**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Penelitian**

Manusia merupakan makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa yang dibekali dengan dorongan untuk hidup bersama. Kehidupan manusia sebagai makhluk sosial tidak akan pernah lepas pada kegiatan bermasyarakat, dari hal ini tentu akan memunculkan keinginan pada diri seorang manusia untuk berkumpul atau bersatu dengan orang – orang yang memiliki satu tujuan dengan dirinya.

Hal inilah yang mendasari lahirnya organisasi pada kehidupan manusia. Organisasi pada umumnya merupakan rangkaian sistem yang terdiri dari beberapa sub yang mempunyai hubungan yang secara struktural dan fungsional dalam melaksanakan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Artinya organisasi dipandang sebagai suatu kegiatan dua orang atau lebih yang terpadu dalam suatu hubungan yang teratur dan efekif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tujuan dari setiap organisasi berbeda. Dalam meningkatkan kepuasan serta memenuhi hak dan kebutuhan administratif masyarakat maka pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan harus berkualitas karena hal ini juga diatur dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dikatakan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan yang berkualitas merupakan cerminan bahwa Negara telah memenuhi kewajiban untuk melayani setiap warga Negara dan penduduk. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, atau merupakan proses, yang berarti pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan yang secara umum didambakan ialah: kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih, mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Layanan yang baik dan memuaskan berdampak positif pada masyarakat antara lain masyarakat menghargai kepada korps pegawai, masyarakat patuh pada aturan-aturan layanan, masyarakat bangga terhadap korps pegawai, ada kegairahan usaha dalam masyarakat, ada peningkatan dan pengembangan masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil-makmur berlandaskan pancasila, dan banyak lagi manfaat-manfaat lainya yang mempunyai nilai positif terhadap eksistensi organisasi pada umumnya.

Sebagaimana yang telah dikatakan oleh Undang-Undang No 25 Tahun 2009 maka Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat sesuai tugas pokok fungsinya yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat No 52 Tahun 2012 yaitu merumuskan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai tugas pokok fungsinya.

Berdasarkan hasil penjajagan yang peneliti lakukan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil terdapat permasalahan pada pelayanan yang diberikan belum mendukung terhadap tercapainya kualitas pelayanan, hal ini terlihat pada indikator-indikator sebagai berikut :

1. Bukti Fisik, diperlukan fasilitas fisik yang memadai berupa gedung, rak buku, meja, kursi dan sebagainya dalam pelaksanaan pelayanan untuk mencapai kualitas pelayanan. Gedung pelayanan yang ada belum sepenuhnya dapat menampung masyarakat yang akan membuat KTP sehingga terjadi penumpukan di dalam gedung hingga diluar gedung, fasilitas ruang tunggu seperti kursi kurang memadai sehingga masyarakat mengantri dengan berdiri. Teknologi berupa peralatan yang dipergunakan pegawai tidak cukup menunjang, Contoh : peralatan yang digunakan untuk perekaman hanya satu dan dua komputer untuk mencetak, hal ini tentu saja tidak efektif mengingat banyak sekali permintaan pembuatan KTP dalam satu hari.
2. Kehandalan, kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Tidak memberikan pelayanan yang sama untuk semua masyarakat atau membeda-bedakan pelayanan. Contoh : ada masyarakat yang memiliki kekerabatan dengan pegawai lalu proses pembuatan KTP nya didahulukan.
3. Jaminan, adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada lembaga. Tidak ada informasi tentang persyaratan yang wajib dipenuhi kepada masyarakat, hal ini membuat masyarakat kebingungan pada saat akan membuat KTP. Pelayanan yang diberikan tidak mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan, Contoh : ada warga yang sudah melakukan perekaman KTP akan tetapi hingga 7 bulan berlalu warga tersbut belum menerima KTPnya.

Setelah melihat dan menimbang masalah-masalah yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat berdasarkan kenyataan yang ada di lapangan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat sangat minim karena jika melihat indikator diatas sangatlah penting terhadap suatu pelayanan, tetapi indikator diatas seperti tidak ada dalam pelayanan yang dilakukan, pelayanan yang diberikan seolah-olah seperti tidak ditanggapi dengan serius.

mengingat permasalahan yang ada dirasa perlu untuk peneliti mengupas lebih lanjut dalam bentuk skripsi dengan judul tentang **Kualitas Pelayanan Administratif Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat (Studi Kasus KTP).**

1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat ?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bandung barat ?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bandung barat ?
4. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

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

1. Tujuan Penelitian
2. Menemukan data dan informasi secara jelas pelaksanaan kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.
3. Mengetahui gambaran apa yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.
4. Mengetahui usaha-usaha apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan pelaksanaan kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.
5. Kegunaan Penelitian
6. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori – teori yang diperoleh selama menempuh perkuliahan di Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara pada umunya, khususnya mengenai wawasan Pelaksanaan Kualitas Pelayanan.
7. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran mengenai masalah yang berkaitan pelaksanaan kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.
8. Bagi Peneliti, dapat memeberikan masukan serta menambah ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya dibidang pelaksanaan kualitas pelayanan KTP.
9. **Kerangka Pemikiran**

Menurut **Goetsh** dan **Davis** yang dikutip **Tjiptono (2000:51)** dalam bukunya **“Manajemen Jasa”**, menyatakan bahwa : Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Definisi Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa : Pelayanan yaitu perihal atau cara melayani atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang/jasa) atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut **Koetler** yang dikutip oleh **Tjiptono (2006:6),** dalam bukunya **“Manajemen Jasa”**  menyatakan bahwa :

**Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.**

Definisi kualitas pelayanan menurut **Wyekof** yang dikutip oleh **Tjiptono (2006:59),** didalam bukunya yang berjudul **“Manajemen Jasa”** menyatakan bahwa :

**Kualitas pelayanan atau kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.**

Menurut **Lukman (2000:10),** dalam bukunya **“Manajemen Kualitas Pelayanan”,** menyatakan bahwa :

**Kualitas pelayanan adalah sebagian kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain atau organisasi pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.**

Menurut **Fitzsimmons** yang dikutip oleh **Tjiptono** dalam bukunya **Manajemen Jasa (2006:70),** ada 5 indikator mengenai pelayanan publik:

1. **Bukti Langsung*(Tangibles)***

**Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.**

1. **Kehandalan *(Realibity)***

**Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.**

1. **Daya tanggap *(Responsiveness)***

**Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.**

1. **Jaminan *(Assurance)***

**Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimilki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.**

1. **Empati *(Empaty)***

**Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.**

Berdasarkan uraian, maka diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah berhubungan erat dengan konsep pelayanan prima yang tercermin dari adanya transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

1. **Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut **Jika Pelaksanaan Pelayanan Dilakukan Berdasarkan Factor-Faktor Kualitas Pelayanan Maka Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Akan Berkualitas.**

1. **Lokasi dan Lamanya Penelitian**
2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung barat Jl.Padalarang-Cisarua Km2 Ds.Mekarsari Kec.Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.

1. Lamanya Penelitian

Penelitian diadakan selama 6 bulan mulai dari bulan Desember 2015 sampai bulai Mei 2016.