**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Penelitian**

Organisasi publik sebagai lembaga yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat berhubungan dengan peningkatan kehidupan dan kesejahteraan masyarakat secara optimal. Dalam melalukan aktivitas dan eksistensinya suatu organisasi harus benar-benar dikelola melalui aturan dan tatanan kerja sebagai pola dalam menjalankan kegiatannya. Organisasi merupakan sekumpulan orang untuk dapat saling bertukar pikiran antara sumber daya manusia yang satu dengan yang lainya, yakni dengan menjalin kerjasama antara pimpinan dengan bawahan, kelompok yang satu dengan kelompok yang lainnya, antar bidang sesama tenaga kerja untuk dapat dioptimalkan dalam menjalankan kegiatan organisasi.

Sumber Daya Manusia dalam organisasi sangat penting agar suautu organisasi dapat bekerja dengan efektif, efisien, dan produktif. Oleh karena itu untuk menunjang pencapaian tujuan organisasi maka harus diperhatikan sumber daya manusianya agar dapat menunjang proses pencapaian tujuan organisasi. Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan secara efektif diperlukan manajemen yang baik dan benar. Terdapat berbagai pendapat tentang pengertian manajemen, walaupun pada dasarnya mempunyai makna yang kurang lebih sama. Oleh karena itu agar suatu organisasi dapat berjalan dengan sesuai tujuan harus ada aturan dan tatanan kerja yang menjadi benang merah suatu organisasi.

Kinerja bagi suatu organisasi sangat penting karena kinerja dapat dijadikan tolak ukur suatu keberhasilan organisasi dalam melaksanakan tugasnya. Pada hakikatnya kinerja merupakan pencapaian kerja yang dicapai oleh suatu organisasi yang sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Kinerja menjadi sangat penting karena suatu hasil kerja dapat dikatakan tercapai apabila kebutuhan masyarakat secara luas terpenuhi.

Kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan administratif sehingga memicu untuk setiap administrator agar dapat mengimbangi kebutuhan masyarakat. agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk administrasi setiap pegawai diharuskan memaksimalkan kerjanya sehingga hasil kerja (melayani masyarakat) tercapai visi, misi dan tujuan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan administratif seorang administrator harus meningkatkan kualitas kerja, kedisiplinan, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Dan harus mengedepankan kualitas pelayanannya sehingga masyarakat terpuaskan dengan kinerja dari para pegawai.

Pencapaian kinerja yang baik dapat diukur dari kinerja orang-orang yang bekarja dalam unit organisasi kemudian terdapat unit-unit organisasi yang dapat mendukung kinerjanya, dan akhirnya kinerja pegawai tersebut dapat berperan dibidangnya.

Kualitas pelayanan ini menjadi sangat penting demi kebaikan citra suatu organisasi, oleh sebab itu organisasi harus meningkatkan kinerja para pegawainya agar kualitas pelayanannya meningkat. Dengan adanya hasil kerja (kinerja) yang terpenuhi sesuai dengan visi dan misi yaitu memberikan pelayanan yang prima maka akan meningkatkan suatu kualitas pelayanan.

Administrasi Kependudukan diantaranya bertujuan untuk menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional yang akurat, lengkap, mutakhir sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya, mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu, serta menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Pembangunan Administrasi Kependudukan merupakan isu yang sangat strategis dan bersifat lintas sektor. Pengintegrasian berbagai aspek kependudukan ke dalam perencanaan pembangunan dan bagaimana pembangunan kependudukan itu sendiri akan dicapai, akan menjadi pekerjaan besar yang harus diwujudkan.

Administrasi Kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh aparatur sipil negara. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung berupaya mewujudkan keterkaitan perkembangan kependudukan, sebagai wujud dinamika penduduk dengan berbagai kebijakan pembangunan menjadi prioritas penting agar kedepan nanti pengelolaan perkembangan kependudukan dapat mewujudkan keseimbangan yang serasi antara kuantitas dan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas penduduk dan penataan persebarannya yang didukung oleh upaya-upaya perlindungan, pemberdayaan penduduk, peningkatan pemahaman dan pengetahuan tentang wawasan kependudukan bahkan sejak usia dini. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Bandung merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Bandung memberikan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yaitu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melakukan inovasi pelayanan dalam menanggapi masalah yang terjadi disekitar terhadap pelayanan pembuatan Akta Kelahiran, dalam mengatasi masalah tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung malakukan sistem pelayanan keliling atau Mapeling yang bertijuan untuk memudahkan proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran terhadap masyarakat yang jauh dari lokasi. Hal ini dapat memudahkan masyarakat dan proses pelayananpun dapat terselesaikan dalam waktu satu hari.

Permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, untuk mengimbangi kebutuhan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung harus meningkatkan kinerja dari para pegawainya agar kualitas pelayanan meningkat.

Berdasarkan hasil penjajagan yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung menemukan masalah yang berhubungan dengan kinerja pegawai hal ini terlihat dari dimensi antara lain :

1. Ketepatan waktu, contohnya : masih ada sebagian pegawai yang belum kembali ke pekerjaannya padahal waktu istirahat sudah selesai, masih ada pegawai yang datang terlambat dan tidak mengikuti apel pagi.
2. Tanggung Jawab, Contohnya : Seiring dengan adanya inovasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu berupa nomor antrian yang dapat diakses via sms tetapi nomor antrian tidak dapat didapatkan dengan hanya satu kali sms oleh karena itu masyarakat mengeluhkana inovasi tersebut, tetapi dari pihak pegawai seakan tidak mau tahu dengan masalah tersebut melainkan menyuruh untuk mencoba ulang sms kembali hal tersebut tidak diinginkan oleh masyarakat.
3. Interaksi, Contohnya : Dalam hal pelayanan apabila masyarakat mengeluhkan dengan adanya keterlambatan pelayanan pegawai tidak dapat menjelaskan dengan benar sehingga seringkali membuat masyarakat merasa jengkel dan sering kali berujung emosi.

Permasalahan yang terdeteksi diatas, peneliti menduga bahwa rendahnya Kualitas Pelayanan disebabkan oleh Kinerja Pegawai tersebut, dengan rendahnya Kinerja Pegawai mengakibatkan rendahnya Kualitas Pelayanan, terlihat dari dimensi :

1. Bukti Langsung, Contohnya : dengan adanya inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Sebagaimana dijelaskan dalam permasalahan Tanggung Jawab mengakibatkan tidak adanya rasa Kepuasan dari masyarakat yang menerima inovasi pelayanan tersebut.
2. Empati, Contohnya : tidak adanya kemudahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat dalam berbagai pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat, apabila ada keterlambatan pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran kurangnya komunikasi dengan masyarakat yang bersangkutan dan tidak dapat diterima oleh masyarakat tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”.**

1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka masalah yang akan diteliti dalam penelitian adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung ?
2. Apa saja faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ?
3. Apa saja usaha-usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ?
4. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**
5. **Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Memperoleh data dan informasi secara jelas mengenai Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Mengembangkan data mengenai faktor-faktor yang menjadi penghambatan dalam Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan dalam melaksanakan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
3. Menerapkan data dan informasi mengenai usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
4. **Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontektual dan konseptual dan kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga yang bersangkutan. Kegunaan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dan pengembangan Ilmu Administrasi Negara umumnya, khususnya mengenai Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1. **Kerangka Pemikiran**

Bertitik tolak dari latar belakang serta perumusan masalah, peneliti menggunakan kerangka fikir yang dapat dijadikan landasan teori, dalil dan pendapat dari para pakar berhubungan dengan variabel yang menjadi kajian dalam melaksanakan penelitian, yakni: Pengaruh Kinerja Pegawai (variabel bebas) dengan Kualitas Pelayanan (variabel terikat).

Kinerja pada hakikatnya merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang, baik secara individu, kelompok maupun yang bekerja disuatu organisasi atau merupakan kontibusi yang diberikan oleh aparaturnya baik secara individu maupun kelompok dalam rangka mencapai visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan.

Peneliti mencoba membuktikan pengertian Kinerja Pegawai menurut **Mitchell** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam buku **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja (2009:51)** menyatakan bahwa ***Performance is ability employees* (Kinerja adalah fungsi dari faktor kemampuan pegawai).**

Berdasarkan pendapat diatas, dapat diartikan bahwa untuk mendapat gambaran mengenai kinerja pegawai, maka diperlukan pengkajian khusus mengenai kemampuan pegawai. Uraian diatas pada hakikatnya suatu keberhasilan kinerja seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. Dalam organisasi pemerintahan kinerja pegawai sangatlah berperan penting selama malaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adapun peneliti mengemukakan beberapa hal pokok dalam Kinerja Pegawai, menurut **Mitchell** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam buku **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja (2009:51**)sebagai berikut :

1. **Kualitas Kerja** (*Quality of work*)
2. **Ketepatan Waktu** (*Promptness*)
3. **Inisiatif** (*Inisiatif*)
4. **Kemampuan** (*Capability*)
5. **Komunikasi** (*Communication*)

Peneliti selanjutnya akan mengemukakan penjelasan Kinerja Pegawai yang di jadikan indikator dalam meneliti Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan, menurut **Mitchell** yang dikutip oleh **Sedermayanti** dalam buku **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja (2009:51**)sebagai berikut :

1. **Kualitas Kerja** (*Quality of work*), **adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.**
2. **Ketepatan Waktu** (*Promptness*), **yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.**
3. **Inisiatif** (*Inisiatif*), **bahwa setiap pegawai yang memiliki kinerja tinggi senantiasa memiliki inisiatif atau ide-ide cerdas, sehingga ia mampu melakukan adaptasi terhadap setiap perubahan dan pergeseran serta perkembanagn yang terjadi, baik dilingkungan organisasi maupun di luar organisasi.**
4. **Kemampuan** (*Capability*), **yaitu setiap pegawai yang berkinerja tinggi akan tercermin dari kemampuan dan kompetensi dalam melaksanakan tugasnya.**
5. **Komunikasi** (*Communication*), **merupakan interaksi yang dilakukan oleh setiap pegawai baik kepada atasan maupun** *stakeholder* **(pemangku kebutuhan), dengan adanya komunikasi akan menimbilkan kerjasama yang baik sehingga tercapainya visi, misi, dan tujuan organisasi.**

Pendapat diatas, mengandung makna bahwa untuk menilai baik buruknya kinerja seorang pegawai, suatu organisasi bisa melihat dari sejauh mana kualitas kerja yang dihasilkan, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Berbagai parameter tersebut mencerminkan bahwa pengukuran kinerja seorang pegawai sangat berkaitan dengan upaya untuk mendorong peningkatan potensi seorang pegawai.

Peneliti selanjutnya mengemukakan pengertian mengenai Kualitas pelayanan, yang seharusnya menjadi tolak ukur suatu pencapaian tujuan organisasi. Mengemukakan pengertian kualitas pelayanan menurut **Tjiptono** dalam buku **Manajemen Jasa (2006: 59)**, menguraikan:

**“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai yang diharapkan, maka jualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima malampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau atau pelayaan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.”**

Untuk lebih mendalami tentang pengertian Kualitas Pelayanan dengan berbagai hal pokok menurut **Tjiptono** dalam buku **Manajemen Jasa (2016:70)** menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok. Ke lima dimensi tersebut yaitu :

1. **Bukti langsung** *(tangible)*
2. **Keandalan** *(reliability)*
3. **Daya tangkap** *(responsiveness)*
4. **Jaminan** *(assurance)*
5. **Empati** *(empathy)*

Peneliti selanjutnya akan mengemukakan penjelasan Kualitas Pelayanan yang di jadikan indikator dalam meneliti Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan, menurut **Tjiptono** dalam buku **Manajemen Jasa** **(2016:70)**  sebagai berikut :

1. **Bukti langsung** *(tangible)*, **adalah bukti konkret kemampuan suatu organisasi untuk menampilkan yang terbaik bagi** *stakeholder* **(pemangku kebutuhan). Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan pegawai.**
2. **Keandalan** *(reliability)*, **adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan** *stakeholder* **(pemangku kebutuhan) terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.**
3. **Daya tangkap** *(responsiveness)*, **yaitu memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.**
4. **Jaminan** *(assurance)*, **yaitu jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun pegawai, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya** *stakeholder***(pemangku kebutuhan).**
5. **Empati** *(empathy)*, **adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada** *stakeholder***(pemangku kebutuhan), hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan** *stakeholder* **(pemangku kebutuhan) secara akurat dan spesifik**.
6. **Hipotesis**

**Sugiyono** dalam bukunya **Metode Penelitian Administrasi (2016 : 70)** berpendapat bahwa Hipotesis merupakan:

**“Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan, sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik”.**

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran tersebut maka peneliti menetapkan hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis Penelitian : **“Terdapat Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”.**
2. Hipotesis Statistik : Hipotesis diatas adalah hipotesis penelitian yang sifatnya verbal dan subtantif artinya belum bisa diuji oleh karena itu harus diterjemahkan ke dalam hipotesis statitik yang sudah operasional sebagai beikut :
3. **=** Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung . Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan(Y), artinya tidak ada pengaruh antara Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan.
4. **: =** Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung . Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan (Y), artinya ada pengaruh antara Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan.

Berikut ini gambaran paradigma pengaruh yaitu sebagai berikut :

**Gambar 1.1  
Paradigma Pengaruh**

Keterangan :

X= Kinerja Pegawai

Y= Kualitas Pelayanan

= Variabel lain diluar variabel Kinerja Pegawai yang tidak diukur yang mempengaruhi variabel Kualitas Pelayanan.

1. **Lokasi dan Waktu Penelitian**
2. **Lokasi penelitian :** Lokasi Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, yang berada di Jl. Ambon No.1 B Kota Bandung, Jawa Barat. Kode Pos 40117. Telepon (022) - 4209891 dan Fax (022) - 4218695.

Email : [info@disdukcapil.bandung.go.id](mailto:info@disdukcapil.bandung.go.id)

Website : [www.disdukcapil.bandung.go.id](http://www.disdukcapil.bandung.go.id)

1. **Waktu Penelitian :** Lamanya Penelitian yaitu dimulai dari tahap penjajagan bulan Desenber 2016 dan batas waktu izin penelitian dari (Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung) dalam Surat Izin 13 Desember 2016 s/d 13 Juni 2017. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari **Tabel 1.1** Jadwal Penelitian.