

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam studi manajemen pelayanan baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor privat. Pelayanan sektor publik meliputi pelayanan barang, jasa dan/atau pelayanan administratif. Salah satu pelayanan administratif di Indonesia adalah pelayanan kependudukan yang berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Pemerintah sebagai pelayanan bagi masyarakat memberikan inovasi terbaru dengan menerbitkan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP). Masalah yang kerap terjadi dalam proses penerbitan e-KTP yakni kurangnya ketersediaan alat seperti iris scanner, alat perekam sidik jari dan pemindaian tanda tangan serta sumber daya manusia yang belum memadai sehingga terjadi kelambanan dari proses penerbitan tersebut. Pelayanan dalam penerbitan e-KTP di berbagai daerah di Indonesia memiliki tingkat kualitas yang berbeda. Salah satu contohnya di Kabupaten Pematang Jaya bahwa capaian target perekaman data yang masih belum terpenuhi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini bisa saja terjadi karena motivasi kerja pegawai yang dapat menentukan baik tidaknya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di samping itu juga koordinasi antar bagian terkait juga turut berperan dalam proses perekaman data masih belum berjalan dengan baik.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Uji validitas menggunakan korelasi Product Moment. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis data dengan korelasi *Kendall Tau-b*, Konkordansi *Kendall W* dan Regresi Ordinal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi Kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai koefisien 0.708 dan signifikansi 0.000. Selain itu diketahui bahwa Koordinasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai koefisien 0.374 dan signifikansi 0.003. Sedangkan pada analisis *Parameter Estimates* pada Uji Regresi Ordinal diketahui bahwa Motivasi Kerja (X1) dan Koordinasi (X2) secara bersama-sama tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Kata Kunci: Koordinasi, Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The quality of service is one of the most crucial issues in the study of service management both in the scope of public sector management and private sector management. Public sector services include goods, services and/or administrative services. One of the administrative services in Indonesia is the population service that is closely related to civil rights or civil rights of residents. The government as a service to the community provides the latest innovation by issuing electronic resident id cards (e-KTP). A common problem in the process of issuing e-KTP is the lack of availability of tools such as iris scanners, fingerprint recorders and signature scans and human resources that are inadequate so that there is inaction from the issuance process. Services in the issuance of e-KTP in various regions in Indonesia have different levels of quality. One example is in Pematang Rejang Regency that the achievement of data recording targets that are still not met according to the time specified. This can happen because of the motivation of the employee's work that can determine whether not in providing services to the community. In addition, coordination between related sections also plays a role in the data recording process still not running properly.

This research uses quantitative research methods using a survey approach. Sampling techniques use saturated sampling. The method of data collection uses questionnaires with the number of respondents as many as 30 respondent. Test validity using Product Moment correlation. Reliability test using Cronbach's Alpha. Data analysis techniques with Kendall Tau-b correlation, Kendall W Concordance and Ordinal Regression.

The results showed that Work Motivation (X1) had a positive and significant effect on service quality (Y) with a coefficient value of 0.708 and significance of 0.000. In addition, it is known that Coordination (X2) has a positive and significant effect on Service Quality (Y) with a coefficient value of 0.374 and significance of 0.003. While in the analysis of Parameter Estimates in Ordinal Regression Test it is known that Work Motivation (X1) and Coordination (X2) together have no positive and significant effect on Service Quality (Y).

Keywords: Coordination, Public Service, Service Quality, Work Motivation