

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengelolaan negara tidak lepas dari peran birokrasi sebagai penggerak utama berjalannya roda pemerintah. Peran birokrasi selain melakukan pengelolaan pelayanan, juga bertugas menerjemahkan berbagai keputusan politik kedalam berbagai kebijakan publik dan berfungsi melakukan pengelolaan atas pelaksanaan berbagai kebijakan tersebut secara operasional melalui berbagai program dan kegiatan yang sesuai dengan kemampuan pemerintah dan kebutuhan masyarakat. Organisasi merupakan sarana atau alat untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu dikatakan organisasi adalah (wahana) kegiatan dari orang-orang yang bekerjasama dalam usahanya mencapai tugas, wewenang dan tanggung jawabnya, hubungan dan tata kerjanya. Pengertian yang demikian disebut organisasi yang bersifat statis, karena sekedar hanya melihat kepada strukturnya. Disamping itu terdapat pengertian organisasi yang dinamis.

Pengertian organisasi ini dilihat dari sudut dinamikanya, aktivitas atau tindakan dari pada tata hubungan yang terjadi dalam organisasi itu, baik yang bersifat formal maupun yang bersifat informal misalnya aktivitas atau hubungan antara atasan dan bawahan, tata hubungan antara sesama atasan dan sesama bawahan. Berhasil atau tidaknya tujuan yang akan dicapai dalam organisasi, baik organisasi pemerintah maupun non-pemerintah tergantung sepenuhnya kepada faktor manusianya.

Organisasi berisikan orang-orang yang mempunyai serangkaian aktivitas yang jelas dan dilakukan secara berkelanjutan guna mencapai tujuan organisasi. Semua tindakan yang diambil dalam setiap kegiatan diprakarsai dan ditentukan oleh manusia yang menjadi anggota organisasi, dimana manusia sebagai pendukung utama setiap organisasi apapun bentuk organisasi itu.

Pegawai dalam suatu organisasi merupakan sumber daya terpenting dalam pencapaian tujuan (**Robbins, 2008**). Rencana yang dibuat untuk mencapai tujuan hanya dapat dijalankan jika setiap anggota organisasi dapat berkerja sama dan dapat berkoordinasi dengan baik. Di lain pihak, salah satu permasalahan yang dihadapi oleh organisasi adalah bagaimana meningkatkan kinerja pegawai.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. **Thoha dalam Nasution, (1993;33)** menyatakan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.

Oleh sebab itu optimalisasi pelayanan publik yang efisien dan efektif menjadi perhatian utama pemerintah daerah agar dapat menyajikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat merupakan salah satu cara yang ditempuh untuk mendorong pemerintah daerah melakukan pelayanan publik yang tepat bagi

masyarakat, dan sekaligus mendorong masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah di bidang pelayanan publik.

Konteks daerah, penyelenggaraan pelayanan publik Mengacu pada dengan UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pasal 22 haruslah bisa diwujudkan di dalam rencana kerja pemerintahan daerah karena merupakan kewajiban daerah yang nantinya akan dijabarkan dalam bentuk APBD.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan minimal, pasal 1 ayat 6 yang berbunyi “standar pelayanan minimal (SPM) adalah suatu ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib bagi yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal”.

Pada UU RI Nomor 25 Tahun 2009 pasal 20 ayat 1 tentang pelayanan Publik “penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan“.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Kelompok Pelayanan Administratif pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang di butuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen – dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Pelayanan publik dimulai dari program pelayanan Administrasi Perkantoran misalnya, penyediaan jasa komunikasi, sumber daya listrik, penyediaan jasa kebersihan kantor, penyediaan alat tulis kantor, surat-menyurat merupakan kebutuhan dasar. Yang menjadi persoalan ialah seringkali pada saat kita membutuhkan layanan yang cepat, yang didapatkan malah sebaliknya. Lamban, berbelit-belit dan dalam situasi seperti inilah yang membuat kita merasakan bahwa birokrasi itu buruk dan tidak baik terkait permasalahan kebutuhan pelayanan publik. Sebenarnya yang menjadi persoalan di sini ada pada pelaksanaannya yakni para birokrat itu sendiri. Artinya, dalam hal pelaksanaan sumber daya yang kurang memadai mengisi ditataran birokrat untuk pencapaian tugas administratif.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bandung merupakan suatu organisasi pemerintahan yang secara langsung terlibat dengan pelayanan terhadap publik dari mulai pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD), Surat Keterangan

Tinggal Sementara (SKTS) dan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) yang diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan terutama dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan, dan waktu penyelesaian.

KTP merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan KTP ini pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya, KTP meski kelihatannya sepele tetapi merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP. Dari data yang diperoleh dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, tata cara pembuatan atau perpanjangan KTP adalah harus membawa pengantar RT mengetahui RW setempat yang diajukan ke desa/kelurahan, persyaratan surat pengantar dari Kepala desa dan pas photo, pengesahan dari desa, pengesahan dari kecamatan kemudian ke Catatan Sipil.

Namun kenyataan menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, masih banyak terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan. Ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, kurang transparansi dalam

persyaratan teknis dan administratif maupun rincian biaya dan tata cara pembayaran, serta penyelesaiannya yang seringkali tidak tepat waktu.

Mengingat fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat maka pemerintah perlu terus-menerus berupaya meningkatkan pelayanan. Dalam rangka upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik perlu adanya prosedur yang legal, jelas dan baku serta dapat digunakan sebagai pedoman bagi instansi pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul penelitian **“Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kabupaten Bandung (Studi Kasus Pelayanan Pembuatan KTP)”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti merumuskan permasalahan, sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan pegawai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan KTP pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung?
3. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan pegawai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan

KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung?

C. Maksud, Tujuan, dan Kegunaan Penelitian

1. Maksud penelitian

- a. Mendapatkan gambaran nyata tentang kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.
- b. Mencari informasi dan data yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

2. Tujuan penelitian

- a. Menemukan data dan informasi yang sebenarnya mengenai kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.
- b. Mengolah dan menganalisis data dan informasi mengenai kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.
- c. Mengembangkan data dan informasi mengenai kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

3. Kegunaan Penelitian

- a. secara teoritis

hasil penelitian dapat memperkaya kepustakaan dalam bidang disiplin ilmu Administrasi Negara, khususnya tentang kualitas pelayanan pegawai.

- b. Secara praktis

- 1) Bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran pemecahan masalah mengenai kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

2) Bagi peneliti

Menambahkan pemahaman keilmuan khususnya mengenai kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Bandung.

3) Bagi pihak umum

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak umum yang menaruh perhatian dan minat untuk mengkaji lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan pegawai berikan kepada konsumen/ masyarakat.