

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Setiap Negara harus memiliki *Good Governance* (Penyelenggaraan Pemerintah yang Baik). Untuk mencapai *Good Governance* tersebut harus dimulai dari terwujudnya prinsip-prinsip yang terkandung dalam *Good Governance* tersebut. Nilai-nilai yang merupakan ciri sekaligus sebagai prinsip-prinsip dari penyelenggaraan praktik *good governance* seperti efisiensi, partisipasi dan akuntabilitas dapat diterjemahkan secara lebih mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Akuntabilitas publik menjadi salah satu prinsip penting yang harus diwujudkan dalam kaitannya dengan penerapan praktik *good governance* dan dalam hal perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Terkait dengan konsep ini, dalam praktiknya aparat Pemerintah dituntut untuk dapat mempertanggungjawabkan atas kewenangan yang diembannya. Dalam hal mempertanggungjawabkan kewenangannya inilah aparat Pemerintah dituntut untuk menjalankan asas-asas akuntabilitas publik ini dilaksanakan melalui alat pertanggungjawaban secara periodik.

Salah satu prinsip penting dalam mencapai *Good Governance* terhadap kualitas pelayanan yakni, akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berupa pembuatan Akta Kelahiran. Oleh karena itu, melihat fungsi utama pemerintah sebagai penyelenggara *Good Governance* sudah

menjadi keharusannya melakukan perbaikan dalam hal pelayanan administrasi seiring dengan tuntutan dan perkembangan yang ada dan salah satu tuntutannya yaitu pelayanan administrasi harus dilaksanakan secara akuntabel oleh setiap unit pelayanan. Salah satu yang termasuk dalam unit pelayanan administrasi instansi pemerintah ini adalah Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung merupakan salah satu mitra pemerintah Kota Bandung yang berfungsi dalam memberikan penyelenggara atau pelaksana pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dalam rangka menciptakan *good governance* dan mewujudkan pelayanan yang akuntabel, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sangat berperan penting untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi yang berkualitas.

Dalam pemberian pelayanan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, peranan dan eksistensi pegawai sebagai unsur utama dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi, dituntut untuk memahami kondisi objektif masyarakat baik dalam hal sikap perilaku, tindakan ke arah budaya kerja yang profesional, efektif, efisien, hemat bersahaja serta anti KKN sehingga masyarakat bisa memperoleh pelayanan administrasi yang baik dan berkualitas dalam hal pengurusan administrasi kependudukan salah satunya pembuatan Akta Kelahiran yang mengacu pada UU No. 23 Tahun 2006 sebagai kartu identitas yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

Namun pada kenyataannya, pegawai di Disdukcapil Kota Bandung masih belum sepenuhnya dapat mewujudkan suatu pelayanan administrasi yang akuntabel dan berkualitas. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh penulis, masih terdapat beberapa kendala dalam hal penyelenggaraan pelayanan administrasi oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kepada masyarakat. Salah satunya adalah mengenai masalah yang sering dihadapi oleh masyarakat masih terdapat pegawai yang kurang responsif dalam melayani dan memenuhi keinginan masyarakat. Berikut ini adalah salah satu berita yang dimuat dalam media online tribun jabar yang penulis akses pada tanggal 14 Agustus 2014: “Disela-sela inspeksi mendadak (sidak) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), Wali Kota Bandung Ridwan Kamil memanggil dua orang pegawai negeri sipil (PNS) Disdukcapil. Kedua PNS dipanggil karena dikeluhkan warga lewat 'kicauan' di twitter tidak ramah dan meminta sejumlah uang.”(*jabar.tribunnews.com/14/08/14*).

Juga dapat dilihat dalam persentase dari Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang Pemerintahan Dalam Negeri Tahun 2013 terhadap pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung :

**Gambar 1.1**

**Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang Pemerintahan Dalam Negeri Tahun 2013 terhadap pelayanan administrasi**

| No | Jenis Pelayanan   | Indikator                         | Target Nasional (%) | Realisasi Tahun 2013 (%) |
|----|-------------------|-----------------------------------|---------------------|--------------------------|
| 1  | Pelayanan Dokumen | Cakupan Penerbitan Akta Kelahiran | 100%                | 99,31%                   |

|  |              |   |      |         |
|--|--------------|---|------|---------|
|  | Kependudukan | Cakupan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk   | 100% | 76,08%  |
|  |              | Cakupan Penerbitan Kutipan Kartu Keluarga | 90%  | 67,40%  |
|  |              | Cakupan Kutipan Akta Kematian             | 70%  | 22,22 % |

(sumber : SPM Disdukcapil kota Bandung 2013)

Ukuran pelayanan ditentukan oleh penyedia pelayanan berupa standar pelayanan minimal (SPM). Penyelenggaraan pelayanan yang baik dilakukan apabila pelayanan tersebut memenuhi persyaratan sebagaimana yang ditentukan sebelumnya. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008)

Dari data SPM tersebut dapat dilihat bahwa untuk pencapaian atau realisasi dari cakupan penerbitan pelayanan dokumen kependudukan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota bahwa target SPM khusus bidang administrasi kependudukan dengan indikator yang harus dicapai adalah dengan presentase 100%. (Modul Standar Pelayanan Minimal Disdukcapil Kota Bandung 2013)

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat terhadap aktivitas layanan yang diberikan. Dan kepuasan masyarakat itu dapat dipenuhi dengan penerapan prinsip *good governance* pada seluruh pegawai instansi salah satunya adalah prinsip akuntabilitas publik,

sehingga permasalahan kualitas pelayanan administrasi kependudukan seperti yang telah dijelaskan di atas akan dapat dicegah dan diminimalisir. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas pelayanan berarti menyelaraskan prosedur pelayanan sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang ada di masyarakat demi kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Berikut adalah jumlah penduduk berdasarkan laju pertumbuhan penduduk dari tahun 2012 sampai dengan 2014 :

**Jumlah Penduduk Kota Bandung  
Berdasarkan Laju Pertumbuhan Penduduk**

| No | Nama kecamatan   | Laju pertumbuhan penduduk |           |        |
|----|------------------|---------------------------|-----------|--------|
|    |                  | Laki - laki               | Perempuan | Jumlah |
| 1  | Sukasari         | 0,91                      | 0,97      | 0,94   |
| 2  | Coblong          | 1,97                      | 2,12      | 2,05   |
| 3  | Babakan ciparay  | 3,58                      | 3,56      | 3,57   |
| 4  | Bojongloa kaler  | 1,88                      | 2,25      | 2,06   |
| 5  | Andir            | 1,15                      | 1,40      | 1,28   |
| 6  | Cicendo          | 1,10                      | 1,08      | 1,09   |
| 7  | Sukajadi         | 0,33                      | 0,41      | 0,37   |
| 8  | Cidadap          | 0,30                      | 0,42      | 0,36   |
| 9  | Bandung wetan    | 1,64                      | 1,32      | 1,48   |
| 10 | Astanaanyar      | 1,36                      | 1,27      | 1,32   |
| 11 | Regol            | 0,41                      | 0,70      | 0,55   |
| 12 | Batununggal      | 2,09                      | 2,34      | 2,21   |
| 13 | Lengkong         | -0,31                     | -0,31     | -0,31  |
| 14 | Cibeunying kidul | 1,14                      | 1,40      | 1,26   |
| 15 | Bandung kulon    | 2,62                      | 2,52      | 2,57   |
| 16 | Kiaracandong     | 3,11                      | 3,19      | 3,15   |
| 17 | Bojongloa kidul  | 2,45                      | 2,63      | 2,54   |
| 18 | Cibeunying kaler | 1,17                      | 1,45      | 1,31   |
| 19 | Sumur bandung    | -0,46                     | 0,16      | -0,16  |
| 20 | Antapani         | 1,93                      | 2,03      | 1,98   |
| 21 | Bandung kidul    | 2,43                      | 2,49      | 2,46   |
| 22 | Buahbatu         | -1,33                     | -1,67     | -1,50  |
| 23 | Rancasari        | 3,93                      | 4,33      | 4,13   |
| 24 | Arcamanik        | 2,98                      | 2,95      | 2,97   |

|               |              |             |             |             |
|---------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| 25            | Cibiru       | 2,65        | 2,65        | 2,65        |
| 26            | Ujung berung | 1,69        | 2,02        | 1,85        |
| 30            | Gedebage     | 2,71        | 2,65        | 2,68        |
| 29            | Panyileukan  | 1,35        | 1,72        | 1,53        |
| 28            | Cinambo      | 1,42        | 1,63        | 1,52        |
| 27            | Mandalajati  | 2,65        | 2,97        | 2,80        |
| <b>Jumlah</b> |              | <b>1,69</b> | <b>1,81</b> | <b>1,75</b> |

*(Disdukcapil Kota Bandung 2015)*

Sehubungan dengan pentingnya prinsip akuntabilitas publik dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang baik pada Disdukcapil Kota Bandung, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh prinsip akuntabilitas publik terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, diharapkan dari penelitian ini dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam.

Mengingat luasnya cakupan dari prinsip akuntabilitas publik, maka permasalahan dalam penelitian difokuskan hanya pada akuntabilitas kinerja pelayanan publik. Pembatasan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan publik ini merupakan yang paling menonjol diantara indikator lain dari prinsip akuntabilitas publik, dilihat dari permasalahan yang muncul dalam pelayanan tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dapat kita lihat bahwa penerapan prinsip akuntabilitas publik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi menjadi sangat penting. Atas dasar itulah maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dalam sebuah penelitian yang mengangkat judul **“Pengaruh Prinsip Akuntabilitas Publik Terhadap Kualitas Pelayanan**

## **Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”.**

### **B. Identifikasi Masalah**

Dari hasil penelitian awal yang dilakukan penulis, dengan cara melihat kondisi langsung dilapangan yang merupakan bentuk penelitian awal, maka masalah kualitas pelayanan dalam hal administrasi kependudukan yaitu pembuatan Akta Kelahiran yang dapat diidentifikasi yaitu :

1. Masih terdapat pegawai yang kurang responsif dalam melayani dan memenuhi keinginan masyarakat.

Berdasarkan dari keluhan warga melalui perantara media sosial ‘twitter’ kepada walikota kota Bandung bahwa terdapat oknum pegawai disdukcapil yang meminta sejumlah uang dan bersikap tidak ramah.

2. Standar pelayanan minimal (SPM) yang belum mencapai target nasional. Dapat dilihat untuk data SPM bahwa untuk pencapaian atau realisasi dari cakupan penerbitan pelayanan dokumen kependudukan belum memenuhi nilai indikator dari SPM berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 dengan nilai indikator yang harus dicapai adalah dengan presentase 100%.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka untuk memfokuskan arah dan proses pembahasan dalam penyusunan Penelitian ini, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh tingkat ketelitian terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan?
2. Seberapa besar pengaruh profesionalitas petugas terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan?
3. Seberapa besar pengaruh kelengkapan sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan?
4. Seberapa besar pengaruh kejelasan aturan (Kedisiplinan) terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan?
5. Apakah akuntabilitas kinerja pelayanan publik berpengaruh simultan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui besaran pengaruh tingkat ketelitian terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan
2. Untuk mengetahui besaran pengaruh profesionalitas petugas terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan



3. Untuk mengetahui besaran kelengkapan sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan
4. Untuk mengetahui besaran pengaruh kejelasan aturan (Kedisiplinan) terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan.
5. Untuk mengetahui besaran pengaruh secara simultan akuntabilitas kinerja pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

## **E. Kegunaan Penelitian**

### **1. Kegunaan Teoritis**

Adapun kegunaan penelitian ini di antaranya :

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengembangan pengetahuan yang berhubungan dengan organisasi pemerintahan;
2. Menambah ilmu pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikiran bagi perkembangan ilmu Administrasi Negara khususnya; dan sebagai bahan pemahaman untuk penelitian selanjutnya.

### **2. Kegunaan Praktis**

1. Bagi lembaga atau instansi, diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan yang tepat mengenai Prinsip Akuntabilitas Publik Dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

2. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai prinsip akuntabilitas publik dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

#### **F. Kerangka Pemikiran**

Pelayanan kualitas birokrasi adalah melayani konsumen yang sesuai dengan kebutuhan dan seleranya. Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, semuanya sudah terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas. (Lijan, 2014 : 43)

Kualitas Pelayanan tidak terlepas dari dimensi pelayanan yang akuntabel. Kualitas pelayanan ditujukan agar pengguna jasa merasa senang dan nyaman dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan, sehingga tujuan organisasi dan dampak positif yang diharapkan dari pemberian jasa tersebut dapat dicapai. Dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Dalam konteks pelayanan publik maka Akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholder*. Nilai dan norma pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut, di antaranya, meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan

orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa. (Dwiyanto, 2012 : 57).

Dalam mengimplementasikan akuntabilitas, setiap instansi pemerintah mempunyai kewajiban untuk mempertanggungjawabkan pencapaian hasil organisasi dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan atau yang berada dalam wewenangnya, yang meliputi penerimaan, pengalokasian, pengamanan, dan pengembangannya kepada publiknya. (Waluyo, 2007 : 203)

Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan pada masyarakat, termasuk pelayanan tentang administratif kependudukan, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Menurut Dwiyanto (2012 : 57) dalam bukunya “Reformasi Birokrasi Publik” Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik ini dilihat melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi :

1. Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa;
2. Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; dan
3. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik terutama pelayanan administrasi masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari

masyarakat baik secara langsung maupun melalui media masa, seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain; sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Pengertian Pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Publik” (2014:5) yang mengatakan bahwa :

“Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan (Pembuatan Akta Kelahiran) termasuk dalam akuntabilitas proses yaitu, tentang akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat, responsif, dan murah biaya.

Pertanggungjawaban pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Nomor 63 atau KEP atau M.PAN atau 7 atau 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, meliputi :

1. Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan :
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
  - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan ketepatan waktu : pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi : Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Tidak diskriminatif : Tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Bertanggungjawab : Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana : Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses : Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kejujuran : Cukup jelas.
10. Kecermatan : Hati-hati, teliti, telaten.

11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan : Aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan : Proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara yang dikutip dari Surjadi (2010:67) dalam bukunya Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik indikator prinsip akuntabilitas pelayanan publik meliputi:

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan Publik
  - a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi :
    - a) Tingkat ketelitian (akurasi);
    - b) Profesionalitas petugas;
    - c) Kelengkapan sarana dan prasarana;
    - d) Kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau perundang-undangan); dan Kedisiplinan.
  - b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta atau janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.

- c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
  - d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
  - e. Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
  - f. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik
- a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
  - b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas atau pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan atau Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.
3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik
- a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.

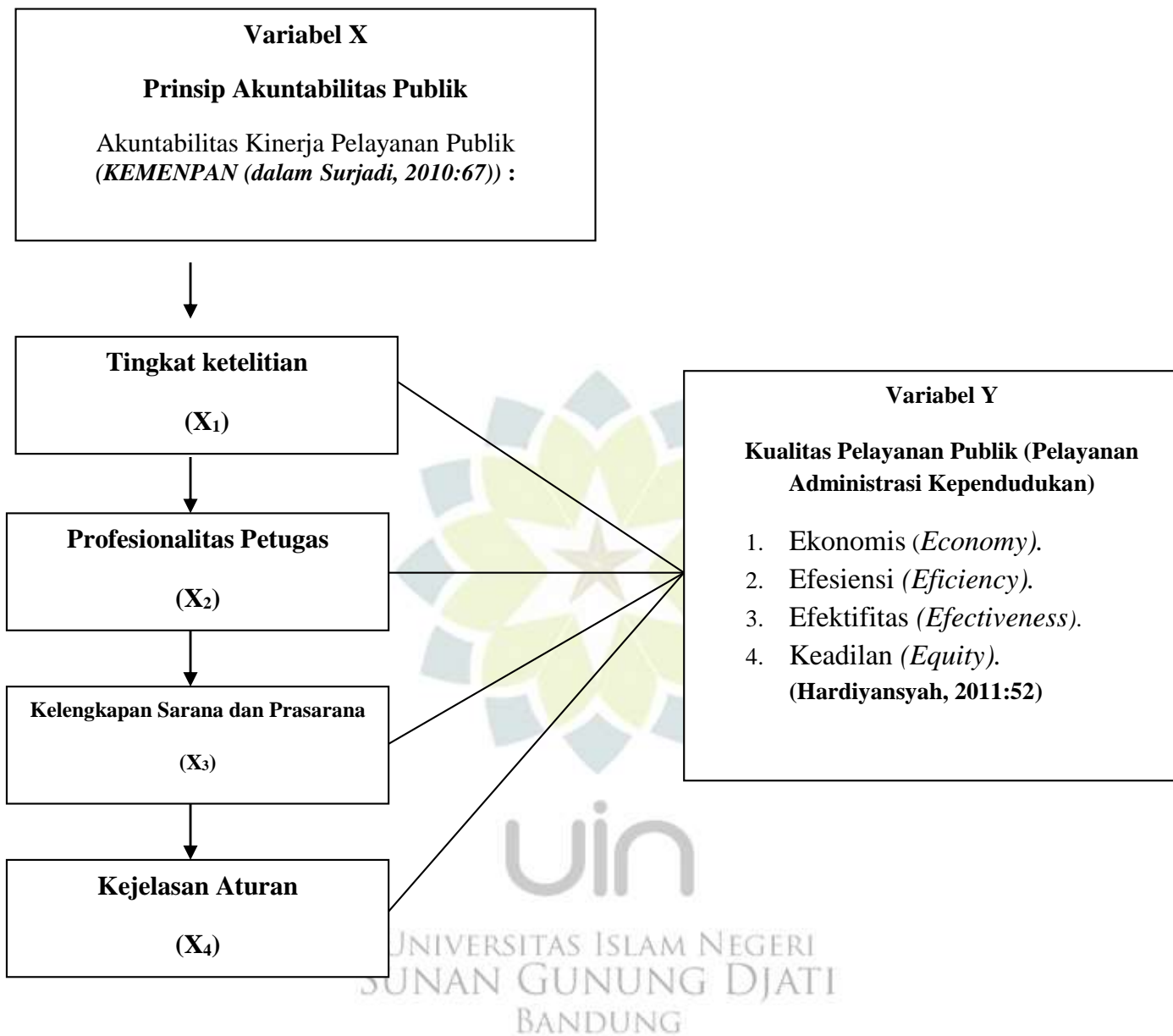
- b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

Dalam Hardiyansyah (2011:52), Dimensi kualitas pelayanan publik terdiri dari :

1. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumber daya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
2. *Efeciency* atau efesiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
3. *Efectiveness* atau efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
4. *Equity* atau keadilan pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Lebih jelasnya tentang kerangka pikir pengaruh prinsip akuntabilitas pegawai terhadap kualitas pelayanan publik dapat dilihat pada gambar berikut:





**Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran**

## G. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan diatas, penulis mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut : “Terdapat Pengaruh Prinsip Akuntabilitas Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”.

Dengan demikian dapat dirumuskan hipotesis statistik adalah sebagai berikut :

$H_0 : \rho = 0$ ,     0 artinya tidak terdapat hubungan.

$H_a : \rho \neq 0$ ,     “tidak sama dengan nol” berarti lebih besar atau kurang dari nol artinya terdapat hubungan.

$\rho$  = nilai kolerasi dalam formulasi yang dihipotesiskan.

$H_{01} : \rho = 0$  : Tidak terdapat pengaruh antara tingkat ketelitian terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

$H_{a1} : \rho \neq 0$  : Terdapat pengaruh antara tingkat ketelitian terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

$H_{02} : \rho = 0$  : Tidak terdapat pengaruh antara profesionalitas petugas terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

- $H_{a2} : \rho \neq 0$  : Terdapat pengaruh antara profesionalitas petugas terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
- $H_{o3} : \rho = 0$  : Tidak terdapat pengaruh antara kelengkapan sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
- $H_{a3} : \rho \neq 0$  : Terdapat pengaruh antara kelengkapan sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
- $H_{o4} : \rho = 0$  : Tidak terdapat pengaruh antara kejelasan aturan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
- $H_{a4} : \rho \neq 0$  : Terdapat pengaruh antara kejelasan aturan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
- $H_o : \rho = 0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara alat ukur (*standard*) prinsip akuntabilitas publik terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Ha :  $\rho \neq 0$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara alat ukur (*standard*) akuntabilitas kinerja pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

