
Adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. Tindakan (*action*)

Adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan

6. Tanggung jawab
(*accounttability*)

Adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.”

Sedangkan menurut Tjiptono (2008 : 58) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain:

- “a. Kecepatan
- b. Ketepatan
- c. Keramahan
- d. Kenyamanan”

Nasution (2004 : 49) mengemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan prima mengandung tiga aspek, yakni

- "1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- 2. Pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing, yang mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan.
- 3. Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar.”

Sinambela (2006 : 6) mengemukakan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut

kualitas pelayanan publik yang tercermin dari :

“a. Transparansi

Adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi meliputi keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami, dan kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Akuntabilitas

Adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik.

c. Kondisional

Adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisien dan efektif.

d. Partisipatif

Adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan

aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari identifikasi peran masyarakat, identifikasi metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokkan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.

e. Kesamaan hak

Adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan tidak membedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban aparatur dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.”

Berdasarkan uraian di atas, bahwa suatu layanan prima dapat memuaskan penggunanya apabila dilakukan pengukuran mengenai profil pelayan yang

mencerminkan sikap senang, mengerti kebutuhan pengguna, ikhlas serta tulus melayani pengguna, kualitas pelayanan yang diberikan, kemudahan memperoleh informasi, biaya yang dikeluarkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, kenyamanan serta keamanan yang diberikan pihak pelayan. Hal ini perlu diperhatikan agar Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bandung memiliki layanan yang berkualitas atau pelayanan yang prima. Dilihat dari kedua teori di atas maka dapat disimpulkan pelayanan prima merupakan pelayanan yang berfokus kepada masyarakat (pengguna layanan), dan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat sehingga merasa puas. Dari semua uraian itu dapat disimpulkan bahwa makna pelayanan prima bukan hanya memberikan bantuan alakadarnya. Pelayanan harus dilakukan dengan sepenuh hati dengan tujuan semata-mata demi kepuasan pelanggan. Bagi para aparatur pemerintah, sebagai abdi masyarakat, berkewajiban memberikan pelayanan prima untuk kepentingan masyarakat adalah suatu keniscayaan. Pelayanan yang diberikan semestinya mencakup berbagai aktivitas yang sedapat mungkin melampaui standar baku, memiliki keistimewaan layanan, dan memenuhi atau

bahkan sedapat mungkin melebihi harapan masyarakat.

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Implementasi kebijakan berpengaruh terhadap pelayanan prima penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
2. Koordinasi berpengaruh terhadap pelayanan prima penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
3. Implementasi kebijakan dan koordinasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap pelayanan prima penerbitan akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

5. Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu suatu penelitian ilmiah yang sistematis mengenai bagian-bagian dan [fenomena](#) serta [hubungan-hubungannya](#). Tujuannya adalah mengembangkan dan menggunakan [model-model matematis](#), [teori-teori](#) dan/atau [hipotesis](#) yang berkaitan dengan fenomena. Proses [pengukuran](#) adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena

hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara [pengamatan empiris](#) dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

Sementara metoda yang digunakan adalah *explanatory survey*. Karena penelitian yang dilakukan termasuk ke dalam kualifikasi ilmu non-eksak. *Explanatory survey* yaitu memberi gambaran secara cermat dan utuh, serta apa adanya tentang suatu obyek studi. Survei adalah penelitian yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual.

Populasi dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dalam implementasi kebijakan administrasi kependudukan dan koordinasi dalam mewujudkan pelayanan prima penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, sebanyak 44 orang.

Sedangkan untuk mengetahui tanggapan dari pemohon akta kelahiran sebagai responden, penulis mempergunakan teknik insidental, yaitu teknik penentuan sampel secara kebetulan yang dianggap cocok sebagai sumber data yang dapat dipercaya yaitu para responden yang ditemui di lokasi penelitian. Dengan demikian untuk mengetahui tanggapan dari pemohon akta

kelahiran, penulis dalam menentukan responden sebanyak 44 orang. Menurut Sugiyono (2012 : 96) bahwa : “Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.”

Teknik pengumpulan data menggunakan studi dokumentasi, dan studi lapangan yang terdiri dari observasi wawancara dan angket. Adapun teknik analisis data yang digunakan analisis jalur.

Lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Dinas ini merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang pelayanan administratif yang mengurus tentang kependudukan dan catatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung No. 16 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Kabupaten Bandung No. 20 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Bandung.

6. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Hasil analisis korelasi

Perhitungan analisis korelasi dengan menggunakan korelasi person product momen, dilakukan guna mengetahui seberapa kuat hubungan antara beberapa variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini

Dari hasil perhitungan yang peneliti lakukan di dapat koefisien korelasi variabel implementasi kebijakan administrasi kependudukan dan koordinasi terhadap pelayanan prima, sebagai berikut :

- 1) Koefisien korelasi antara variabel implementasi kebijakan administrasi kependudukan terhadap pelayanan prima $r = 0.683$, ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel implementasi kebijakan administrasi kependudukan dan koordinasi terhadap pelayanan prima. Karena r korelasinya > 0 , artinya terjadi hubungan yang linear positif, semakin besar nilai implementasi kebijakan administrasi kependudukan maka semakin besar pelayanan prima.
- 2) Koefisien korelasi antara variabel koordinasi terhadap pelayanan prima $r = 0.658$, ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel koordinasi terhadap pelayanan prima. Karena r korelasinya > 0 , artinya terjadi hubungan yang linear positif,

semakin besar nilai koordinasi maka semakin besar pelayanan prima.

b. Hasil Pengukuran Jalur

Berdasarkan hasil perhitungan matriks korelasi dan matriks invers maka dapat dihitung koefisien jalur, pengaruh langsung secara keseluruhan dari variabel implementasi kebijakan administrasi kependudukan dan koordinasi serta koefisien jalur variabel lainnya di luar variabel tersebut. Hasil analisis jalur untuk bagian ini menggambarkan bagaimana hubungan antara implementasi kebijakan administrasi kependudukan dan koordinasi terhadap pelayanan prima secara langsung maupun tidak langsung.

1) Pengaruh Secara Bersama-sama Antara Implementasi Kebijakan administrasi kependudukan dan Koordinasi Terhadap Pelayanan prima

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi dari analisis jalur, pengaruh dari variabel implementasi kebijakan administrasi kependudukan dan koordinasi terhadap pelayanan prima sebesar 84%, sedangkan faktor lain 16%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi implementasi kebijakan administrasi kependudukan dan koordinasi terhadap pelayanan prima sebesar 84% dan menunjukkan pengaruh tersebut

dikategorikan kuat. Selain itu untuk dapat terwujudnya pelayanan prima masih ada faktor-faktor lain yang tidak diteliti, namun dapat mempengaruhi pelayanan prima. Faktor tersebut harus dikaji dan diteliti lebih lanjut selain faktor implementasi kebijakan dan koordinasi yang telah diteliti oleh penulis atau pengaruh faktor lain tersebut sebesar 16%.

2) Pengujian hipotesis

Langkah selanjutnya setelah dilakukan pengujian persyaratan analisis dan hasilnya sesuai dengan persyaratan yang ditentukan langkah berikutnya dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk menarik suatu kesimpulan yang didukung oleh data empirik.

Berdasarkan nilai koefisien jalur, pengaruh secara langsung antara variabel koordinasi terhadap pelayanan prima sebesar 27,41% dan pengaruh tidak langsung dimensi antara variabel koordinasi terhadap pelayanan prima sebesar 2.13%

Berdasarkan hasil uji statistik tersebut di atas, dapat diperoleh keterangan bahwa koefisien jalur P_{yx1} sebesar 39,32%, pengaruh implementasi kebijakan administrasi kependudukan cukup berarti pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan demikian, dapat dikatakan ada pengaruh

implementasi kebijakan administrasi kependudukan dan koordinasi secara stimulan terhadap pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Hal ini mengandung arti bahwa semakin besar efektif implementasi kebijakan administrasi kependudukan, maka semakin tinggi pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Demikian juga mengenai koefisien jalur P_{yx2} sebesar 29,55%, pengaruh koordinasi cukup berarti pada tingkat kepercayaan 95%. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh koordinasi terhadap pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Kenyataan tersebut menggambarkan bahwa pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung akan optimal dan memenuhi target apabila pelaksanaan implementasi kebijakan administrasi kependudukan dan koordinasi dilaksanakan secara optimal.

Dari gambaran tersebut, maka terlihat bahwa ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, yaitu berupa faktor pengawasan, perencanaan, motivasi dan lain-lain, yang berdasarkan hasil

perhitungan statistik besarnya pengaruh tersebut yaitu sebesar 31,13%

2. Pembahasan

a. Pengaruh Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Terhadap Pelayanan prima

Pengujian statistik telah menunjukkan bahwa implementasi kebijakan administrasi kependudukan telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan prima yang kemudian memberikan kontribusi pengaruh yang nyata dan bermakna positif juga terhadap penerimaan retribusi izin gangguan yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Dengan demikian hipotesis penelitian yang mengatakan bahwa semakin besar pengaruh dari variabel-variabel implementasi kebijakan, maka akan semakin meningkat pula tingkat pelayanan prima tersebut diterima. Hal ini mencerminkan bahwa pelaksanaan implementasi kebijakan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dipandang penting terhadap pelayanan prima.

Adapun besarnya pengaruh implementasi kebijakan administrasi

kependudukan terhadap pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sebesar 0.393 atau 39.32% sedangkan sisanya ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian di atas, penulis dapat mengemukakan bahwa variabel implementasi kebijakan administrasi kependudukan baik secara teoritik maupun empirik telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Oleh karena itu, variabel implementasi kebijakan administrasi kependudukan ini perlu juga mendapat perhatian yang serius dari semua pihak terutama para pelaksana kebijakan khususnya yang terkait dengan masalah pelayanan prima.

b. Pengaruh Koordinasi Terhadap Pelayanan prima

Berdasarkan hasil perhitungan statistik sebagaimana dijelaskan di atas, diperoleh hasil bahwa pelaksanaan koordinasi telah memberikan kontribusi yang signifikan dan berpengaruh terhadap pelayanan prima. Hal tersebut mengandung arti bahwa secara kuantitatif bentuk hubungan antara variabel telah sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Hipotesis

penelitian yang menyatakan bahwa semakin besarnya pengaruh koordinasi, maka akan semakin meningkatnya pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

Adapun besarnya pengaruh antara variabel koordinasi terhadap pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sebesar 0.295 atau 29.55%, sedangkan sisanya ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Pelaksanaan koordinasi sebagai salah satu fungsi manajemen, dengan demikian koordinasi merupakan hasil dari perwujudan kerjasama antar unit-unit organisasi dimana didalamnya terjadi adanya saling membantu, saling menghormati dan saling menghargai antar unit organisasi baik mengenai fungsi maupun tugas dari masing-masing unit tersebut. Sebagai salah satu fungsi manajemen, koordinasi mempunyai fungsi untuk menyerampakan, menyatupadukan kegiatan-kegiatan yang ada di dalam suatu organisasi, sehingga pekerjaan itu bisa diselesaikan secara efektif dan efisien. Dengan adanya koordinasi dalam suatu organisasi, maka tidak akan terjadi kesalahpahaman, kesimpangsiuran dan tumpang tindih dalam melaksanakan pekerjaan. Selain itu pula dengan adanya

koordinasi akan timbul keserasian, penyerempakan dalam penyelesaian kerja, sehingga pekerjaan akan diwujudkan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian di atas, penulis dapat mengemukakan bahwa variabel koordinasi baik secara teoritik maupun empirik telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Oleh karena itu, variabel koordinasi perlu juga mendapat perhatian yang serius dari semua pihak terutama para pelaksana kebijakan khususnya yang terkait dengan masalah pelayanan prima. Pelaksanaan koordinasi merupakan suatu perwujudan dari kerjasama yang saling mendukung, saling menghargai, saling menghayati akan tugas dan tanggung jawab serta fungsinya masing-masing. Setiap unit kerja di dalam melaksanakan kegiatannya akan tergantung atas kerjasama dan bantuan dari satuan-satuan unit kerja yang lainnya.

c. Pengaruh Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan dan Koordinasi terhadap Pelayanan prima

Hasil uji statistik sebagaimana telah dijelaskan di atas, menunjukkan bahwa pengaruh implementasi kebijakan administrasi kependudukan dan koordinasi

telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan prima. Hal ini mencerminkan bahwa secara kuantitatif bentuk hubungan antar variabel telah sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Adapun besarnya pengaruh implementasi kebijakan administrasi kependudukan dan koordinasi terhadap pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sebesar 0.688 atau 68.87% sedangkan sisanya sebesar 31,13% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pelaksanaan implementasi kebijakan dan koordinasi merupakan suatu aktivitas yang harus terus menerus dilakukan oleh seluruh aparat yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, karena dalam pelaksanaannya bertujuan untuk meningkatkan dan memperlancar aksi terhadap kegiatan untuk mencapai target yang telah ditentukan. Dengan kata lain, pelaksanaan implementasi kebijakan administrasi kependudukan dan koordinasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima yang ditetapkan dan digariskan dalam suatu kebijakan.

7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan uji t implementasi kebijakan administrasi kependudukan dan koordinasi terhadap pelayanan prima terdapat pengaruh yang kuat. Hal ini terlihat dari hasil uji t, dimana t hitung lebih besar dari t tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat, sedangkan pengujian secara keseluruhan variabel implementasi kebijakan administrasi kependudukan dan koordinasi terhadap pelayanan prima terdapat pengaruh yang kuat.

Secara bersama-sama terdapat pengaruh antara implementasi kebijakan administrasi kependudukan dan koordinasi terhadap pelayanan prima melalui perhitungan koefisien determinasi yang menunjukkan implementasi kebijakan dan koordinasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan prima. Namun pengaruh yang diberikan masih dalam taraf yang cukup optimal. Artinya untuk dapat terwujudnya pelayanan prima masih banyak faktor-faktor lain yang harus dikaji didalam pemahamannya.

Rekomendasi

Membuat standar dalam pelayanan publik. Ada standar pelayanan, kualitas, juga standar mekanisme pengaduan. Setiap

pelayanan publik yang diterapkan di pusat maupun di daerah harus memiliki standar pelayanan minimal, yang bisa diukur. Salah satu contohnya adalah penetapan batas waktu pengurusan pelayanan publik. Sehingga memudahkan pemerintah daerah untuk mengukur kinerja pelayanan publik dan melakukan evaluasi secara periodik maupun insidental.

Menciptakan budaya pelayanan (*service delivery culture*). Budaya pelayanan adalah budaya yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Dulu aparat beranggapan, mereka tidak mengabdikan pada masyarakat, tetapi pada atasan. Mereka tidak peduli kepentingan masyarakat, tujuannya adalah kepentingan individu dan kepentingan kelompoknya. Bagaimana mungkin orang akan memberikan pelayanan kepada masyarakat, kalau paradigmanya masih paradigma lama seperti itu. Paradigma lama yang menganggap masyarakat hanyalah obyek pelayanan publik, harus direkonstruksi. Aparat bukan sebagai orang yang dilayani, tetapi sebagai orang yang melayani kebutuhan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Barata, Atep Adya. 2006. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Gramedia.
- Handoko, T. Hani. 2009. Manajemen Edisi Kedua, Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu, SP. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis. Yogyakarta: Gava Media.
- Nasution, M.N. 2004. Manajemen Jasa Terpadu : Total Service Management. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nugroho, Riant. 2004. Public Policy, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Subarsono, AG. 2007. Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Suganda, Dann. 1991. Koordinasi Alat Pemersatu Gerak Administrasi. Jakarta : Intermedia.

Sinambela, Lijanpoltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administrasi, Bandung, CV. Alfabeta.

Sutopo. 2004. Pelayanan Prima, Bahan Diklat Administrasi Umum. Lembaga Adminis-trasi Negara.

Sutarto. 2006. Dasar-dasar Organisasi. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Tjiptono, Fandy. 2008. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi Offset.

Wahab, Solichin Abdul. 2012. Analisis Kebijakan : Dari Formulasi

ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.

Winarno, Budi. 2007. Kebijakan Publik : Teori dan Proses, Yogyakarta : Media Press.

Swastika. 2005. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Skripsi Ekonomi.

Sumber bacaan lain :

Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Bandung No. 16 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Kabupaten Bandung No. 20 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Bandung.