**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana pemerintahan telah menjalankan perannya dengan baik.

Namun dalam prakteknya, organisasi penyelenggara pelayanan publik masih banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu faktornya yaitu rendahnya kualitas pelayanan. Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perbaikan pelayanan publik di era reformasi ini merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan reformasi ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti.

Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggara pemerintahan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana faktor – faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor diantaranya adalah faktor produktivitas kerja pegawai. Produktivitas kerja sering diartikan sebagai kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk menghasilkan barang atau jasa.

Khusus dalam pelaksanaan tugas pemerintahan di tingkat kabupaten/kota dan kecamatan dituntut kepada aparatur pemerintah selaku penyelenggara pemerintahan harus mampu melakukan inovasi diri guna meningkatkan produktivitas kerja, baik untuk diri pribadinya maupun untuk instansi tempat dimana dia bekerja. Penataan sumber daya aparatur yang produktif harus diprioritaskan, karena reformasi di bidang administrasi pemerintahan mengharapkan hadirnya pemerintah yang lebih berkualitas dan mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik.

Kurang produktifnya kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masih rendahnya kualitas pelayanan, seperti halnya pelayanan yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung merupakan fenomena yang banyak terjadi pada sektor pemerintahan padahal seharusnya pemerintah yang merupakan pelayan masyarakat senantiasa hadir untuk melayani masyarakat dengan baik.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah bidang kesatuan bangsa dan politik dalam negeri yang dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung mempunyai tugas pokok memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan dan mempertanggungjawabkan kebijakan teknis penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di Bidang Kesatuan Bangsa dan Politik dalam negeri.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya suatu fenomena yang menunjukkan bahwa pegawai pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung belum sepenuhnya dapat menjalankan tugas pekerjaannya dengan produktif, sehingga tentunya akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berkenaan dengan masalah tersebut, peneliti merasa tertarik untuk mengkaji lebih lanjut menyangkut kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Sub Bidang Ideologi, Wawasan Kebangsaan, dan Bela Negara di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan Rekomendasi Penelitian, Riset, dan Survey, bahwa pelayanan tersebut merupakan bagian dari pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penjajagan yang dilakukan peneliti di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung, diduga bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan, hal tersebut dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

1. **Bukti Langsung *(Tangibles).***Contoh : dilihat dari ruang tunggu yang kurang memadai karena kurang luasnya ruangan, sehingga pengunjung kurang merasa nyaman. Luasnya ruang tunggu 4 x 4,5 m (foto terlampir).
2. **Daya Tanggap *(Responsiveness).*** Contoh : masih adanya pegawai yang kurang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan rekomendasi penelitian, riset dan survey. Dalam SOP penerbitan pelayanan rekomendasi penelitian selambat lambatnya 1 – 2 hari, tetapi masih terjadinya yang lebih dari waktu yang telah ditetapkan tersebut.

Rendahnya kualitas pelayanan tersebut diduga karena masih kurangnya produktivitas kerja, yaitu dengan indikator sebagai berikut :

1. **Semangat Kerja.**  Contoh : masih ada pegawai yang kurang semangat dalam melakukan pekerjaannya, pegawai yang cenderung santai, banyak mengobrol dan menunda pekerjaan ketika jam kerja hal tersebut terlihat setiap harinya.
2. **Mutu.** Contoh : masih ada pegawai yang melaksanakan pekerjaannya dengan lamban dan kurang mementingkan kualitas kerja yang dihasilkannya.

Adapun alasan pengambilan judul dengan variabel Produktivitas Kerja yaitu sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa produktifnya kerja pegawai Badan Kesatuan Kebangsaan dan politik dalam memberikan pelayanan rekomendasi penelitian, riset, dan survey kepada masyarakat. Lalu kualitas pelayanan, alasannya adalah karena pelayanan rekomendasi penelitian, riset dan survey berpengaruh terhadap kebutuhan masyarakat dan pelayanan yang diberikannya itu dapat dikatakan berkualitas atau tidak. Maka peneliti tertarik menggunakan variabel produktivitas kerja dan kualitas pelayanan dengan tujuan mengetahui produktivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan rekomendasi penelitian, riset, dan survey.

Alasan pemilihan lokasi penelitian, didasarkan pada pentingnya melakukan penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung karena merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan Kabupaten Bandung, kemudian Sub Bidang Ideologi, Wawasan Kebangsaan dan Bela Negara juga merupakan Sub Bidang di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung yang mempunyai tugas pokok salah satunya melaksanakan pelayanan rekomendasi penelitian, riset dan survey di lingkungan pemerintahan Kabupaten Bandung.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan kedalam usulan penelitian yang berjudul **: “Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung”**

* 1. **Perumusan Masalah**

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

1. Seberapa besar Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung ?
2. Apa saja hambatan dalam Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung ?
3. Apa saja usaha yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan dalam Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung ?
   1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Menganalisis data dan informasi mengenai sejauh mana Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung.
2. Menganalisis data dan informasi yang menjadi hambatan-hambatan dalam Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung.
3. Menganalisis usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk menanggulangi hambatan-hambatan dalam Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung.
   1. **Kegunaan Penelitian**
4. **Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori khususnya menyangkut kualitas pelayanan yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pasundan Bandung.

1. **Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan sebagai bahan pertimbangan untuk koreksi terhadap permasalahan Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung dan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian akademis sejenis di masa mendatang.