**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yaitu merupakan organisasi yang memiliki wewenang dan tanggung jawab atas segala urusan Kependudukan yang ada di Kota Bandung. Terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung tidak terlepas dari Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas otonomi dan pembantuan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mempunyai fungsi yaitu merumuskan kebijakan teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menyelenggarakan sebagian urusan Pemerintahan dan pelayanan umum di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, melakukan pembinaan dan melaksanaan tugas di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang meliputi Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil data dan evaluasi serta pengendalian, sebagai pelaksana pelayanan teknis Administrasi Dinas serta sebagai pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kebutuhan akan dokumen kependudukan sudah menjadi rutinitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk menyediakan pelayanan kependudukan supaya terdaftarnya seluruh elemen masyarakat yang ada diindonesia khususnya di Kota Bandung. Kebutuhan akan dokumen seperti identitas penduduk, pindah dan datangnya penduduk serta pendataan penduduk perlu dilakukan mengingat populasi masyarakat setiap harinya maupun setiap detiknya mengalami penambahan jumlah penduduk yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab pemerintah Kota Bandung dalam mengelola pertumbuhan penduduk.

Setiap warga yang bertempat tinggal di daerah Kota Bandung wajib mendaftarkan diri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil supaya mempunyai identitas diri. Identitas diri tersebut seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) memiliki manfaat yang baik untuk warga negara khususnya indonesia, selain sebagai tanda pengenal, adanya identitas diri juga berguna untuk masyarakat yang bepergian kedaerah yang jauh membantu masyarakat untuk melamar pekerjaan, karena sudah menjadi kewajiban bagi setiap warga negara, dimanapun berada, aktifitas apapun yang dilakukannya.

Masyarakat mempunyai hak dan kewajiban sebagai penduduk di suatu daerah, yaitu memiliki dokumen kependudukan, pelayanan administrasi kependudukan, adanya perlindungan atas data pribadinya, adanya kepastian Hukum atas Kepemilikan Dokumen, adanya Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan keluarganya, ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sangat diharapkan untuk menjamin keberhasilan Pemerintah Kota Bandung dalam mengelola pertumbuhan penduduk supaya terdatanya jumlah penduduk dari segala bidang, baik itu bidang pekerjaan, perkawinan, kelahiran, pendataan keluarga, serta pendidikan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik dalam penyelenggaraan pelayanan pendafataran penduduk baik dari produknya hingga pelayanan yang diberikan.

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terlepas dari baiknya tidak serta merta memiliki kesempurnaan, melainkan masih ada kekurangan dalam proses pelaksanaanya dan pasti akan ditemukannya permasalahan-permasalahan yang akan menghambat proses pelayanan.

Pengamatan yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung pada saat Observasi, peneliti mengidentifikasi adanya beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu kurangnya fasilitas pelayanan, tidak tersedianya meja untuk menulis, tidak tersedianya pendingin ruangan seperti AC yang membuat masyarakat merasa kepanasan, kurangnya disiplin pegawai karena masih ada pegawai yang memakai sendal pada saat proses pelayanan berlangsung, masih ada pegawai yang datang terlambat pada saat jam kerja sudah di mulai.

Kurangnya Sumber Daya Manusia yang menghambat pelaksanaan pelayanan hingga menyebabkan pelayanan menjadi kurang berkualitas seperti tugas dari salah satu bidang dibantu oleh bidang yang lain karena kekurangan tenaga kerja, waktu penyelesaian yang lama dan memakan waktu berbulan-bulan. Kurangnya Sumber Daya Manusia dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung juga menyebabkan fasilitas pendukung yang sudah tersedia seperti mobil operasional pelayanan tidak beroperasi sebagaimana mestinya hanya terparkir di depan kantor yang hanya akan mempersempit ruang pelayanan.

Respon yang ditunjukkan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kota Bandung, bahwa kecermatan Pegawainya dalam memberikan pelayanan kurang maksimal karena terlihat masih ada masyarakat yang protes akan kesalahan data atas produk yang diberikan oleh pegawai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang pelayanannya dibutuhkan masyarakat secara keseluruhannya harus bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik, dan memberikan pelayanan yang prima yang terus menurus selalu ada untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang bersifat dokumen, dokumen-dokumen penting yang tentunya setiap Warga Negara khususnya Indonesia harus mempunyai dokumen tersebut sebagai identitas diri seseorang yang bertempat tinggal di salah satu daerah.

Pelayanan prima bukan hanya pelayanan yang sifatnya dokumen semata, pelayanan yang prima adalah kondisi pelayanan yang bukan hanya memberikan lembaran kertas namun fasilitas-fasilitas pendukung yang membantu dalam proses pelayanan seperti kenyamanan dalam pelayanan, perlakuan dalam pelayanan, kecepatan dalam penyelesaiannya. Ini yang dikatakan pelayanan yang prima, yaitu mampu mempersembahkan pelayanan yang bisa membuat masyarakat senang dan merasa dihargai dalam bentuk kenyamanan yang menyenangkan hati bagi masyarakat yang berkunjung dan mengajukan permohonan.

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya menjadi suatu hal yang menonjol dan tentu sering diperbincangkan di elemen elemen masyarakat maupun kaum akademisi dan juga merupakan bagian dari proses pemerintah yang melakukan segala bentuk kegiatan baik dalam bentuk pelayanan barang, jasa publik, maupun administratif yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, peneliti melihat, bahwa kualitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung masih belum prima. Hal ini terlihat di dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithmal dkk, antara lain:

***Tangibles :*** hal-hal yang bersifat fisik yang terlihat dengan mata, yang melengkapi berjalannya penyelenggaraan pelayanan publik, seperti fasilitas pendukung, sarana prasarana pelaksanaan pelayanan, penampilan Pegawai dan kenyamanan dalam pelayanan. Hal-hal yang bersifat fisik yang tergambarkan dalam proses pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, misalnya fasilitas pelayanan yang masih kurang seperti ruang tunggu yang tidak adanya pendingin ruangan/ AC, kursi ruang tunggu yang kurang banyak, mobil operasional yang tidak berjalan sebagaimana mestinya.

***Reability/*kehandalan *:*** kemampuan dan kehandalan pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang terpercaya. Kemampuan dalam menggunakan alat bantu dan mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya yaitu melaksanakan tugas pelayanan kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Hal-hal yang handal yang tergambarkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung adalah pegawai yang masih belum terampil dalam menggunakan alat bantu seperti komputer, masih ada pegawai yang meminta bantuan kepada pegawai yang lain, lalu Bidang Pendaftaran Penduduk ketika ada masyarakat yang melakukan permohonan kependudukan belum sepenuhnya dilayani, masih ada masyarakat yang disuruh datang kembali untuk melakukan permohonan data kependudukan,

***Responsiveness/*daya tanggap :** kesiapan pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Sifat tanggap ini merupakan suatu tindakan yang ditunjukan pegawai kepada masyarakat yang melakukan Permohonan Kependudukan. Hal-hal yang tergambarkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung seperti nomor antrian yang panjang, menempuh waktu yang cukup lama untuk melayani 1 orang masyarakat yang melakukan permohonan, maka dari itu, bahwa respon yang diberikan pegawai masih kurang, terlihat pegawai yang melakukan pelayanan kurang cepat, misalnya dari yang seharusnya 5 menit menjadi 15 menit terhadap masyarakat yang melakukan permohonan dokumen kependudukan.

***Assurance/*jaminan : S**ikap pegawai yang menunjukan proses pelayanan dapat dipercaya oleh masyarakat dengan memberikan jaminan atau perlindungan. Hal-hal yang tergambarkan dari dimensi jaminan ini, seperti ketepatan waktu dalam penyelesaian produk layanan, kepastian biaya yang dijanjikan, bebas dari pungutan liar yang dapat meresahkan masyarakat, tapi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung masih ada masyarakat yang mengeluh akan waktu penyelesaian permohonan yang lama, hal ini membuat masyarakat menjadi resah menunggu kepastian yang diberikan.

***Empaty/*kepedulian:** adanya sikap peduli yang ditunjukkan oleh pegawai dengan melakukan hubungan emosional yang baik terhadap masyarakat yang melakukan permohonan. Hal-hal yang tergambarkan dari dimensi kepedulian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung seperti, Pegawai Bidang Pendaftaran Penduduk ketika ada masyarakat yang melakukan permohonan langsung dilayani, tapi disana masih ada pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang tidak menghargai, ketika ada masyarakat yang tidak mengerti akan prosedurnya atau ada masyarakat yang salah dengan data kependudukannya langsung dimarahi dan diceramahi layaknya orang yang bersalah.

Penjelasan di atas peneliti ingin lebih mendalami tentang kualitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, yang dituangkan dalam Skripsi dengan judul : KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG.

1. **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian yang ingin peneliti dalami dituangkan dalam *problem statment*, sebagai berikut: kualitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung belum prima.

Fokus penelitian yang peneliti ungkapkan dalam *problem question* adalah bagaimana kualitas pelayanan kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ?

1. **Tujuan dan Kegunaan Penelitan**
2. **Tujuan Penelitian**

Peneliti ingin mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1. **Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memiliki kegunaan yang bersifat teoritis tetapi juga mempunyai kegunaan yang bersifat praktis dan akademis. Kegunaan yang dapat diharapkan dari Skripsi ini sebagai berikut:

* 1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan khasanah disiplin Ilmu Administrasi Negara, khususnya kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
  2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan alternatif pemikiran atau pertimbangan bagi para pengambil keputusan (*decision maker*) terutama dalam memecahkan masalah kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian akademik sejenis dimasa mendatang.

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

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Jalan. Ambon Nomor 1 B Kota Bandung, Jawa Barat 40117, Telephone 002.4209891, Fax. 002.4218695, Email: [info@disdukcapil.bandung.go.id](mailto:info@disdukcapil.bandung.go.id), [www.disdukcapil.bandung.go.id](http://www.disdukcapil.bandung.go.id).

1. **Lamanya Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama 1 semester yang berlangsung pada pertengahan Bulan Desember 2016 sampai dengan pertengahan Bulan Juli 2017.

**Tabel 1.1 Jadwal Penelitian Tahun 2017**

